



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

**SDU.437.2019**

Bogotá, 26 de marzo de 2019

Señor

**LUIS A CIFUENTES**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300004022-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 585-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2019300007402 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente a atención en facturación, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por el Líder del Proyecto de Facturación quien informa con respecto a la situación descrita hablamos con la facturadora en consulta externa, ella menciona que la fluencia de personas es muy alta y que si hay demora en la atención pero que ella atiende con el orden de cada dijiturno, se le enfatizo en el derecho que tienen todos los usuarios a recibir trato amable, calido y cortes por parte de los colaboradores del hospital.

Presentamos disculpas al usuario por el malestar causado y continuaremos trabajando para cada día prestar un mejor 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.

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

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora Defensoría al Usuario  
[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):	Desfijado (Fecha y Hora):
Marzo 26/19	Abril 19/19 13h
Responsable:	Responsable:
D. Sanchez	D. Sanchez

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"