



20212510420581

Bogotá D.C., 13-10-2021

Señora:

FLOR MARINA MAHECHA

Fijación: 13/10/2021

Desfijación: 22/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI
USS Porvenir

Asunto: Respuesta Reclamo N° 998 SDGPC 3093802021

Respetada Señora Flor Marina:

Reciba un Cordial saludo. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente venimos trabajando por la mejora continua de la prestación de nuestros servicios de salud, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas. Es por ello que para nosotros es de gran importancia conocer su percepción de la atención recibida, lo cual contribuye al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y nos da la posibilidad de implementar acciones de mejoramiento.

En respuesta a su requerimiento donde manifestó inconformidad por la demora en la atención en el servicio de vacunación de los días 15 y 24 de septiembre de 2021 en la Unidad de Servicios de Salud Porvenir. Al respecto ofrecemos excusas por la situación presentada y le comunicamos que el día 15 de septiembre de 2021 efectivamente se presentó demoras en la atención dado a que nos encontramos en jornadas de vacunación contra influenza, sarampión y rubeola y el volumen de pacientes es alto.

En el servicio de vacunación en el momento por la jornada tenemos alto flujo de pacientes, algunos de ellos programan su cita hasta con un mes de anticipación, y otros pacientes llegan de manera espontánea sin cita se atienden de igual manera.

Ahora bien, realizando la respectiva verificación de las atenciones del 24 de septiembre de 2021 no se evidenció que usted hubiese asistido al servicio de vacunación, ya que se verificó en los consentimientos informados y no se encontró paciente a su nombre relacionado en la atención

No obstante, la líder de la Unidad socializo a los colaboradores la situación presentada y realizará seguimiento al servicio de vacunación específicamente en los tiempos de espera para la atención, con el fin de que inconvenientes como las que usted menciona no se vuelvan a presentar.



Agradecemos su comentario ya que toda manifestación recibida se convierte en una oportunidad de mejora para nuestros procesos, reiteramos que nuestro compromiso en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente es trabajar en el mejoramiento continuo para poder brindar a nuestros usuarios una atención amable, oportuna, segura y de calidad.

Continuamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias en el marco de la responsabilidad social con la cual nos hemos comprometido. Recuerde que cualquier inquietud adicional puede comunicarse con la Defensora del Ciudadano MARCELA CASTELLANOS CABRERA al Tel 4399090 Ext 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente,



MARCELA CASTELLANOS CABRERA
Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

Supersalud
Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud PBX (57-1) 4817000

Los abajo firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado este documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales por lo tanto lo presentamos para la firma.

Aprobación	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Paula Viviana Romero Mayorga	Líder USS Porvenir - Dirección Ambulatorios	ORFEO	11/10/2021
Transcrito por:	Sandra Milana Forero Romero	Auxiliar Área Salud - Servicio al Ciudadano	ORFEO	12/10/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		13/10/2021

Respetada ciudadana - ciudadano. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez reciba respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contestando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link <http://bit.ly/2uoDyP>. Para contestar la encuesta, debe digitar como contraseña el número que le asignaron a su petición. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, no le tardará más de 4 minutos el responderla. MUCHAS GRACIAS