

\*CS2025500004134\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Julio 2 de 2025

Señor  
ROSENDO LEAL RAUL

Asunto: Petición de Usuario, Radicado Almera 202518656

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202518656 recibido por medio de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Ing. Jeffrey Manolo Torres Valladares, SLider de Arquitectura y Mantenimiento quien informa:

"....Señor Rosendo

*Ante todo mil disculpas por la situación presentada.*

*En el simulacro de emergencia del pasado domingo, 8 de junio de 2025, se evidencio una falla central en nuestra alarma marca Honeywell. La avería se debe a una desconfiguración del sistema central y del panel de control, requiriendo la intervención de la empresa representante, que cuenta con el conocimiento especializado y las llaves de acceso al sistema.*

*Actualmente, el Proceso de Ingeniería Hospitalaria, con el apoyo de Emergencias y Desastres del Hospital Universitario de la Samaritana, están tramitando la contratación de dicha empresa. Nos encontramos indagando en el mercado para elaborar los estudios previos y agilizar la contratación, buscando una solución en el menor tiempo posible a esta situación...."*

Por otra parte el Jefe William Gomez, Integrante del Comité de Emergencias del hospital informa :

*Desde el Comité estamos reforzando el proceso de activación y la presencia de nuestros brigadistas para garantizar una respuesta más oportuna, clara y segura en situaciones de emergencia. Esta emergencia en particular fue atendida por el representante del Gerente de turno administrativo y el coordinador asignado del departamento de enfermería.*

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](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

\*CS2025500004134\*  
05GIN15 – V8Página 2 de 2

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](http://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](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto: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](mailto: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: Jessica Tatiana Téllez Ruiz -Profesional Defensoría al Usuario