

CS2026500000685

05GIN15 - V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Febrero 9 de 2026

Señora:

TATIANA GARCIA

No registra correo electrónico ni dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621203

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621203 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Consulta Externa, Jefe Alexandra Beltrán Suárez, quien comunica:

"Se revisa PQ, con respecto a la solicitud recibida, por parte de la Sra. Tatiana García con cédula 1073533779 la cual se revisa en el sistema y el número de cédula proporcionado no registra ninguna cita programada en nuestra base de datos.

Debido a que no contamos con los datos del paciente en nuestros registros, no ha sido posible realizar la investigación exhaustiva para brindar la retroalimentación correspondiente al especialista que presentó la demora en la atención.

En caso de que esta situación se presente nuevamente, agradecemos amablemente proporcionarnos la identificación la cita, los datos completos del paciente, la agenda o el nombre del especialista con quien se presentó la falta de oportunidad en la atención. Contar con esta información nos permitiría tomar los correctivos necesarios para mejorar nuestro servicio."

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:

199

CS2026500000685
05GIN15 – V8Página 2 de 2

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

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 Destijado:
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