

05GIS15 – V1

Al contestar por favor cite:2017300015779-1



SDU.754.2017  
Bogotá, 19 de diciembre de 2017

Señora  
**NELCI ALVARADO**  
**NO REGISTRA MAS DATOS**

**Asunto: Petición de Usuario: 981 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000015472 recibida a través de nuestro buzón sobre inconformidad por servicio de baño, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa para la utilización de los baños en esta área se deben solicitar las llaves al personal de seguridad, porque al dejarlos abiertos de manera permanente les hurtan los accesorios, por esta razón se adoptó la decisión de que debe permanecer bajo llave y cada vez que el usuario necesite utilizarlos debe reclamar las llaves al personal de seguridad y devolverlas posteriormente a los mismos, es importante aclarar que este procedimiento se realiza de esta manera con el propósito que los usuarios puedan utilizar los baños en condiciones de aseo y funcionamiento adecuado, sin embargo vamos a estar muy pendientes de la actitud de nuestros colaboradores, frente al requerimiento de los usuarios para la utilización de los baños.

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.

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

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Humanización con sensibilidad social”

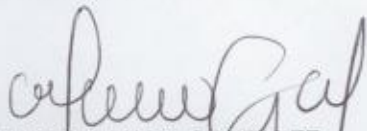


05GIS15 - V1

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable:

Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU

