



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510248511\*

Bogotá D.C., 06-02-2020

Señora

MARIA MARLENE RODRIGUEZ

Publicar en Cartelera

Fijación: 07/02/2020

Desfijación: 14/02/2020

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

Asunto: Respuesta Reclamo N° 45 SDQS 87532020

Respetada Señora

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 no entrega de fichas para ingreso a visitas en la Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy, queremos informarle que se realizó una re inducción a la guarda MARTHA RAMIREZ POVEDA, quien para la fecha se encontraba de turno en el lugar indicado por usted, en lo cual el tema a tratar fue cumplimiento de consignas, trato amable, cordial y adecuada orientación a los usuarios, basado en los valores del respeto y el compromiso, a fin de fortalecer el canal de comunicación y mitigar cualquier inconformidad que se llegue a presentar. Por lo anterior se le indica a la colaboradora la importancia de verificar la información de direccionar adecuada y oportunamente a los usuarios.

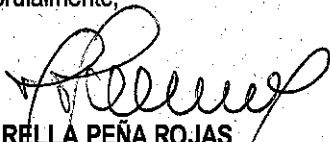
Por otro lado se intenta establecer contacto vía telefónica los días 16/01/2020 y 28/01/2020 con la finalidad de solicitar información como correo electrónico o dirección de domicilio para hacerle llegar la respuesta; sin



embargo no se logra contactar, por lo tanto la presente comunicación será publicada en las carteleras informativas de la institución.

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,

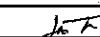


**MIRELLA PEÑA ROJAS**  
Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

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	27/01/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	28/01/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizzano L	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		06/02/2020

**"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 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.