

CS2026500002199
05GIN15 - V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Marzo 30 de 2026

Señor@:
ANONIMO
NO REGISTRA CORREO Y TELEFONO

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621996

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621996 Recibido por Medio de Nuestro Buzon de Sugerencia, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Subdirector de Facturación, Jefe Jonathan Poveda quien comunica:

"...Se emite respuesta a requerimiento interpuesto por la usuario quien refiere insatisfacción con la atención recibida en la ventanilla de asignación de citas en consulta externa. Se informa que nuestra institución cuenta con diferentes canales para la asignación de citas (WhatsApp, Telefónica o presencial), por parte del área de facturación y asignación de citas se están tomando estas oportunidades de mejora para agilizar y optimizar este proceso, con el fin de evitar inconvenientes de este tipo y prestar nuestros servicios con la mejor calidad. Por parte del área de facturación se verifican estas oportunidades de mejora para agilizar y optimizar el proceso, con el fin de evitar inconvenientes de este tipo y prestar nuestros servicios con la mejor calidad.

Cabe aclarar que el proceso de asignación de citas no corresponde al área de facturación, sin embargo, de manera temporal se está ejecutando el apoyo para esta actividad.

Se socializa queja con la facturadora en mención quien manifiesta de forma escrita lo sucedido. En cuanto a su inconformidad con la atención, se procurará programar de manera más frecuente charlas de atención al usuario, enfatizando en la importancia de brindar una atención humanizada a todos nuestros usuarios, resaltando algunos principios basados en la ética y transparencia, la vocación de servicio y el respeto.

Lamentamos los inconvenientes derivados de esta situación, esperamos poder seguir prestando los servicios de salud ofertados en nuestra institución. De antemano nos permitimos pedir una disculpa por las incomodidades generadas al momento de acudir a su servicio, es para nosotros muy importante la opinión de nuestros usuarios, por lo que tendremos en cuenta su requerimiento y tomaremos las medidas pertinentes y correctivas que sean necesarias para que en lo posible no vuelva a ocurrir este tipo de altercados con ninguno de nuestros usuarios."

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

mej

CS2026500002199

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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,
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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
Responsable	

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