

\*CS2026500000313\*

05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Enero 16 de 2026

Señor:  
ANONIMO  
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202520928

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202520928 recibido a través de Nuestra Pagina Web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Líder de Nutrición, Jefe Carmen Yamile Gomez, quien informa:

"..Agradecemos su observación de la posible situación presentada en el alimento suministrado, lo cual nos genera extrañeza en razón a que es la primera vez que se reporta un hecho como este en nuestra institución..

Es importante comunicarle que el Hospital cuenta y cumple estrictamente con protocolos y procedimientos de preparación de alimentos bajo los más altos estándares de higiene, respaldados por controles de calidad permanentes al igual se reciben visitas de sanidad periódicas por parte de los entes de control que certifican nuestra operación del servicio de alimentos del Hospital.

Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por la posible situación presentada y reiteramos nuestro compromiso institucional en pro de la seguridad y bienestar de nuestros pacientes."

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 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:



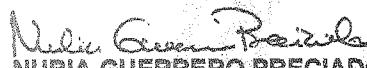


\*CS2026500000313\*  
05GIN15 – V8Página 2 de 2

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

CONTROL DE PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
16 Enero 2026	30 de Enero 2026
Responsable:	
Laura Valentina Hernández	

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Elaboró: Laura Valentina Hernández Velandia -Auxiliar Defensoría al Usuario