



20212510423521

Bogotá D.C., 26-10-2021

Señora

BLANCA SALAZAR RODRIGUEZ

Publicar en Cartelera

Fijación: 26/10/2021

Desfijación: 03/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Fontibón
CAPS ZONA FRANCA

Asunto: Respuesta SUGERENCIA N° 603 SDGPC 3324852021

Respetada Señora Blanca:

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 relación a su comentario donde refiere que la colaboradora de Servicio al Ciudadano le brindó una atención completa a una usuaria que estaba antes que usted, sin embargo la usuaria afirmó no recibir la debida atención, lo cual es falso. En primera medida agradecemos la apreciación que tiene de servicio al ciudadano ya que nuestra misión siempre será brindar una atención completa, con calidad y calidez como se le brindó a la usuaria que refiere en su manifestación. En este caso, comprendemos que en ocasiones nuestros usuarios no se sienten satisfechos con la información que se les brinda, no obstante, eso nunca cambia nuestro ideal de brindar siempre una atención con altos estándares de calidad.

Agradecemos el tiempo que empleo para dar a conocer su percepción del servicio que se le brindó a los pacientes que visitan nuestro centro de atención.

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

Supersalud 

Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud PBX (67-1) 4617000

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:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Enviada por Orfeo	25/10/2021
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Enviada por Orfeo	25/10/2021
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		25/10/2021

"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/2u00DyE>. 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 CONOCER** el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención obtenida.
- ✓ **A ELEGIR** si desea o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
- ✓ **A RECIBIR** una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.

DEBERES

- ✓ **A INFORMAR** Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- ✓ **A CUMPLIR** Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.