

CS2026500002498

05GIN15 - V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Abril 1 de 2026

Señor
ANONIMO
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Respuesta Final Petición código Almera No 202622111

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622111 recibido a través de Nuestra oficina de la Subdirección de Defensoría del usuario, tras evaluar su solicitud, la Dirección de Atención al Usuario se permite informarle que la orientadora asignada a la recepción del primer piso cumple también con las actividades de apoyo a pacientes en el área de Urgencias (Carpa/Expansión). En dicha zona, realiza diariamente el monitoreo de la atención y la aplicación de encuestas de satisfacción en el horario de 3:30 p. m. a 4:30 p. m.

Es importante mencionar que, en la fecha de los hechos, el hospital enfrentaba una situación crítica con una ocupación del 300% y sin disponibilidad de camas. Aunado a esto, la colaboradora orientadora e informadora de atención al usuario (auxiliar administrativo) gestiona un promedio diario de 55 pacientes y brinda acompañamiento presencial a personas con discapacidad hasta sus puntos de atención, lo cual está registrado en las planillas de registro de atención las cuales están archivadas en la Dirección de Atención al Usuario (DAU).

Me permito recordar que en caso que la colaboradora orientadora e informadora de la DAU no se encuentre presente en la recepción por cualquier motivo (acompañamiento a un paciente, incapacidad, permiso, calamidad, etc) puede acudir para apoyo orientación a las oficinas de la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección de Defensoría del Usuario, ubicadas a unos pasos de la recepción en el horario de lunes a viernes, de 7:15 a. m. a 4:30 p. m.

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 elevó 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.

CS2026500002498
05GIN15 - V8Página 2 de 2

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. 10279/10280

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

NUBIA GUERRERO PRECIADO

Directora de Atención al Usuario

atencionu.direccion@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10279 - 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
01/04/26	17/04/26
Responsable	
Liceth Rodriguez	

Copia: Edna Rocio Gutierrez, Auxiliar Administrativo de la DAU

Anexos: 1 Folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario