

CS2025500008015

05GIN15 – V8 Página 1 de 2

Bogotá D.C, Noviembre 25 de 2025

Señor (a):

ANOMINO

No registra dirección ni correo

Asunto: Petición de Usuario. Radicado Almera 202520331

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202520331 recibido por medio de nuestra Página Web, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Jefe Alexandra Beltran, Subdirectora de Consulta Externa quien comunica:

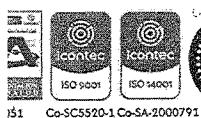
"Se envía la PQR a la Central de Citas para respuesta y una vez realizan revisión en la plataforma, informan lo siguiente:

Desde la Central de Citas médicas y especializadas, en respuesta a la solicitud, se realiza la respectiva revisión de los registros correspondientes a la paciente Gloria Inés Rojas De Bermúdez C.C. 24569115, Tel: 3134360928, de la aseguradora Famisanar en los diferentes medios de atención, tales como: correo electrónico citas.medicas@hus.org.co, línea de atención 333 033 4220 – 601 914 5956 y WhatsApp 315 340 5973. Realizando la búsqueda desde el mes de octubre hasta la fecha 07/11/2025; tanto por documento, como por números telefónicos del paciente, en los aplicativos de la CENTRAL DE CITAS; se evidencian dos solicitudes realizadas por parte de la paciente.

El 26/10/2025 una solicitud por medio del correo electrónico, la cual por el alto flujo de ingresos de correos no se logró dar respuesta oportuna.

El 05/11/2025 en la cual solicito asignación de cita para la especialidad de Cirugía Vascular periférica, la cual, se ofreció disponibilidad de agenda para el 24/11/2025 con el Dr. Breton, se adjuntan soportes.

1. Boleta de cita con toda la información necesaria para el día de la cita."





CS2025500008015

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 hacernos 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 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.

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: Jessica Tatiana Téllez Ruiz -Profesional Defensoría al Usuario

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN	
CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
25 Noviembre 2025	10 Diciembre 2025
Responsable:	
JESSICA TATIANA TELLEZ RUIZ	