



\*20212510414471\*

Bogotá D.C., 20-09-2021

Señor (a)

**ANONIMO**

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° 907 SDGPC 2806962021

Respetado (a) Señor (a)

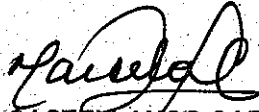
Reciba un Cordial saludo. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente venimos trabajando por la mejora continua de la prestación de nuestros servicios de salud, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas. Es por ello que para nosotros es de gran importancia conocer su percepción 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 presento inconformidad por demoras en el proceso de facturación. De acuerdo a su manifestación, la Subred Sur Occidente ofrece disculpas por la situación presentada al momento de acceder a la cita programada, debido a que usted no menciona datos personales, no se logró realizar seguimiento personalizado a su manifestación.

Sin embargo, comprendemos claramente su inconformidad, y de ahí surgió la realización de compromisos con los colaboradores del servicio de Facturación, resaltando la importancia de mejorar la oportunidad, atención cálida, y siendo resolutivas ante las necesidades de cada usuario. Reiteramos nuestras disculpas por los inconvenientes ocasionados, seguiremos trabajando comprometidamente para que la próxima vez que haga uso de nuestros servicios, la atención sea acorde con sus necesidades y expectativas.

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:	Sandra Tañur	Líder Facturación	Enviada por Orfeo	10/09/2021
Transcrito por:	Belland Mora Cubillos	Tecnóloga PQRS - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	16/09/2021
Revisado por:	Helmuth 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/2uooDyP>. 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"*