

CS2025500002812
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Mayo 5 de 2025

Señor(a):
ANONIMO
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202517990

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202517990 recibido por medio de Nuestro Buzon de Sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Director Administrativo, Dr Carlos Fernando Gonzalez Prada, quien comunica:

*"En atención a la queja presentada el día jueves 10 de abril de 2025 por parte de un usuario **anónimo** del **Hospital Universitario de la Samaritana**, quien hace la siguiente sugerencia: "Como es bien sabido, la seguridad deberá acatar las consignas impuestas por el hospital y la sugerencia es realizar el protocolo completo de las consignas, hablando específicamente del armamento ya que las personas que tenemos asignado armamento, no lo podemos abandonar en cualquier lado y al no permitir el ingreso, debería quedar en custodia del personal de seguridad o bajo la seguridad de una caja fuerte en recepción, ya que de esta manera se podría cumplir con el protocolo sin atropellar a esta población"; teniendo en cuenta lo anterior nos permitimos informar:*

*En el **Hospital Universitario de la Samaritana** se cuenta con protocolos de seguridad los cuales fueron establecidos contractualmente y dentro de estos está establecido, **que no es permitido el ingreso de personal con armas de fuego**, adicional el servicio de seguridad no está autorizado para portar, recibir, ni guardar ningún tipo de arma de fuego, dado el riesgo que representa. Es de aclarar que nuestro servicio es **sin armamento**, por lo tanto, no contamos con la logística que este servicio requiere como cilindro de descargue, armerillo etc.*

*Teniendo en cuenta lo anterior, se direcciona al personal que porta armamento a que se dirijan a cualquiera de los dos (2) CAI (CAI Distrital y CAI Las Cruces) que están cerca del **Hospital Universitario de la Samaritana**, en donde les guardan y custodian el armamento después de verificar la documentación correspondiente como es cédula de ciudadanía y tarjeta de porte.*

*El único personal que puede ingresar armado al hospital son funcionarios del **INPEC** y oficiales de la **Policía** que están de servicio con **pacientes en custodia**.*

*Teniendo en cuenta la recomendación del usuario **ANÓNIMO** informamos que el **personal de seguridad** del **Hospital Universitario de la Samaritana** **no puede recibir ni guardar armamento**, dadas las consignas establecidas dentro de los protocolos del Hospital.*

*Lamentamos la situación presentada y con lo anterior esperamos haber resuelto las inquietudes del usuario **ANÓNIMO**, ya que este tipo de requerimientos nos ayudan a continuar en la búsqueda de acciones que nos lleven a seguir mejorando en la prestación de nuestros servicios y procesos."*



CS2025500002812
05GIN15 – V8Página 2 de 2

Sea esta la oportunidad, para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es darlos a conocer a los pacientes y sus familias, buscando que sean gestores multiplicadores; logrando así, entre otros, educar y sensibilizar en el tema a la comunidad usuaria del HUS.

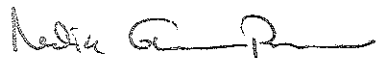
Para finalizar, agradecemos el haber realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá hacérselo saber a través de escrito, telefónicamente, del 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.

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

Vía página Web en la dirección www.hus.org.co.
Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,
Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co;
Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,
Canal Telefónico: 4077075 Ext 10279/280

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

Cordialmente,



NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
5-Mayo-2025	19-Mayo-2025
Responsable:	Holman Vanegas S.