

CS2026500000308

05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Enero 22 de 2026

Señor(a):

ANONIMO

No registra correo / dirección

Asunto: Petición de Usuario Almera 202620980

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202620980 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Hotelería Hospitalaria, Jefe Martha Lucia Gonzalez, quien comunica:

"Reciba un cordial saludo y de ante mano nuestras más sinceras disculpas por las molestias e incomodidades que ha experimentado. Agradecemos que nos haya hecho llegar su observación, ya que nos permite revisar y asegurar la calidad de nuestro servicio.

Desde la Subdirección de Hotelería hemos realizado una investigación exhaustiva de su queja. Como parte del procedimiento establecido, se verificaron los registros de limpieza y desinfección de los baños públicos de mujeres del tercer piso (ubicados al lado de la oficina de facturación), correspondientes a las semanas del 28 de diciembre al 4 de enero y del 5 al 11 de enero.

Se confirman que el personal de servicios generales asignado a esta área ha cumplido con la frecuencia establecida en el protocolo de limpieza y desinfección, que indica una limpieza y desinfección cada tres horas durante el día a los baños públicos. Como evidencia, adjuntamos copia de los formatos de limpieza correspondientes, donde se registra esta actividad en los horarios previstos.

Sin embargo, entendemos plenamente su preocupación. Reconocemos que, a pesar de cumplir con la periodicidad programada, el alto flujo de personas (incluyendo pacientes de maternidad, familiares y visitantes de otros pisos) puede generar que, en ciertos momentos, los baños presenten un estado de limpieza inferior al deseado. Lamentamos profundamente que se hayan encontrado situaciones desagradables, como las que usted menciona.

Para abordar esta situación, tomaremos las siguientes acciones complementarias

1. Refuerzo en la supervisión del personal de aseo en esa área específica.

CS2026500000308

05GIN15 – V8Página 2 de 3

2. Verificaciones aleatorias adicionales a los baños de mayor tránsito.

Reiteramos nuestras disculpas y le aseguramos que nuestro compromiso es mantener estándares óptimos de higiene, en línea con la importancia de un entorno hospitalario seguro y digno. Agradecemos su comprensión y confianza en nuestro servicio.

Quedamos atentos a cualquier otra observación que desee compartir"

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 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

CS2026500000308

05GIN15 – V8Página 3 de 3

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

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
22 • Enero • 2026	5 • Febrero • 2026
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario