



20212510416811

Bogotá D.C., 29-09-2021

Señora

FLOR ARIZA

Publicar en Cartelera

Fijación: 29/09/2021

Desfijación: 06/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Fontibón

CAPS ZONA FRANCA

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 533 SDGPC 2899052021

Respetada Señora Flor:

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.

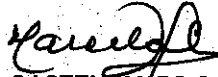
En respuesta a su requerimiento interpuesto en la sede de Argelia, donde refiere inconformidad con la atención recibida en el ción CAPS Zona Franca, especialmente en servicio al ciudadano y disponibilidad de agendas.

En primer lugar queremos ofrecerle disculpas por las molestias ocasionadas en el CAPS Zona Franca, y a su vez nos permitimos informarle que realizamos la revisión de su manifestación pero usted no especifica la fecha de los hechos por lo tanto de manera general realizamos la respectiva socialización de su insatisfacción con el área de servicio al ciudadano, con el fin de que situaciones como estas no se vuelvan a presentar.

Con respecto a la disponibilidad de agendas, escalamos su petición a la líder del proceso de Gestión Clínica Ambulatoria, quien sugiere que se acerque a la coordinación del CAPS ZONA FRANCA calle 106 #15ª – 32, para ampliar los datos, ya que la manifestación no cuenta con información de contacto para comunicarnos y dar alcance a las necesidades en salud que presenta.

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 MARCELA CASTELLANOS CABRERA al Tel 4399090 Ext 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente,



MARCELA CASTELLANOS CABRERA

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, pueda 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:	Marysol Pérez Liliana Castiblanco	Referente servicio al ciudadano Lider Ambulatorio	Enviada por Orfeo	29/09/2021
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Enviada por Orfeo	29/09/2021
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		29/09/2021

"Respetada ciudadana – ciudadano. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez reciba respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contestando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link: <http://bit.ly/2uo0DyP>. Para contestar la encuesta, debe digitar como contraseña el número que le asignaron a su petición. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, no le tardará más de 4 minutos el responderla. 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 los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.
- ✓ A ELEGIR Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.
- ✓ A RECIBIR un trato digno, respetando mi religión costumbres y creencias.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.
- ✓ A CUMPLIR con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.

