

Al contestar, citar estos datos:

**\*20233200113111\***Radicado: **20233200113111** de 19-07-2023

Pág. 1 de 4

**SUBRED CENTRO ORIENTE PAGINA WEB****AVISO**

En Bogotá, el miércoles 19 de julio de 2023, se fija el presente Aviso en lugar visible de la Subred Centro Oriente Pagina Web por (5) cinco días hábiles, dando respuesta al requerimiento No. 20231500032466, SDGPC. No. 3093422023 en razón a que el peticionario (a) Anónimo (a) no registra datos de notificación.

En nombre de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., agradecemos su valioso comentario puesto que ello nos permite el mejoramiento en la calidad de los servicios. Por lo anterior, estamos emprendiendo acciones necesarias para brindar una atención con calidad, calidez y oportunidad que impacten en la satisfacción de nuestros usuarios.

Dando respuesta a su requerimiento señor (a) Anónimo (a), el cual registro por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha – *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas* donde manifiesta inconformidad así: (...) *venga por favor porque no apoyan a las señoras del aseo en urgencias la verdad en todas las sedes de la subred se ven muy pocas para la cantidad de areas y espacios que tienen que limpiar por eso a veces todo esta sucio (...)* al respecto nos permitimos informarle que se comunicó de la novedad a la empresa tercerizada encargada de aseo BUSCAMOS S.A.S. donde esta nos respondió lo siguiente:

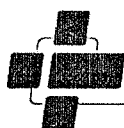
*(...) Cordial saludo, Su opinión es muy importante, la cual nos permite prestar un servicio oportuno y de calidad.*

*En atención al reclamo de fecha 11/07/2023, donde se manifiesta que en los hospitales de la subred hay muy poco personal para las áreas de urgencias.*

*Atendiendo la solicitud se procede a realizar el siguiente plan de acción.*

- 1. En los servicios de cada hospital se cuenta con el personal asignado para cada servicio según la necesidad requerida y se da cumpliendo a los cronogramas de limpieza y desinfección estipulados según el área.*
- 2. Se apoya a los servicios de urgencias cuando hay demasiada afluencia de pacientes para mantener los servicios limpios y dar cumplimiento a nuestros procesos.*

*A partir de lo anterior y con base a lo sucedido, se realizará seguimiento y supervisión constante a las acciones tomadas para que no se vuelvan a presentar inconformidades con este tema. (...)*



Al contestar, citar estos datos:

**\*20233200113111\***

Radicado: **20233200113111** de 19-07-2023

Pág. 2 de 4

Adicionalmente cabe aclarar que los usuarios y personal en sus PQRS tienen el derecho de aportar soportes y pruebas como lo consta la ley 1437 de 2011. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) en su artículo 5 numeral 8 así:

*(...) Art 5: Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:*

*numeral 8: A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente. (...)*

En base a lo expuesto anteriormente y en este caso en concreto al ser una PQR que hemos recibido de manera reiterativa se manifiesta lo siguiente:

1. Solicitar atentamente evidencias en video y/o fotográficas donde se evidencie que en los horarios y áreas que el recurrente expone se pueda verificar la supuesta falta de personal o falta de aseo para así tomar los correctivos pertinentes.
2. Se pone en conocimiento la ley 1437 de 2011. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) que en su artículo 19 contiene lo siguiente:

*2.1 (...) Art 19: Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*

*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. (...)*

Al contestar, citar estos datos:

**\*20233200113111\***Radicado: **20233200113111** de 19-07-2023

Pág. 3 de 4

Por otro lado, la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., cuenta con la gestión de la Defensora del Ciudadano Martha Jannet Sabogal García Jefe Oficina de Gestión del Conocimiento. Así mismo, en caso de alguna inquietud, se puede comunicar a través del correo electrónico [defensordelciudadano@subredcentrooriente.gov.co](mailto:defensordelciudadano@subredcentrooriente.gov.co), ó puede acercarse a la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. en donde tendremos el gusto de atenderle.

**Lo(a)** invitamos a vincularse y participar activamente en nuestra Asociación de Usuarios, personas como usted, enriquecerían este ejercicio democrático en beneficio de la comunidad.

Finalmente queremos darle a conocer la herramienta de la Alcaldía Mayor *Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*, desde donde podrá interponer y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes o agradecimientos de forma sencilla, para ser atendidas por las entidades competentes que hacen parte de la Administración Distrital. Para acceder puede ingresar desde el Portal Bogotá o ingresando la URL: <http://bogota.gov.co/sdqqs>

Frente a cualquier desacuerdo con nuestra respuesta podrán elevar consulta a la Superintendencia Nacional de Salud, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia (C.E. 009/96).

Cordialmente,

**ANYELA YURANY CASALLAS MONTERO**

Directora Administrativa

Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

*“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://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52866&lang=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”.*

Al contestar, citar estos datos:

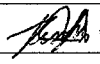
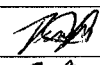
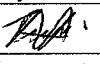
**\*20233200113111\***

Radicado: **20233200113111** de 19-07-2023

Pág. 4 de 4

CONSTANCIA DE FIJACIÓN Para notificar al interesado se fija el presente aviso en un lugar público de la Subred Centro Oriente Pagina Web por un término de cinco (5) días hábiles, hoy **24 julio 2023**

CONSTANCIA DE DESFIJACIÓN Luego de haber permanecido por el término legal, de conformidad con el artículo 45 del código contencioso administrativo, se desfija el presente aviso, hoy **31 julio 2023**

Responsable	Nombres y Apellidos Completos	Cargo y/o Perfil Contratista	Firma
Elaboró	Pablo Fonseca Guerra	Abogado – Direccion Administrativa	
Aprobó	Anyela Yurany Casallas Montero	Directora Administrativa	
Consolidó	Pablo Fonseca Guerra	Abogado – Direccion Administrativa	
Revisó	Pablo Fonseca Guerra	Abogado – Direccion Administrativa	
Declaramos los arriba firmantes, que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto, lo presentamos para firma.			

