



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE



20202510263071

Bogotá D.C., 03-03-2020

Señora

MAYERLY CARDENAS

Publicar en Cartelera

Fijación: 04/03/2020

Desfijación: 11/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Fontibón

CAPS ZONA FRANCA

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 112 SDQS 286562020

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 relación a su comentario en donde presenta insatisfacción por la atención brindada en el Caps Zona Franca por parte de la auxiliar de Servicio al Ciudadano, la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE, le ofrece disculpas, pues este no es el comportamiento habitual de nuestros colaboradores y lamentamos las incomodidades que esta situación pudo generar, por tal motivo se realizó la socialización pertinente con la profesional acerca de brindar un trato humanizado con calidez y calidad, orientando al usuario siempre con la información correcta y pertinente para cada situación.

De igual manera se realizó la verificación correspondiente para asignar su cita, evidenciando que ya fue atendida el día 22 de febrero de 2020 en el Caps Zona Franca, por lo que damos por cumplida su solicitud. Agradecemos sus comentarios y el tiempo que empleo para ellos pues estos nos permiten mejorar y evitar que situaciones como estas se vuelvan a presentar.

Calle 9 No. 39-46
Conmutador: 7560505
Ext: 1008
www.subredsuoccidente.gov.co

Código Postal: 111611



USS Publico VI Bosa
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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 MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm

Atentamente,

MIRELLA PEÑA ROJAS

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

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 Lopez	Referente Servicio al ciudadano	Rta enviada por ORFEO	03/03/2020
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Rta enviada por ORFEO	03/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		03/03/2020

"Respetado Ciudadano – Ciudadana. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar la atención ciudadana, amablemente lo invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SDQS-SDS que hemos dispuesto para usted en el link <http://app.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52866&lang=es> o acceder a la página www.saludcapital.gov.co – link de Contáctenos o Servicio al Ciudadano - ir a enlace Encuesta de Satisfacción SDQS. Sus comentarios nos comprometen a mejorar. MUCHAS GRACIAS".

Y algunos de los derechos y deberes con los que cuenta en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente son:

DERECHOS

- ✓ A CONOCER el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención obtenida.
- ✓ A ELEGIR si deseo o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
- ✓ A RECIBIR una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- ✓ A CUMPLIR Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.