



20202510264621

Bogotá D.C., 05-03-2020

Señora

BLANCA PEÑA

Publicar en Cartelera

Fijación: 11/03/2020

Desfijación: 18/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Fontibón

CAPS ZONA FRANCA

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 127 SDQS 287242020

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 no lograr acceder de forma oportuna al servicio de Call Center.

Al realizar el seguimiento de posibles interacciones realizadas por usted con el Call Center no se encontraron llamadas registradas. También es importante aclarar que no se han presentado fallas en la línea del Call Center para la asignación de citas telefónicas que dificulten el acceso a la solicitud por este canal. Con el fin de ampliar la información suministrada en el requerimiento, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se realizó la verificación de los datos en los comprobadores de derechos y aplicativo de asignación de citas y no registra ninguna atención, tampoco suministró número de contacto que nos permita comunicarnos y esclarecer el caso.

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:	Doris Torres	Referente Call Center	Rta enviada por ORFEO	05/03/2020
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Rta enviada por ORFEO	05/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		05/03/2020

"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://fapp.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 ELEGIR** morir con dignidad.
- ✓ **A RECIBIR** manejo confidencial de mi condición de salud y de lo consignado en mi Historia Clínica.
- ✓ **A RECIBIR** apoyo espiritual y/o emocional, cuando sienta que lo requiero.

DEBERES

- ✓ **A CUMPLIR** con el cuidado de los recursos físicos y materiales de la Unidad de Servicios de Salud.
- ✓ **A RESPETAR** los principios, valores y objetivos que promulga la unidad de servicios de salud.

