

\*CS2025500008880\*

05GIN15 – V6Página 1 de 2

Bogotá D.C, Diciembre 22 de 2025

Señor (a):

ANONIMO

No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202520780

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202520780 recibido a través de Nuestra Página WEB, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por El Cordinador de Facturacion, Jefe Jonathan Poveda Ortiz quien informa:

*“...No es posible realizar un seguimiento puntual al caso y revisión de afiliación por falta de precisión e información del usuario, sin embargo, en cuanto a su inconformidad con la atención, se procurará programar de manera más frecuente charlas de atención al usuario, enfatizando en la importancia de brindar una atención humanizada a todos nuestros usuarios, resaltando algunos principios basados en la ética y transparencia, la vocación de servicio y el respeto.*

*Lamentamos los inconvenientes derivados de esta situación, esperamos poder seguir prestando los servicios de salud ofertados en nuestra institución. De antemano nos permitimos pedir una disculpa por las incomodidades generadas al momento de acudir a su servicio, es para nosotros muy importante la opinión de nuestros usuarios, por lo que tendremos en cuenta su requerimiento y tomaremos las medidas pertinentes y correctivas que sean necesarias para que en lo posible no vuelva a ocurrir este tipo de altercados con ninguno de nuestros usuarios.”*

Consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del “Pacto por el Trato Amable”, para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado.

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](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 petición, puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea Departamental,

\*CS2025500008830\*

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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. 10279/10280

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

Cordialmente,

  
NUBIA GUERRERO PRECIADO  
Directora de Atención al Usuario  
[atencionu.direccion@hus.org.co](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Anexos: 1 folios

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Elaboró: Rosa Liceth Rodriguez Gonzalez-Auxiliar Defensoría al Usuario