BOGOTÁ | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE

Al contestar Cite Este No
SSO-2024-250-021975-1
del 5 de agosto de 2024

Contraseña:LHOqUe6bk0

SSO-2024-250-021975-1

Bogotá, 5 de agosto de 2024

Señor (a):
Usuario (a) Anónimo (a)
Publicar en cartelera
Fijación: 06/08/2024
Desfijación: 14/08/2024

Centro de Salud Villa Javier

Asunto: Respuesta Queja N° 7009 Bogotá Te Escucha 3459282024

Respetado (a) Señor (a):

Reciba un cordial saludo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, en relación a su requerimiento el cual fue recepcionado a través del buzón de sugerencias donde manifestó inconformidad por la atención prestada por parte del colaborador de servicio al ciudadano, nos permitimos informarle lo siguiente:

De acuerdo a su manifestación nos permitimos informar que la líder de servicio al ciudadano del Centro de Salud Villa Javier, quien manifestó que en la solicitud no se evidencia datos como: Nombre, documento y número telefónico, por esta razón no se logró establecer comunicación telefónica con el fin de ampliar información.

No obstante, se informa que para lograr un servicio igual para todos los usuarios se realiza la atención de acuerdo al orden en la fila dándole la indicación a los usuarios que deben de realizar la fila y guardar su turno priorizando a los usuarios que vienen a cumplir las citas ya asignadas. Ahora bien, para evitar la congestión y realizar una atención ágil se le brinda turnos a los usuarios que requieren facturar y asignar citas de acuerdo a los direccionamientos de la institución y a la agenda disponible por lo cual no es posible brindarle turnos a todos los usuarios que se acercan al Centro de Salud.

Por otro lado, se informa que se realizó retroalimentación con los auxiliares de servicio al ciudadano, con el fin de que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar.

BOGOTÁ | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE

Al contestar Cite Este No
SSO-2024-250-021975-1
del 5 de agosto de 2024

Contraseña:LHOqUe6bk0

Lamentamos la percepción negativa que tuvo en nuestro servicio y ofrecemos excusas si se generó involuntariamente alguna sensación de insatisfacción frente a su solicitud, procuraremos que las próximas experiencias con nuestro servicio sea de total agrado.

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 WhatsApp 3203874455, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm¸ así mismo frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud como ente rector en materia de Inspección, Vigilancia y Control, a través de la página Web www.supersalud.gov.co link quejas y reclamos.

Cordialmente,

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

MARCELA CASTELLANOS CABRERA
JEFE OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.	
Cargo funcionario / Contratista	Nombre/Cargo
Aprobado por:	NORMA ALEJANDRA POLANIA QUIROGA PQR
Revisado por:	NORMA ALEJANDRA POLANIA QUIROGA / PQR
Elaborado por:	SANDRA MILENA FORERO ROMERO / PQRPV