

Al contestar, citar estos datos:

20233200104321Radicado: **20233200104321** de 06-07-2023

Pág. 1 de 4

SUBRED CENTRO ORIENTE PAGINA WEB**AVISO**

En Bogotá, el jueves 06 de julio 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. 20231500030486, SDGPC. No. 2998032023, en razón a que el peticionario Anónimo no registró 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: (...) *que pasa en el hospital santa clara y en toda la subred centro oriente en festivos o fines de semana el aseo es una porqueria, hay menos gente que haga limpieza, esos baños sucios sin implementos, me imagino que no tienen, todo se lo roban.* (...) al respecto nos permitimos informarle que se comunicó de la novedad a la empresa encargada BUSCAMOS S.A.S. donde esta nos respondió lo siguiente:

(...) En atención a la queja de fecha 02/07/2023, donde se manifiesta que en el Hospital santa clara la limpieza es deficiente, así como en toda la Subred Centro Oriente, que no hay gente para que haga limpieza. Teniendo en cuenta lo anterior, se proponen las siguientes acciones:

- 1. Realizar investigación de donde provienen tantas PQRS pues en menos de 15 días están llegando reclamos y quejas por los mismos temas que ya hemos dado solución.*
- 2. El servicio de limpieza se ha venido prestado normalmente, se cuenta con personal para realizar las actividades pero estas peticiones anónimas por las mismas causas no son acertadas por lo cual se solicitara por escrito a la Subred se realice una trazabilidad de la procedencia de estas PQRS anónimas.*

Para finalizar reiteramos nuestro compromiso en seguir prestando un servicio de calidad como hasta ahora y en tomar las acciones necesarias para seguir mejorando (...)

Al contestar, citar estos datos:

20233200104321Radicado: **20233200104321** de 06-07-2023

Pág. 2 de 4

Adicionalmente cabe mencionar que las entidades públicas prestadoras de servicios como en este caso se rigen por un conjunto de normas de la función pública como lo son la ley 909 de 2004 que en su artículo 2, numeral 1 y 3 que constan lo siguiente:

(...) *Artículo 2: Principios de la función pública.*

1. *La función pública se desarrolla teniendo en cuenta los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad.*
3. *Esta ley se orienta al logro de la satisfacción de los intereses generales y de la efectiva prestación del servicio, de lo que derivan tres criterios básicos:*
 - a. *La profesionalización de los recursos humanos al servicio de la Administración Pública que busca la consolidación del principio de mérito y la calidad en la prestación del servicio público a los ciudadanos;*
 - b. *La flexibilidad en la organización y gestión de la función pública para adecuarse a las necesidades cambiantes de la sociedad, flexibilidad que ha de entenderse sin detrimento de la estabilidad de que trata el artículo 27 de la presente ley;*
 - c. *La responsabilidad de los servidores públicos por el trabajo desarrollado, que se concretará a través de los instrumentos de evaluación del desempeño y de los acuerdos de gestión;*
 - d. *Capacitación para aumentar los niveles de eficacia. (...)*

Así mismo 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. (...)





Al contestar, citar estos datos:

20233200104321

Radicado: **20233200104321** de 06-07-2023

Pág. 3 de 4

Es importante mencionar que las PQRS se deben presentar de forma respetuosa y que su objeto sea claro y no reiterativo, si esta ya se resolvió se remitirá a respuestas anteriores como lo menciona la ley 1437 de 2011. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) en su artículo 19 así:

(...) 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. (...)

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, 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 ó 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.



Al contestar, citar estos datos:

20233200104321


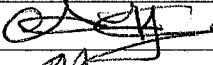


Radicado: **20233200104321** de 06-07-2023

Pág. 4 de 4

"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 – 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 por un término de cinco (5) días hábiles, hoy 10/ 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 17/ 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. | | | |

