

CS2025500005175
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Julio 30 de 2025

Señor@:
ANONIMO
NO REGISTRA DIRECCION Y CORREO ELECTRONICO

Asunto: Petición de Usuario Almera 202518979

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202518979 Recibido Por Medio de Nuestra Pagina Web, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Torres Acosta quien comunica:

"...Para poder dar trámite efectivo y realizar la investigación exhaustiva que este tipo de eventos amerita, es indispensable contar con información específica que nos permita identificar al paciente, el servicio y la fecha exacta del suceso.

El reclamo recibido, no se nos proporcionan datos que nos permitan identificar al paciente afectado. Sin esta información, nos resulta imposible iniciar la intervención y el seguimiento necesario para aplicar las acciones correctivas pertinentes."

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

CS2025500005175
05GIN15 – V8Página 2 de 2

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 atención.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 70-75Ext. 10280-10279

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
31 JULIO 2025	15 AGOSTO 2025
Responsable	
ALEXSA BETANCOURT	

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Jeniffer Alesxa Betancourt Florez -Auxiliar de Defensoría al Usuario