

\*CS2026500000221\*

05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Enero 30 de 2026

Señor@:  
ANONIMO  
NO REGISTRA CORREO Y TELEFONO

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621037

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621037 Recibido por Medio de Nuestra Pagina Web, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Torres quien comunica:

*"....Hemos recibido su reporte relacionado con la conducta del colaborador del servicio de urgencias referido en su comunicación. Para nuestra institución, la atención humanizada y el profesionalismo son pilares fundamentales, por lo cual lamentamos profundamente la percepción de descuido y falta de compromiso reportada.*

*Al respecto, nos permitimos informarle que se tomarán acciones por Coordinación de Enfermería y para realizar el seguimiento correspondiente con el colaborador mencionado con el fin de poder de manera objetiva realizar las intervenciones 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](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, 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); [zpslau.lder@hus.org.co](mailto:zpslau.lder@hus.org.co);  
Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la Institución,

*nav*



**\*CS2026500000221\***

05GIN15 – V8Página 2 de 2

anal 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

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

| CONTROL DE PUBLICACION EN CARTELERA |                    |
|-------------------------------------|--------------------|
| Fecha de Fijado                     | Fecha de Desfijado |
| 30 Enero                            | 13 febrero 20      |
| Responsable                         |                    |
| Alesxa Betancourt                   |                    |