



20212510414251

Bogotá D.C., 20-09-2021

Señora

LORENA RODRIGUEZ

Publicar en Cartelera

Fecha de Publicación: 20/09/2021

Fecha de Retiro: 27/09/2021

Unidad de Servicios de Salud Sur

USS Trinidad Galán.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 899 SDGPC 2805472021

Respetada Señora Lorena:

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 con el servicio de vigilancia privada de la Unidad Trinidad Galán, debido a que no se le brindó información sobre los horarios de atención para el servicio de Trabajo Social. Al respecto, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se realizó gestión interna con la empresa tercerizada Unión Temporal, quienes realizaron seguimiento del caso, por lo que se permiten informarle que, se retroalimentó a los guardas de seguridad sobre el correcto direccionamiento que se debe realizar de usuarios hacia los auxiliares de servicio al ciudadano ya que son ellos quien deben de brindar orientación a los usuarios, cumplimiento con los procedimientos y consignas institucionales las cuales deben ser manejadas con respeto, tolerancia y oportunidad, buscando la mejora continua en pro de todos los usuarios.

Del mismo modo, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano intentamos comunicación telefónica con usted al número 3166061603, con la finalidad de realizar seguimiento personalizado, pero lamentablemente no fue posible (no contestan). Por lo consiguiente le damos a conocer que el horario



que se está manejando para el servicio de Trabajo Social es de lunes a viernes de 07:00am a 04:30 pm y los días sábados de 10:00am a 06:00pm.

Por último, presentamos disculpas por lo sucedido y le agradecemos su manifestación ya que nos permite fortalecer los procesos internos en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.

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, 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 Zoraida Flores	Profesional Universitario- Servicios Generales	Enviada por Orfeo	10/09/2021
Transcrito por:	Bellanid Mora Cubillos	Tecnóloga PQRS - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	15 /09/2021
Revisado por:	Helmut Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		20/09/2021

"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/2uoc0yP>. 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."

