



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.590.2019

Bogotá, 15 de abril de 2019

Señor

ANONIMO

No registra dirección

Al contestar por favor cite:2019300005828-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 601-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000007622 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente a la atención en el servicio de facturación, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por el Líder del Proyecto de Facturación quien informa que reconocemos que el servicio en facturación ha presentado demoras por la falta de facturadores esto debido a un considerable número de ausencias en el personal en ventanillas a causa de incapacidades médicas por enfermedad general. Hemos tratado de cubrir el servicio con los facturadores que contamos pero ha sido difícil ya que la demanda de usuarios es muy alta. Esperamos que se reintegre el personal completo y poder prestar un servicio más eficiente.

Presentamos disculpas por la demora causada y continuaremos en la búsqueda de prestar un servicio más eficiente cumpliendo con el derecho que tienen todos los usuarios a recibir atención oportuna, segura y continua.

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 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

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): 01:00PM	Desfijado (Fecha y Hora): 01:00PM
15/04/19	02/05/19
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: D.V, Técnico SDH



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"