



\*20202510263801\*

Bogotá D.C., 04-03-2020

Señor (a)  
Usuario (a) (Anónimo)  
Publicar en Cartelera  
Fijación: 04/03/2020  
Desfijación: 11/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur  
CAPS TRINIDAD GALAN  
Bogotá D.C

Asunto: Respuesta Sugerencia No. (164) BTE 364822020

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 petición, nos permitimos informarle que la Unidad Trinidad Galán asigna citas de manera presencial de lunes a viernes de 7:00 am a 4pm, teniendo en cuenta la disponibilidad que haya para cada servicio. No obstante queremos recordarle que la Subred Sur Occidente tiene 3 canales para el acceso a los servicios de consulta externa; el Call Center Distrital 3078181, el Chat Virtual y de forma personal en las unidades de atención.

1. El primer medio mencionado anteriormente; es decir, el Call Center Distrital, le permite a los usuarios acceder a los servicios de salud, desde sus casas y les evita hacer filas innecesarias. Buscamos que de manera sencilla se comuniquen al Call Center Distrital (3078181), que también incluye la línea gratuita 018000 118181 y presta atención de 6:00 am a 8:00 pm de Lunes a Sábado.

2. El segundo mecanismo dispuesto, es el Chat Virtual, al cual los usuarios podrán acceder mediante la Página Web de la institución, en el módulo "Pedir tu cita médica ahora es más fácil", como se ilustra a continuación.



Con estos medios contribuimos al cambio de cultura en los usuarios, muy importante para aquellos que asumen todos los riesgos de la ciudad, por llegar a tempranas horas de la madrugada a las unidades de atención.



3. En tercer lugar, en todos nuestros puntos de atención encuentra una Oficina de Servicio al Ciudadano, que atenderá todas sus observaciones, y le orientará sobre las necesidades de información en salud que pueda requerir. Si de momento no se cuenta con disponibilidad de agenda, los auxiliares de dicha oficina manejan una base de datos llamada "Lista de Espera" y allí registran los datos de su cita para que al momento de habilitar la agenda poder dar alcance a las diferentes solicitudes.

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



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:	Anis Gonzalez	Lider CAPS TRINIDAD GALAN		21/02/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano		03/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		04/03/2020

**"Respetada ciudadana – ciudadano. La Secretaria 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".**

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.

