



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510280351\*

Bogotá D.C., 03-04-2020

Señor (a)  
Usuario (a) (ANONIMO)  
Publicar en Cartelera  
Fijación: 17/04/2020  
Desfijación: 24/04/2020

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

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 389 BTE 522132020

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 que se brinda en el servicio de urgencias de la Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy, nos permitimos comunicarle que una vez revisando el caso se dificulta hacer análisis de la situación referida por usted, ya que para ello es importante tener más información como los datos del paciente con nombres; apellidos e identificación del mismo. Tampoco es no es claro datos de los colaboradores involucrados para así poder realizar el seguimiento de la atención prestada.

De antemano ofrecemos disculpas por la situación presentada y le informamos que nuestra intención es continuar trabajando para prestar un servicio de calidad.

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





SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE

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:	Yanith Piregauta Gutierrez	Líder- Dirección de Servicios de Urgencias	Orfeo	24/03/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	31/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		03/04/2020

**"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.

