

2-2080-2024-001060

Bogotá D.C., 19 de Marzo de 2024

Señores

ANÓNIMO

Peticionarios

No reporta

No reporta dirección

Bogotá DC

Asunto: TRASLADO POR NO COMPETENCIA CON RADICADO PQRSD 2024 728 del 16 de marzo de 2024

Respetados señores:

Amablemente, informamos que el Instituto Nacional de Salud no es la entidad competente para dar respuesta a su solicitud, de acuerdo con lo señalado en los Decretos 4109 de 2011 y 2774 de 2012 (los cuales establecen la estructura y funciones del INS).

Por lo anterior, cumpliendo con el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 (por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición), su petición fue enviada a la **Superintendencia Nacional de Salud**, para que sea atendida de acuerdo con sus competencias.

Contenido de la petición:

“...ASUNTO: QUEJA SOBRE LA CONDUCTA GROSERA Y POCO PROFESIONAL DE LA DOCTORA (MAYRA ALEJANDRA ZAMBRANO USSA).

EL DÍA DE HOY 16 DE MARZO DEL 2024 ASISTÍ A UNA CITA ODONTOLÓGICA EN EL ODONTOSANITAS CALLE 80 UBICADO EN EL CENTRO COMERCIAL PRIMAVERA. ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE EXPRESAR MI PROFUNDA INSATISFACCIÓN CON RESPECTO AL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE LA DOCTORA MAYRA ALEJANDRA ZAMBRANO USSA. DURANTE LA CONSULTA SE ENCONTRÓ CON UNA ACTITUD EXTREMADAMENTE GROSERA POR PARTE DE LA DE LA DOCTORA MENCIONADA ANTERIORMENTE. DESDE EL MOMENTO EN QUE INGRESE A LA CONSULTA SU TONO DE VOZ Y LENGUAJE CORPORAL DENOTABAN UNA FALTA DE RESPETO HACIA MI COMO PACIENTE. ME SENTÍ MUY INCÓMODA, TAMBIÉN PERCIBÍ UNA FALTA DE PROFESIONALISMO EVIDENTE EN SU FORMA DE INTERACTUAR (SE PUSO BRAVA PORQUE TENÍA LABIAL PARA LA CONSULTA).

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

ES FUNDAMENTAL RESALTAR QUE UN TRATO RESPETUOSO Y EMPÁTICO POR PARTE DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD ES CRUCIAL PARA LA CONFIANZA Y EL BIENESTAR DE LOS PACIENTES. LAMENTABLEMENTE, EN ESTE CASO, LA CONDUCTA DE LA DOCTORA MAYRA ALEJANDRA ZAMBRANO USSA FUE TOTALMENTE INACEPTABLE Y CONTRARIA A LOS PRINCIPIOS ÉTICOS QUE DEBERÍAN REGIR LA PRÁCTICA MÉDICA.

COMO PACIENTE, ESPERO Y EXIJO UN ESTÁNDAR DE ATENCIÓN MUCHO MÁS ELEVADO. POR LO TANTO, SOLICITO ENCARECIDAMENTE QUE SE TOMEN LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA ABORDAR ESTA SITUACIÓN Y GARANTIZAR QUE NINGÚN OTRO PACIENTE TENGA QUE ENFRENTARSE A UN TRATO TAN DESAGRADABLE EN EL FUTURO.

AGRADEZCO DE ANTEMANO SU ATENCIÓN A ESTA QUEJA Y CONFIÓ EN QUE SE TOMARAN LAS ACCIONES ADECUADAS PARA ABORDAR ESTE PROBLEMA...” (sic)

Teniendo en cuenta que la petición está relacionada con una queja de la prestación de servicios en salud, la entidad competente para dar respuesta a su solicitud es la [Superintendencia Nacional de Salud](#).

Gracias por comunicarse con el Instituto Nacional de Salud, cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,



DEYSI ANGELA ACERO ORTIZ

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia

Elaboró: DIANA ROCIO ROJAS LASSO

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instagram handle



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá, Colombia • PBX: (601) 220 77 00 exts. 1101 - 1214