



Al contestar, citar estos datos:

\*20233200102171\*

Radicado: 20233200102171 de 04-07-2023

Pág. 1 de 3

## SUBRED CENTRO ORIENTE PAGINA WEB

### AVISO

En Bogotá, el miércoles 21 de junio de 2023, se fija el presente Aviso en lugar visible de la Subred Centro Oriente página web por (5) cinco días hábiles, dando respuesta al requerimiento No. 20231500030186, SDGPC. No. 2970042023, en razón a que el peticionario Anónimo 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 Anónimo, el cual registro por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas donde manifiesta inconformidad así: (...) *soy ana maria rojas mi queja es porque en el area de salud mental para llegar no hay una señalizacion, el hospital no cuenta con letreros que lo guien a uno, alla uno se pierde, lo otro es que los vigilantes no saben donde quedan los servicios y no lo direccionan a uno bien, lo otro cuando por fin llego al area de salud mental en el trayecto me encontré con un lugar sucio, no barren las hojas, no limpian, ademas hay unos olores terribles huele a orina, marihuana, ademas a mierda, ese olor de mierda no se sabe si es humana o de gatos, un sitio muy cochino, cuando voy a visitar a mi familiar me encuentro que en los baños no hay papel, no hay toallas, y esos baños sucios cagados, embarrados, ni le haran aseo que triste como se daño ese hospital (...)* al respecto nos permitimos informarle que se comunicó de la novedad a las empresas tercerizadas encargadas de aseo y vigilancia BUSCAMOS S.A.S. y UNIÓN TEMPORAL STC 2020 respectivamente donde estas nos respondieron lo siguiente:

**BUSCAMOS S.A.S** (...) *Cordial saludo, Su opinión es muy importante la cual nos permite prestar un servicio oportuno y de calidad. En atención al reclamo de fecha 30/06/2023, por medio del cual manifiesta que en el trayecto para llegar al área de salud mental se presenta desaseo, olores fuertes, baños del área sucios y sin toallas ni papel; por lo cual se procede a realizar el siguiente plan de acción:*

#### **Limpeza inadecuada.**

1. *Realizar brigada de limpieza en las áreas externas que es de donde proviene los malos olores y realizar recogida de hojas en zonas comunes.*
2. *Retroalimentar al personal para que aumenten la frecuencia de limpieza en las áreas mencionadas incluido el jardinero.*



Al contestar, citar estos datos:

**\*20233200102171\***Radicado: **20233200102171** de 04-07-2023

Pág. 2 de 3

3. Realizar un cronograma para limpieza frecuente de las zonas externas.

**Toallas y papel en los baños.**

1. Se realizará una revisión de las áreas donde hace falta papel con el fin de determinar si aplica la postura, o se está ubicando y se lo están llevando.

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. (...)

**UNIÓN TEMPORAL STC 2020 (...)** De parte de los miembros de la Unión Temporal STC 2020, le ofrecemos un cordial saludo, y nos permitimos dar respuesta al reclamo emitido el día 30 junio del presente año: De acuerdo a la queja interpuesta por la señora ANA MARIA ROJAS se pudo concluir lo siguiente:

1. El personal de seguridad quienes prestan los servicios en los hospitales SANTA CLARA. Cumple a cabalidad los procedimientos y protocolos establecidos por la Subred Centro oriente, como lo es el protocolo de humanización establecido. También un buen direccionamiento a los diferentes usuarios que requieren los diferentes servicios del hospital.
2. Por otro lado se tendrá en cuenta la observación de la señora para seguir presentando mejoras en el servicio
3. Cabe mencionar que en un trabajo mancomunado con la SUBRED CENTRO ORIENTE, se han venido dictando capacitaciones en trato humanizado a nuestro personal, lo cual ha generado una mejor percepción de nuestro servicio en los diferentes centros de salud en pro de una mejora continua.(...)

Adicionalmente por parte de la Oficina de Comunicaciones de la Subred Centro Oriente, nos estaremos comunicando con la persona responsable de Salud Mental para que nos realice la solicitud de la señalización correspondiente y así realizar lo pertinente desde nuestra competencia.

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.





Al contestar, citar estos datos:

\*20233200102171\*

Radicado: 20233200102171 de 04-07-2023

Pág. 3 de 3

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/sdqg>

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”.*

CONSTANCIA DE FIJACIÓN Para notificar al interesado se fija el presente aviso en un lugar público de la Subred Centro Oriente página web por un término de cinco (5) días hábiles, hoy 06/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 13/julio/2023

Responsable	Nombres y Apellidos Completos	Cargo y/o Perfil Contratista	Firma
Elaboró	Pablo Fonseca Guerra	Abogado de la Subred Centro Oriente	
Aprobó	Anyela Yurany Casallas Montero	Directora Administrativa	
Consolidó	Pablo Fonseca Guerra	Abogado de la Subred Centro Oriente	
Revisó	Pablo Fonseca Guerra	Abogado de la Subred Centro Oriente	

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.

