

CS2026500000528
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Febrero 3 de 2026

Señor(a):
ANONIMO
No registra correo / dirección

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621118

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621118 recibido por medio de nuestra pagina web, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Coordinadora de Fisioterapia, Jefe Elizabeth Londoño Campos, quien comunica:

"Agradecemos el tiempo tomado para manifestar su inconformidad a través de este medio. Para nuestra institución es muy importante conocer la percepción de los pacientes y sus familias, ya que nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención brindada.

Lamentamos la situación descrita y comprendemos su preocupación frente a la atención en el servicio de Fisioterapia. Al tratarse de una queja anónima y no contar con datos específicos del paciente no es posible realizar una verificación individual del caso; sin embargo, se realizará una revisión interna de los registros, procesos y cumplimiento de las atenciones programadas por parte del personal del servicio.

Agradecemos que haya expresado su inconformidad de manera respetuosa y le recordamos que nuestros canales de atención al usuario están disponibles en caso de que en algún momento desee ampliar la información o realizar un seguimiento, garantizando siempre la confidencialidad y el respeto.

Seguimos comprometidos con la seguridad, el bienestar y la calidad en la atención de nuestros pacientes. A continuación anexo el seguimiento y respuesta de la profesional mencionada en la queja."

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,



CS2026500000528

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,

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.lder@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

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:
4 - febrero - 2026	18 - febrero - 2026
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 Anexo

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