



20212510416601

Bogotá D.C., 28-09-2021

Señor (a)

ANONIMO

Publicar en Cartelera

Fijación: 28/09/2021

Desfijación: 05/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 1151 SDGPC 2882182021

Respetado(a) Señor(a)

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 mediante el cual manifestó inconformidad por la atención recibida en el área de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy, nos permitimos comunicar que, en todas las Unidades de atención de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. contamos con auxiliares de Servicio al Ciudadano, prestos a brindar información en los trámites de atención, hay continua capacitación, actualización, y evaluación en la información que se brinda a los pacientes y familiares, con el propósito de brindar una información confiable y veraz, sin embargo, toda observación se socializa con el grupo para tener una autoevaluación del servicio y mejorar cada día.

Por otro lado, para verificar con Ud., el servicio requerido, el día 09/09/2021 las 07:53 a.m., se marcó en tres (3) oportunidades al número 315 537 9548, pero no fue posible establecer comunicación vía telefónica.

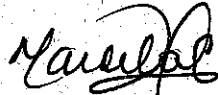
Lamentamos su percepción respecto de la información brindada, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. considera sus inquietudes como base de un aprendizaje continuo, creando planes de mejora, que contribuyan a brindar una atención en salud respetuosa y humanizada.

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 esté 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:	Andrea Ruiz	Líder de Trabajo Social- Servicio al Ciudadano	Orfeo	14/09/2021
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	28/09/2021
Revisado por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano		28/09/2021

"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/2uocDvP>. 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"