

\*CS2026500002999\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Abril 21 de 2026

Señores:  
ANONIMO  
No registra dirección ni correo electrónico

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622410

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622410 recibido a través de Nuestra Pagina Web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería, quien informa:

*"...No es posible realizar seguimiento y verificación de lo sucedido con la PQR interpuesta, debido a falta de datos tanto del paciente como del colaborador, solicitamos información sobre esto para poder realizar el respectivo seguimiento e intervención."*

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](http://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:

\*CS2026500002999\*  
05GIN15 – V8Página 2 de 2

Vía página Web en la dirección [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co),  
Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,  
Correo Electrónico [atención.usuario@hus.org.co](mailto:atención.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto: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,

*Keile Jessel Rondon*  
**KEILE JESSEL RONDON ESQUIVEL**  
Directora de Atención al Usuario (E)  
[Defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:Defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

| CONTROL DE PUBLICACIÓN EN<br>CARTELERA |                    |
|--|--------------------|
| Fecha de Fijado                        | Fecha de Desfijado |
| 21-04-26                               | 06-05-26           |
| Responsable                            | Laura Hernandez    |

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Keile Jessel Rondon Esquivel-Subdirectora de Urgencias  
Revisó: Keile Jessel Rondon Esquivel-Subdirectora de Urgencias  
Elaboró: Laura Valentina Hernández Yelandia -Auxiliar Defensoría al Usuario