

CS2026500001172
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Febrero 27 de 2026

Señor:
ANÓNIMO
No registra correo ni dirección

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621474

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621474 recibido a través de Nuestra Apertura de Buzón, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería, Jefe Doris Torres, quien informa:

"...Lamentamos sinceramente que su experiencia con nuestro equipo de enfermería no haya cumplido con sus expectativas. Para nosotros, brindar un cuidado humano y de calidad es la mayor prioridad, por lo que su mensaje es muy valioso.

Para poder profundizar en lo sucedido, realizar el seguimiento correspondiente y tomar las acciones necesarias, le agradecería mucho si pudiera compartimos los datos básicos del paciente. Esta información nos permitirá brindarle una respuesta concreta y trabajar en nuestras oportunidades de mejora.

Quedo atenta a su respuesta y a su entera disposición. "

Por otra Parte el **Subdirector de Cirugía General** , Dr Alfonso Cruz , Quien informa:

"..En la queja no se menciona nombre de paciente ni identificación por lo que no es posible realizar un análisis del caso o dar una respuesta oportuna."

Consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del "Pacto por el Trato Amable", para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado.

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

rw

CS2026500001172

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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

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 DE PUBLICACION EN	
CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
27/02/26	13/03/26
Responsable	
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 Velandía -Auxiliar Defensoría al Usuario