BOGOTÁ | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE

Contraseña:8qTCdzGK2W

SSO-2024-250-003764-1

Bogotá, 15 de febrero de 2024

Señor (a)
Usuario (a) Anónimo (a)
Publicar en Cartelera
Fecha de Publicación: 16/02/2024
Fecha de Retiro: 23/02/2024

Centro de Salud Tintal

Asunto: Respuesta Reclamo N° 889 Bogotá Te Escucha No. 786412024

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, realizamos el análisis de su manifestación donde manifiesta inconformidad por no contar con oportunidad de servicio para programación de cita médica prioritaria y demoras en la atencion en el Call Center Distrital.

Al respecto la líder del proceso de facturación le aclara que las citas prioritarias se agendan de acuerdo a la disponibilidad de agenda que haya en los Centros de Salud de la Subred Suroccidente, previamente se les pregunta a los usuarios si desean aceptar la cita donde se encuentre la disponibilidad.

En cuanto al comentario que el sistema es demorado, la líder también aclaró que estas demoras se presentan cuando hay fallas por factores externos como caídas del internet, bajones de luz, entre otros influyen para que la prestación del servicio no sea óptima.

Sobre la demora para la atención telefónica en la asignación de citas nos permitimos informar que el Call Center se encuentra a cargo de la Secretaria Distrital de Salud. Por lo tanto, en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, a través del aplicativo Bogotá te Escucha le trasladamos su requerimiento a esta entidad

Así mismo, le informamos que la falta de datos de identificación y de contacto no permitió la asignación de cita Prioritaria por ende no fue posible brindar una respuesta que cumpliera con sus expectativas.

BOGOTÁ | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE

Al contestar Cite Este No
SSO-2024-250-003764-1
del 15 de febrero de 2024

Contraseña:8qTCdzGK2W

Por último, le ofrecemos disculpas por el inconveniente presentado y le agradecemos su comentario, el interés de la Subred Sur Occidente es brindar servicios con calidad y que sean de total satisfacción de nuestros usuarios.

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 teléfono 6014399090 ext. 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

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:	HELMUTH ALEXANDER LOAIZA CRUZ PQR
Revisado por:	HELMUTH ALEXANDER LOAIZA CRUZ / PQR
Elaborado por:	ADRIANA MARCELA VARGAS PABON / PQRB