

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300000420-1



SDU.696.2017  
Bogotá, 23 de Noviembre de 2017

Señor  
**ANONIMO**  
Referencia.seguridad@hus.org.co

**Asunto: Petición de Usuario: 863 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000013952 recibida a través de nuestra página web sobre atención en la cafetería, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien comenta que la petición fue dada a conocer a Coopetrasan, cooperativa a la cual fue dado en calidad de comodato el espacio ubicado en la recepción del HUS para el manejo de la venta de comestibles y bebidas a los usuarios, quienes ofrecen disculpas al afectado, informando que están trabajando para mejorar el servicio, así mismos indican que los precios de los productos que ofrecen están sujetos a lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo vigente, de otra parte, frente a la atención prioritaria menciona que están prestando alternativas que subsanen las incomodidades que se presenten para prestar una atención con calidad tanto para colaboradores del HUS y usuarios en general que accedan al servicio.

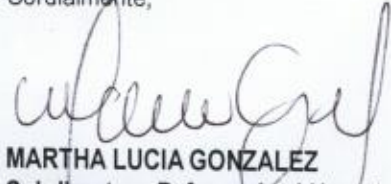
Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá hacérselo saber a través de escrito, telefónicamente, del Buzón Virtual disponible en la página Web del HUS [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co) o por correo electrónico institucional o en su defecto, frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada y/o respuesta emitida por esta entidad a la cual usted elevo la respectiva queja o petición, puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud como autoridad máxima en materia de inspección vigilancia y control.

05GIS15 - V1

Aprovecho para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es darlos a conocer a los pacientes y sus familias, buscando que sean gestores multiplicadores; logrando así, entre otros, educar y sensibilizar en el tema a la comunidad usuaria del HUS.

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
**Subdirectora Defensoría al Usuario**

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Anexo: Un folio  
Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU