



BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: **2-2022-35775**

Fecha: 15/12/2022 08:55:01

Destino: MARITZA PATARROYO

Anexos: 3 FOLIOS

Copia: N/A

[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)

4222000

Bogotá D.C.,

Señora  
**MARITZA PATARROYO**  
Dirección electrónica: [maritzapatarroyo57@gmail.com](mailto:maritzapatarroyo57@gmail.com)  
Ciudad

**Asunto:** Hoja de Ruta petición No. **3456042022** de Bogotá te Escucha.

Respetada Señora:

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se permite informar Hoja de Ruta de la petición **3456042022** registrada en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, en el marco de sus funciones y competencias para su conocimiento:

1. La petición fue registrada el día 2022-09-27 3:12:25 PM
2. El día 2022-09-27 3:13:08 PM fue trasladada a **CAPITAL SALUD EPS** quién a su vez traslado a **SUBRED SUR** el día 2022-09-29 11:26:38 AM
3. El día 2022-11-10 4:35:04 PM **CAPITAL SALUD EPS** dio respuesta definitiva a su petición (se anexa respuesta).
4. El día 2022-10-18 5:03:40 PM **SUBRED SUR** dio respuesta definitiva a su petición (se anexa respuesta).

Tenga en cuenta que puede consultar la información anteriormente mencionada a través de la plataforma Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas ingresando en la opción "Consulta tu petición" y seleccionando el tipo de usuario que usó para registrar su petición: (Usuario Registrado o Usuario Anónimo).

De igual manera, en los siguientes links encontrará instructivo para el acceso a la plataforma:

- **Consulta de Petición Usuario Registrado:** <https://youtu.be/oz3AXP9rvrl>
- **Consulta de Petición Usuario Anónimo:** [https://youtu.be/eF\\_j9TMqsNI](https://youtu.be/eF_j9TMqsNI)

Si tiene dudas adicionales acerca de cómo descargar los documentos cargados por las entidades relacionadas con su petición en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de

Peticiones Ciudadanas , puede revisar la sección 10 de Preguntas Frecuentes en el siguiente link: <https://bogota.gov.co/sdqs/preguntas-frecuentes>

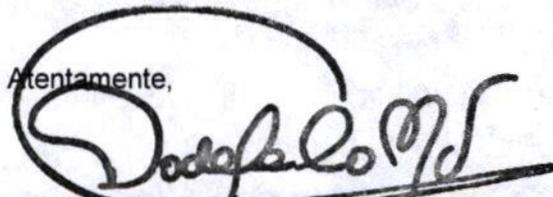
En caso de tener problemas para recuperar su usuario y contraseña, se invita a seguir las indicaciones de la sección 5 de Preguntas Frecuentes, o comunicarse con la Línea de atención 195 opción 1 – 1 y solicitar la recuperación de usuario o contraseña.

Le recordamos que el horario de atención de la línea 195 es de domingo a domingo las 24 horas, donde puede obtener información sobre trámites, servicios y/o campañas; adicionalmente podrá realizar sus consultas a través de:

- Chat 195, ingresando a través del siguiente enlace <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA" para la interacción con un agente. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 07:00 p.m., y sábados de 7:00 a.m. a 12:00. p.m.
- Video llamada 195, ingresando a través del siguiente enlace <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA", al ingresar al chat encuentra la opción video llamada en la cual puede interactuar a través de la cámara con un agente. El horario de atención de este servicio es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.
- SuperCADE Virtual descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales.

Agradezco su amable atención.

Atentamente,



**DORIAN DE JESUS COQUÍES MAESTRE**  
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía  
Anexos: (3)Tres.  
**Proyectó:** Alejandra Maldonado  
**Revisó:** Carmen Ampudia / Carol Vergara

Bogotá, 10 de noviembre 2022

SIGSC: 0929225568713 CC. 17171207

Señora  
**MARITZA PATARROYO**  
Dirección: CL 81 17 Sur 32  
Barrio: San Joaquín sector San Rafael  
Teléfonos: 7722161 - 3202295071  
E-mail: [maritzapatarroyo57@hotmail.com](mailto:maritzapatarroyo57@hotmail.com)  
Ciudad

**ASUNTO: RESPUESTA REQUERIMIENTO SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA 3456042022**

Estimado(a) usuario (a):

En respuesta a su petición, en representación del afiliado Julio Gustavo Bermudez identificado con CC 17171207, radicada a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha en la cual manifestó: *"inconformidad porque asigno cita en la unidad de manuela beltran en dos ocasiones y las dos veces se la han hecho perder, solicita se le haga cambio de punto de atención a casa de teja, vista hermosa o abraham lincoln, las cuales quedan mas cerca al lugar de residencia"* le informamos que se realizó verificación del caso con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha número de radicado **3456042022**, con el fin de aclarar los presuntos hechos presentados, motivo por el cual reportan lo siguiente:

En cuanto al error en el agendamiento, una vez identificada su situación se les indicó a las informadoras que, en su caso, NO es necesario que asista al taller de inasistencia, ya que el error fue nuestro al no ser claros sobre la información del día de la cita, por lo cual se sugiere que cuando se le asigne una cita solicite el soporte de la información que genera el sistema.

En cuanto al cambio de lugar de atención, se recuerda que usted puede elegir el lugar de atención de acuerdo a la disponibilidad del servicio requerido, lo anterior, en cumplimiento de sus deberes y derechos, por otra parte, se le asignó cita así:

PACIENTE	JULIO GUSTAVO BERMUDEZ		
NUMERO DOCUMENTO	CC 17171207		
ESPECIALIDAD	MEDICO GENERAL		
FECHA	15	10	2022
HORA	7:00	A.M.	
LUGAR	CAPS VISTA HERMOSA		
DIRECCIÓN	Calle 67 A Sur No. 18 C 12		
PROFESIONAL	DRA. KELLY GEOVANA MENDOZA		
ESTADO	ASIGNADA		

Esta información se brindó desde la Oficina de Servicio al ciudadano, se recuerda que a sus citas médicas debe llegar con tiempo para el proceso de facturación, llevar documento de identidad, orden médica y autorización, se recuerda número línea Call Center en caso de cancelación de la cita.

Capital Salud EPS-S en seguimiento a su petición el 10 de noviembre de 2022, a través del número 7722161, estableció comunicación telefónica con la señora Rosalba Patarroyo (esposa), quien confirmó atención médica por consulta de médico general el 15 de octubre de 2022, en la Unidad Prestadora de Servicios de Salud Vista Hermosa.

Finalmente, se realizó actualización de datos de correspondencia para envío de respuesta en físico y a través del correo electrónico [maritzapatarroyo57@hotmail.com](mailto:maritzapatarroyo57@hotmail.com)

Finalmente, se deja a su disposición la Línea Única Distrital para asignación o cancelación de citas médicas 3078181-018000118181, en horario de atención de lunes a sábado de 6:00 a.m a 8:00 p.m. donde los afiliados pueden solicitar agendamiento para consultas médico general y especialistas, odontología y apoyo diagnóstico, favor escuchar atentamente el menú para seleccionar la opción que atienda su necesidad, o por medio de la página web [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co). ó enlace <https://webchat.millenium.com.co/subred>

Agradecemos el haberse puesto en contacto con nosotros ya que su petición constituye una oportunidad de mejoramiento para la EPS.

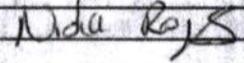
Cordialmente,



**YIDNEY ISABEL GARCIA RODRIGUEZ**  
Directora Atención al Usuario  
CAPITAL SALUD EPS-S

Respetado Ciudadano - Ciudadana. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar la atención ciudadana, amablemente lo invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SDQS-SDS que hemos dispuesto para usted en el link <http://app.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?aid=526664lang=es> o acceder a la página [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co) - link de Contáctenos o Servicio al Ciudadano - Ir a enlace Encuesta de Satisfacción SDQS. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, MUCHAS GRACIAS.

Es nuestra obligación informarle que frente a cualquier desacuerdo en la decisión tomada por la entidad, puede realizar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud, a la Dirección de Salud que le corresponda, ya sea departamental, distrital o local. Circular Externa 047 de 2017 (Circular Única) de la Superintendencia Nacional de Salud.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	NidaRB	Analista POR	
Revisado por			
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto lo presentamos para la firma			



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD SUR E.S.E

Al contestar por favor cite: 202206010232571



Bogotá D.C., Octubre 14 de 2022

Señora

**MARITZA PATARROYO**

Email: maritzapatarroyo57@hotmail.com

Teléfono: 3142597654

Asunto: Respuesta ha Radicado de Orfeo **202206010145572** SDGPC **3456042022**

Respetada Señora Maritza

Reciba un cordial saludo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E; para nosotros es muy importante conocer sus inquietudes, porque éstas nos permiten implementar estrategias para mejorar día a día la prestación de nuestros servicios.

Frente a su manifestación en relación a la atención brindada al señor JULIO GUSTAVO BERMUDEZ, ofrecemos disculpas por la molestia generada, la Profesional de Enlace de la Unidad Manuela Beltrán informa que una vez verificado nuestro sistema se evidencia que registran a nombre del usuario una cita el 21 de julio de 2022 por la ruta de la EPOC y cita con Medico general el 26 de septiembre de 2022, las cuales registran incumplidas.

Es importante recalcar que las citas de Ruta EPOC, no son programas desde la unidad sino desde este programa, donde se priorizan pacientes que no han tenido consulta en los últimos tres meses, o que cuentan con resultados de espirometrías para revaloración y las citas se agendan de acuerdo con la disponibilidad de agenda y se informa de manera telefónica a los pacientes.

En cuanto al error en el agendamiento, una vez identificada su situación se les indicó a las informadoras que, en su caso, NO es necesario que asista al taller de inasistencia, ya que el error fue nuestro al no ser claros sobre la información del día de la cita, por lo cual se sugiere que cuando se le asigne una cita solicite el soporte de la información que genera el sistema.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD SUR E.S.E

En cuanto al cambio de lugar de atención, se recuerda que usted puede elegir el lugar de atención de acuerdo a la disponibilidad del servicio requerido, lo anterior, en cumplimiento de sus deberes y derechos, por otra parte, se le asignó cita así:

PACIENTE	JULIO GUSTAVO BERMUDEZ		
NUMERO DOCUMENTO	CC 17171207		
ESPECIALIDAD	MEDICO GENERAL		
FECHA	15	10	2022
HORA	7:00	A.M.	
LUGAR	CAPS VISTA HERMOSA		
DIRECCIÓN	Calle 67 A Sur No. 18 C 12		
PROFESIONAL	DRA. KELLY GEOVANA MENDOZA		
ESTADO	ASIGNADA		

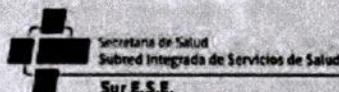
Esta información se brindó desde la Oficina de Servicio al ciudadano, se recuerda que a sus citas médicas debe llegar con tiempo para el proceso de facturación, llevar documento de identidad, orden médica y autorización, se recuerda número línea Call Center en caso de cancelación de la cita.

FECHA DE LLAMADA	13	10	2022
PERSONA QUE RECIBE INFORMACION	MARITZA PATARROYO		
PARENTESCO	Hija del paciente		
FUNCIONARIO QUE INFORMA	Maribel Moreno		

Le invitamos a hacer uso de los canales establecidos para la asignación de citas: Call Center línea única distrital 3078181 (desde un celular, marque primero 601), incluye el número telefónico gratuito en Bogotá 018000 118181, de lunes a sábado de 6:00 am a 8:00 pm, además se ofrece la oportunidad de asignación a través del Chat Virtual (con enlace en las páginas de internet de las 4 Subredes y la EPS Capital Salud).

Carrera 24C No 54-47 Sur  
Conmutador: 7300000  
www.subredsur.gov.co

Código Postal: 110621



USS Nazareth  
USS San Juan



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD SUR E.S.E

La asignación de cita para las especialidades o procedimientos no asignados a través del Call center serán atendidos de manera presencial en las Unidades de Servicios de Salud de lunes a viernes en horario de 7:00 am a 4:00 pm.

Esperamos tener la oportunidad de brindarle un nuevo servicio, en caso de inconformidad, ampliación o aclaración de la presente respuesta le solicitamos comunicarse con la Defensora del Ciudadano ANDREA LÓPEZ GUERRERO, al Teléfono 7300000 Ext. 41017, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.; 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](http://www.supersalud.gov.co) link quejas y reclamos.

Cordialmente;

**ANDREA LOPEZ GUERRERO**

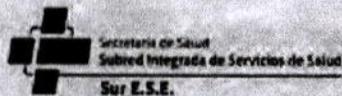
Jefe Oficina participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
<b>ÁREA QUE EMITE LA RESPUESTA</b>					
Aprobado por:	Gloria Maritza Pinilla P	Director servicios ambulatorios	Tunal	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Proyectado por:	Erika Hurtado Oliveros	Profesional de Enlace	USS Manuela Beltrán	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
<b>ÁREA PORS</b>					
Revisado por:	Katerine Soto	Profesional Apoyo PQR OPS	Sede Candelaria	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	
<p><i>"Respetado Ciudadano - Ciudadana. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar la atención ciudadana, amablemente lo invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SDQS-SDS que hemos dispuesto para usted en el link <a href="http://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?id=528664">http://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?id=528664</a> o acceder a la página <a href="http://www.saludcapital.gov.co">www.saludcapital.gov.co</a> - link de Contáctenos o Servicio al Ciudadano - ir a enlace Encuesta de Satisfacción SDQS. Sus comentarios nos comprometen a mejorar. MUCHAS GRACIAS".</i></p>					

Vivamos nuestros Deberes y Derechos

**Derecho 9.** Participación Ciudadana. A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.  
**Deber 9.** Participación Ciudadana. Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.

Carrera 24C No 54-47 Sur  
Conmutador: 7300000  
[www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co)  
Código Postal: 110621



USS Nazareth  
USS San Juan



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.