



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300008450-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.1156.2019

Bogotá, 11 de junio de 2019

Señor

**ANONIMO**

No registra dirección

**Asunto: Petición de Usuario 1253-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000015612 recibida a través de nuestra página Web referente a la mala atención en el servicio, me permito inicialmente ofrecer excusas, por la posible situación que género tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa que se hizo la respectiva averiguación con el personal del conmutador quien manifiesta que el día 14 de mayo a las 8:05 am del No. 8111919 un señor que llamaba para solicitar una cita para dermatología, se le explico las citas se daban por el call center 4897060 ya que desde el conmutador no se puede transferir a esa línea las llamadas, cabe aclarar que el conmutador no hay extensión para citas.

Igualmente las llamadas que ingresan al conmutador para la solicitud de citas se trasladan al área correspondiente o se da la respectiva información para que se comuniquen al call center. De igual manera se le hace hincapié en el respeto y trato amable para con los 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 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): 11/06/19	Desfijado (Fecha y Hora): 1:00 PM.
11/06/19	26/06/19
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](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"