



\*20202510255691\*

Bogotá D.C., 20-02-2020

Señor(a)  
**Usuario (a) (Anonimo)**  
Publicar en Cartelera  
Fijación: 21/02/2020  
Desfijación: 28/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Fontibón  
USS CENTRO DÍA  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 88 SDQS 306952020

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 el comportamiento que se viene presentando con la señora que vende dulces en el centro de atención centro día

Al respecto le informamos que la Oficina de Participación Comunitaria de la USS Fontibón y la Comisión de Convivencia y Conciliación de la asociación de Usuarios de la USS Fontibón, en el marco de promover una convivencia armónica entre los asociados y usuarios de los servicios y cumpliendo lo estipulado en los estatutos de la Asociación de Usuarios, en lo que respecta al *"artículo 22 del reglamento interno de las Faltas Disciplinarias y Sanciones, en su numeral numero dos (2) Faltas graves se estipula como falta grave toda conducta que atente contra la moral y las buenas costumbres de la comunidad y que afecte el buen nombre de la asociación.*



Se tomaron los correctivos pertinentes frente a la situación presentada con la señora Claudia Garzón y el señor Leónidas Pérez en el punto de atención Centro Día, y se establecieron unos compromisos con el fin de evitar que esta situación se repita nuevamente. Por otra parte, las partes involucradas acataron el llamado y se comprometieron a tener un mejor comportamiento y mejorar toda conducta que atente contra en buen nombre de la Asociación de Usuarios.

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:	Daniela Maldonado	Referente participación social	Rta enviada por ORFEO	20/02/2020
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Rta enviada por ORFEO	20/02/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		20/02/2020

**"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.

