



Al contestar, citar estos datos:

**\*20233200106181\***

Radicado: **20233200106181** de 10-07-2023

Pág. 1 de 3

## SUBRED CENTRO ORIENTE PAGINA WEB

### AVISO

En Bogotá, el lunes 10 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 20231500030816, SDGPC. No. 3000142023, 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: (...) *los celadores que estan en el area de urgencias no tiene ningun tipo de conocimiento de como tratar a los usuarios, no sabe como direccional o como hablar, hacen cosas de mala gana, no atienden de manera cordial, utilizan palabras inadecuadas como rey, pa, reyna, papa, mi amor, creo que eso no es bien visto, solicito se haga algo.* (...) al respecto nos permitimos informarle que se comunicó de la novedad a la empresa tercerizada encargada de Vigilancia Unión Temporal STC 2020 donde esta nos respondió lo siguiente:

*(...) 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 05 de julio del presente año:*

*De acuerdo a la queja interpuesta de manera ANONIMA se pudo concluir lo siguiente:*

- 1. El personal de seguridad quienes prestan los servicios, en los diferentes hospitales y centros de salud que cuentan con el servicio de urgencias cumple a cabalidad los procedimientos y protocolos establecidos por la Subred Centro oriente, como lo es el protocolo de humanización establecido para los usuarios funcionarios y pacientes*
- 2. Respecto a lo manifestado solicito que se puntualice en qué centro hospitalario fue donde la persona al parecer recibió un trato no acorde a las políticas de la Subred Centro Oriente y la Unión Temporal STC 2020, y así tomar los correctivos pertinentes que haya de lugar.*



Al contestar, citar estos datos:

**\*20233200106181\***

Radicado: **20233200106181** de 10-07-2023

Pág. 2 de 3

3. *Por otra parte me permito informar que en un trabajo mancomunado con la Subred Centro Oriente, hemos venido realizando capacitaciones al personal de seguridad en trato humanizado, impactando positivamente la labor de nuestros colaboradores, con el fin de seguir trabajando en la mejora continua y seguir generando una buen percepción de seguridad ante el cliente externo e interno. (...)*

Adicionalmente se solicita ampliación de la información con datos como el horario con fecha exacta en que sucedieron los hechos para así tomar los correctivos que haya a lugar y así evitar acontecimientos similares.


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/sdqs>

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.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar, citar estos datos:

**\*20233200106181\***

Radicado: **20233200106181** de 10-07-2023

Pág. 3 de 3

*"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 del de la Subred Centro Oriente Pagina Web por un término de cinco (5) días hábiles, hoy 13 / 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 21 / 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.



