



Bogotá, 2024/02/13

SEÑ@R

Peticionario:  
**ANONIMO**

**REFERENCIA: Respuesta al Radicado 2024111436 de fecha 02/02/2024**  
**PUBLICACIÓN EN PAGINA WEB**

La Dirección de inspección, Vigilancia y Control de la secretaria de Salud de Cundinamarca, emite respuesta a la PQRS del asunto, interpuesta por peticionario anónimo, quien da a conocer la situación presentada en los prestadores de servicios de salud E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE GUATAVITA sede CENTRO DE SALUD DE GUASCA donde señala:

“quiero hacer una denuncia formal de forma anonima por reserva y seguridad de mi integridad fisica, en el hospital de guatavita sede guasca se esta facturando servicios y cobrando coopagos mas de lo que se indica en la ley, hay demoras en el servicio de facturación, el personal de facturación es grosero , antipático y no atiende solicitudes, ponen a facturar personal que no saben y se demoran facturando un servicio hasta 40 minutos, las filas los lunes son interminables, no tiene prioridad y las escaleras hacia facturación son peligrosas para las personas con limitación y adultos mayores, a mi me cobraron 10.000 pesos por una toma de tensión, además de que el personal de seguridad nunca esta en el puesto de trabajo llega uno y duran hasta 20 minutos para que le habrán, a veces le dan citas a uno los sábados y no hay nadie quien facture , por favor agradecemos su intervención este puesto de salud siempre esta sucio las ventanas nunca las lavan los baños en desaseo , el piso sucio a cada momento, la presentación personal de las enfermeras no es agradable a veces atienden sin uniforme adecuado y no usan guantes, necesitamos mas calidad humana la persona de siau, va uno y se queja y la respuesta es toca tener paciencia me parece una falta de respeto por parte de este centro de atención

por medio de la presente y de manera ANONIMA me dirijo a ustedes para que se revisen ciertas irregularidades y situaciones que se están presentando en la ese HOSPITAL SAN ANTONIO DE GUATAVITA SEDE GUASCA Y GUATAVITA respectivamente , no empiezo sin antes aclarar que hago de manera anónima por miedo a repercusiones que se puedan tener a mi nombre ya que mi familia es muy conocida en guasca y pueden desquitarse con la prestación del servicio como ya

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



Secretaría de Salud

Sede Administrativa. Calle 26 51-53. Torre Salud Piso 6. Código Postal: 111321 Bogotá, D.C. Tel. 7491550

[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



ha pasado otras veces, ojalá no se quede en una simple queja sino que pueda dar curso a mejorar este centro de salud

1. El centro de salud de guasca carece de aseo interno y externo nunca limpian los vidrios, el piso es sucio y sin desinfección generando foco de infecciones, hay veces que se ven salpicaduras de sangre en pisos, sábanas y demás
2. La presentación personal del personal asistencial es precaria sus uniformes son sucios y el portero siempre está en desaseo, además que lava el carro adentro del hospital sin que nadie le diga nada
3. La ambulancia cuando la maneja el sr -CARLOS MANCERA siempre va a altas velocidades, el sr es déspota con los pacientes y familiares y hasta con sus mismos compañeros, diciendo groserías y refiriéndose al hospital como lo peor que hay en la región
4. Las facturadoras les falta humanización, no están capacitadas están dando copagos que no son, están facturando mal los servicios y están haciendo pagar servicios que no deberían cobrarse, aparte que se la pasan comadreando mientras hay mucha fila por facturar
5. Las filas en el centro de salud de guasca son interminables no priorizan adultos mayores ni personas con discapacidad, las escaleras hacen que nosotros los usuarios suframos accidentes, siempre hay filas si no es en facturación es en laboratorio, o en citas médicas igual
6. Nunca hay citas siempre están llenas las agendas hacen hacer una fila interminable para que no haya citas medicas
7. La jefe de talento humano TATIANA PATAROYO tiene un trato déspota con los usuarios, nos dice que después le solucionamos, que no es para tanto, que debemos estar agradecidos por lo que hay un hospital en el pueblo a lo que me pregunto y la ¿humanización del personal dónde queda?
8. La gerente uno va a buscarla al hospital para presentar cualquier queja o sugerencia y nunca esta siempre está en bta en cita de algo pero jamás esta en el hospital para atender cualquier requerimiento de la comunidad sin contar que las pocas veces que esta en el hospital llega y se va en la ambulancia y tiene conductor asignado un tal JUAN JOSE )...

Dando respuesta al numeral 1 y lo relacionado con el no uso de guantes

Con el propósito de atender la petición, la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control informa que programará la comisión técnica para realizar visita al CENTRO DE SALUD DE GUASCA código 253220005302 ubicado en la dirección KR 1A N° 6-22 barrio centro en el municipio de Guasca a fin de verificar los hechos descritos referente a la prestación de servicios de salud, dando

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



Secretaría de Salud

Sede Administrativa. Calle 26 51-53. Torre Salud Piso 6. Código Postal: 111321 Bogotá, D.C. Tel. 7491550

[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



cumplimiento al Decreto 780 de 2016 “Comprobación de los hechos”. Una vez realizada la visita se informarán los hallazgos.

En cuanto a los numerales 2,3,4,5,6, 7y 8 de su petición no son competencia de esta dirección y se dara traslado por competencia a la **E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE GUATAVITA sede CENTRO DE SALUD DE GUASCA** por considerarlo de su competencia, por encontrarse dentro de su gestión administrativa.

Cordialmente,

**JIMENA GALVIS SOTELO**

Directora Operativa

Proyectó: Heycel Guarín Penagos- Profesional Especializado  
Revisión : Sandra Jimena Galvis - Directora Inspección Vigilancia y Control

#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



#### Secretaría de Salud

Sede Administrativa. Calle 26 51-53. Torre Salud Piso 6. Código Postal: 111321 Bogotá, D.C. Tel. 7491550

[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)