



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300004101-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.451.2019

Bogotá, 28 de marzo de 2019

Señor

**JOHN GONZALEZ LOPEZ**

No registra dirección.

**Asunto: Petición de Usuario 444-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000005352 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias atención en cafetería, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa donde le informamos que la cafetería ubicada en la institución se encuentra a cargo de la Cooperativa Copetrasan a quienes se da a conocer su manifestación de inconformismo donde refiere en cuanto al servicio lento y falta de humanización, nos permitimos informar que se atiende en el orden de llegada, tanto por la parte interna como externa (área recepción), para generar orden y cultura ciudadana con el fin de incentivar la convivencia y el respeto por los demás. Adicional que el espacio asignado para el servicio es muy reducido, las funcionarias deben atender de forma eficiente pero con la mayor precaución para evitar accidentes de trabajo que pueden afectar su salud.

Reiteramos nuestra disposición para brindar día a día, un servicio con calidez humana y amabilidad a nuestros usuarios.

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.

Esperamos su respuesta a su petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**

**Subdirectora Defensoría al Usuario**

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co) - [defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 12:00PM	Desfijado (Fecha y Hora): 12:00PM
28/03/19	11/04/19
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar SDU



051



SC5520-1



Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"