



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE



20202510283831

Bogotá D.C., 21-04-2020

Señor
DAVID CAPERA
PUBLICAR EN CARTELERA
FIJACION: 24/04/2020
DES FIJACION: 04/05/2020

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

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 425 BTE 676632020

Respetado Usuario

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 que la máquina de snacks no le entrego el producto ni el dinero ingresado, nos permitimos comunicarle que se hace mantenimiento con rutinas de aseo y revisión diarias en adición al mantenimiento preventivo que se requiere para que los equipos funcionen correctamente.

Los medios de pago son equipos electrónicos de alta precisión en donde se identifica la denominación de la unidad de dinero que se ingresa, su validez y se realiza la entrega de cambio si aplica. En caso que se ingrese dinero falso, billetes o monedas en mal estado, dos monedas al mismo tiempo u objetos, el sistema de pago se bloquea y envía un mensaje a la pantalla del equipo. **Si la siguiente persona que va a realizar una compra no observa el mensaje e ingresa el dinero, no va a lograr obtener el producto y la máquina tampoco detecta que le ha ingresado dinero.**

Durante las últimas semanas, se ha restringido frecuentemente el paso de nuestro personal operativo a la zona de urgencias del Hospital de Kennedy en razón al aislamiento que deben realizar para pacientes sospechosos o con diagnóstico confirmado de COVID-19. Por esta razón y con el propósito de cuidar la salud de nuestro personal, hemos decidido suspender temporalmente el servicio de la máquina de café y snacks

ubicada en esa locación. Los equipos han quedado apagados y con el correspondiente aviso de "Fuera de Servicio".

Además nos permitimos informarle que se adelantó la investigación y se pudo evidenciar que debido al mal uso que han dado algunos usuarios a estas máquinas se vienen presentando estas anomalías. Sin embargo estamos atentos de poder subsanar este impase, la empresa tercerizada, que administra dichas máquinas, Colvending Group SAS, no fue posible establecer contacto vía telefónica con usted ya que en la petición usted no registra ningún dato de contacto.

Por lo anterior le solicitamos hacernos saber los datos precisos para poder entablar comunicación con usted o puede comunicarse con el señor Oscar Piraban Ballesteros, Colvending Group S.A.S .Cel. 318 5779079 oscar.piraban@colvending.com Bogotá – Colombia. Lamentamos los hechos en mención, esperamos haber dado claridad a su solicitud.

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:	Nohora Zorayda Flores Padilla	Líder Profesional Universitario- Servicios Generales	Orfeo	13/04/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Dirección de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Orfeo	15/04/2020
Revisado por:	Ma. Fda. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		21/04/2020

"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 - link de Contáctanos 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 CONOCER el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención obtenida.
- ✓ A ELEGIR si deseo o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
- ✓ A RECIBIR una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- ✓ A CUMPLIR Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.