



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510250481\*

Bogotá D.C., 11-02-2020

Señor(a)

**JEIMY PARRA**

PUBLICAR EN CARTELERA

FIJACION: 12/02/2020

DES FIJACION: 19/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Fontibón  
CAPS ZONS FRANCA  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 50 SDQS 169272020

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 recibida en el centro de atención CAPS Zona Franca.

Ofrecemos disculpas por la situación presentada en el servicio de medicina si percibió algún desvío del procedimiento de atención de pacientes, se realiza análisis de la situación presentada; se verifica que el Dr. Palencia se encontraba en hora de almuerzo a la hora que la usuaria refiere que estaba chateando y al revisar hora de su cita, está registrada en el sistema a las 2:20 pm y el grabado del folio de historia clínica aparece a las 2.35 pm, que está dentro de los tiempos de atención, la usuaria refiere que llegó a la 1:40 pm a la cita y lo que evidencio fue antes del tiempo de atención, podría haber confusión porque en este tiempo el doctor se encontraba en hora de almuerzo.

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



USS Pablo VI Bose  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Código Postal: 111611



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:	Liliana Castiblanco	Líder ambulatorio	Rta enviada por ORFEO	11/02/2020
Transcrito por:	Angie Taliana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Rta enviada por ORFEO	11/02/2020
Revisado por:	Ma. Fda. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		11/02/2020

**"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 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.

