



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510252111\*

Bogotá D.C., 13-02-2020

Señor (a)  
Usuario (a) (Anónimo)  
Publicar en Cartelera  
Fijación: 14/02/2020  
Desfijación: 21/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI  
CAPS Pablo VI - Farmacia  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 088 SDQS. 129962020

Respetado Señor 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 la atención prestada en el servicio de Farmacia del CAPS Pablo VI, le informamos que se hizo seguimiento evidenciando que la demora en la atención se presenta por el proceso de facturación el cual depende del funcionamiento del sistema Dinámica Gerencial, el cual constantemente es analizado por el área de sistemas, sin embargo en ciertos casos puede presentar dificultades en su rendimiento.

Reconocemos que la población que llega en mayor volumen son niños, mujeres embarazadas y adulto mayor, y buscamos la forma de priorizar su atención, manifestamos excusas de antemano por la inconformidad presentada; se tomarán medidas correctivas para evitar se continúen presentando este tipo de inconvenientes y garantizar la entrega oportuna a todos los usuarios USS Pablo VI.

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

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Bogotá  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Entendemos y agradecemos su solicitud, esta nos ayuda a mejorar cada día, le recordamos que desde el servicio farmacéutico y en general desde la subred trabajamos para ofrecer la mejor disposición y garantizarle la entrega oportuna de los medicamentos cumpliendo con los lineamientos establecidos a nivel institucional con altos estándares de calidad.

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,

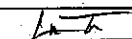


**MIRELLA PEÑA ROJAS**  
Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

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:	Sandra Lorena Ortiz	Química Farmacéutica - Dirección Complementarios	ORFEO	03/02/2020
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud - Servicio al Ciudadano	ORFEO	03/02/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcahó L.	Profesional Universitario - servicio al ciudadano		13/02/2020

**"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 RECIBIR consulta de segunda opinión en casos especiales.
- ✓ A RECIBIR atención en salud que respete mi privacidad.
- ✓ A ELEGIR si acepto o no participar en programas de investigación

**DEBERES**

- ✓ A RESPETAR al personal de salud y a la comunidad usuaria de los servicios.
- ✓ A RESPETAR las condiciones de raza, género y culto de los colaboradores de la Unidad de Servicios de Salud, usuarios, sus familias y la comunidad.