



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510265161\*

Bogotá D.C., 06-03-2020

Señor

LEONARDO PANTOJA

Publicar en Cartelera

Fijación: 13/03/2020

Desfijación: 20/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

USS 91 CLASS

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a Reclamo N° (175) BTE 378052020

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 comentario donde hace referencia al servicio prestado por la funcionaria de la oficina de servicio al ciudadano de la Unidad 91 CLASS.

Al respecto, es preciso mencionar que comprendemos las necesidades de nuestros usuarios y aún más si existen situaciones que generan inconformidad sobre la calidad del servicio, es deber de la institución garantizar que todo nuestro personal trate a los usuarios con calidad, oportunidad y comprensión, con el fin de prestar un servicio integral que cumpla con los estándares de calidad establecidos. En tal sentido, la líder de la oficina de servicio al ciudadano de la unidad del Sur, procedió a revisar su caso con la funcionaria involucrada, quien refirió que por error humano escribió en la segunda casilla un número errado, sin intención de colocar una barrera de acceso para la atención ya que dentro de sus funciones está el de facilitar el acceso a los servicios, como también realizar sensibilización a través del taller sobre la importancia de hacer un uso adecuado de los servicios médicos para que no sea necesario tener sanciones pedagógicas y deba volver a asistir al taller pedagógico.

Calle 9 No. 39-46  
Conmutador: 7560505  
Ext: 1008  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)

Código Postal: 111611



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Por último, recordamos que para evitar asistir a los talleres de inasistencia, la invitamos a dar cumplimiento a la citas, o de lo contrario cancelarla con doce (12) horas de anticipación en la línea telefónica 7560505 ext. 1502, de lunes a viernes en un horario de 7:00 am a 4:00 pm.

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



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:	Mabel Andrea Ruiz	Líder de Servicio al Ciudadano Unidad del Sur	Rta enviada por OFFEO	06/03/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por OFFEO	06/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		06/03/2020

**"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](http://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 RECIBIR consulta de segunda opinión en casos especiales.
- ✓ A RECIBIR atención en salud que respete mi privacidad.
- ✓ A ELEGIR si acepto o no participar en programas de investigación

**DEBERES**

- ✓ A RESPETAR al personal de salud y a la comunidad usuaria de los servicios.
- ✓ A RESPETAR las condiciones de raza, género y culto de los colaboradores de la Unidad de Servicios de Salud, usuarios, sus familias y la comunidad.

