



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.1885.2019

Bogotá, 12 de agosto de 2019

Señora

**JUANA MARIA ACOSTA**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300011051-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 1882-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000024592 recibido a través de la Subdirección de Defensoría al Usuario referente al ingreso al hospital, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa que el Hospital Universitario de la Samaritana sistematizo el proceso de ingreso de acuerdo a los protocolos de seguridad, con un sistema biométrico el cual ha presentado algunas falencias sobre las cuales se han realizado mejoras; aun así somos conscientes que ha generado demoras en el tiempo de espera de ingreso al hospital, estamos realizando mejoras continuas para solucionar los inconvenientes y así mejorar el proceso de ingreso al HUS.

Le presentamos disculpas por la incomodidad en la prestación del 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 elevó 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

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU.

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Agosto 12/19	Agosto 27/19
Responsable:	Responsable:
Doris	Doris



051



SC5520-1



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

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

"Humanización con sensibilidad social"