



20212510415041

Bogotá D.C., 22-09-2021

Señor(a)

ANONIMO

Publicar en Cartelera

Fecha de Publicación: 22/09/2021

Fecha de Retiro: 30/09/2021

Unidad de Servicios de Salud Sur

USS Bomberos

Asunto: Respuesta Reclamo N° 915 SDGPC 2809262021

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 donde refiere inconformidad por la atención recibida por el servicio de Facturación en la unidad Bomberos. En primer lugar, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente agradece su manifestación donde exalta la labor realizada de nuestro colaborador Dilan Pacheco que día a día trabaja en pro de todos nuestros usuarios y sus familias. A su vez queremos disculparnos por el trato inadecuado en el servicio de Facturación, sin embargo, por falta de sus datos personales no logramos identificar el colaborador al que hace referencia, por tal motivo le solicitamos respetuosamente que para próximos eventos usted nos mencione ampliamente, fecha, hora, y colaborador involucrado, esto con la finalidad de realizar seguimiento específico y dar una respuesta más de fondo a sus solicitudes.

No obstante, le informamos que, los colaboradores de la Unidad Trinidad Galán, reciben capacitaciones continuas donde se abordan temáticas de servicio a la comunidad; como humanización, información clara y veraz, trato respetuoso, entre otros, justo con el propósito de evitar barreras de acceso a los usuarios. De la misma manera le damos a conocer que se socializo el requerimiento a los colaboradores del servicio de Facturación con la finalidad de que se siga garantizando la prestación de los servicios teniendo en cuenta los criterios ya mencionados.

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

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 Ginet Tafur	Líder Facturación	Enviada por Orfeo	15/09/2021
Transcrito por:	Bellanid Mora Cubillos	Tecnóloga PQRS - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	17/09/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		22/09/2021

"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".