



20202510256991

Bogotá D.C., 24-02-2020

Señora:

NUBIA MILENA SERRATO HUERTAS

3123979379

Publicar en cartelera

Fijación: 25/02/2020

Des fijación: 03/03/2020

Bogotá D.C.

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI

CAPS Porvenir

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 134 BTE 272262020

Respetada Señora NUBIA:

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 demora en la atención, se le informa que se realiza seguimiento al proceso de atención en la sede Porvenir evidenciando que efectivamente el día en mención tuvimos que atender una consulta inicial de urgencias lo que ocasiono demora en los tiempos de atención, sin embargo se evidencia fallas en la información por parte de auxiliar de servicio quien debe mantener al tanto a los pacientes cuando hay demora en el llamado para la consulta por lo cual se realiza proceso de retroalimentación a colaboradora, agradecemos su comentario dado a que es usado para establecer acciones de mejora.

Ofrecemos disculpas por el inconveniente presentado, el interés de la Subred Sur Occidente es brindar servicios con calidad, calidez y un trato humanizado hacia nuestros usuarios.

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

Cordialmente,



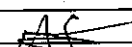
MIRELLA PEÑA ROJAS

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:	Norida Segura Cuellar	Líder - Dirección Ambulatorios	ORFEO	24/02/2020
Transcrito por:	Sanitra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud - Servicio al Ciudadano	ORFEO	24/02/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loáiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		24/02/2020

"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/2uooDyP>. 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".

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

DERECHO: A CONOCER de forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.

DEBER: A INFORMAR mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.