

CS2026500002778
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Abril 17 de 2026

CONTROL DE PUBLICACION EN CARTELERIA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
20-04-26	5-05-26
Responsable	
Laura Paludo Ariza	

Señor@
ANONIMO
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622270

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622270 recibido a través de Nuestro correo electrónico, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La Subdirectora Consulta Externa, quien informa:

"...Al corresponder a un anónimo, solo brindamos la información de los medios de asignación, lo cuales al ser un bot, siempre habrá respuesta, se atiende 24/7.

El Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con cuatro (4) medios para solicitud de CITAS MÉDICAS Y ESPECIALIZADAS (CITAS Especializadas, Medicina General, Odontología, Nutrición, Psicología, Terapia y Rehabilitación, Trabajo Social y curaciones)

1. **CHATBOT- WHATSAPP CITAS CON SAM**
315 3405973 disponibilidad del chat 24/7

2. **TELÉFONO FIJO Y CELULAR**
333 0334220 y 601 9145956 disponibilidad del bot de voz 24/7

3. **PERSONAL:** en ventanillas de facturación de Consulta Externa
LUNES A VIERNES de 10:00 am a 12:00 pm y de 2:00 a 3:00 pm.

También se agrega volante de información de los medios."

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



CS2026500002778

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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; denuciacorrupcion@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,

Keile Jessel Rondón E
Keile Jessel Rondón Esquivel
Directora de Atención al Usuario (E)
atencionu.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Keile Jessel Rondón Esquivel-Subdirectora de Urgencias
Revisó: Keile Jessel Rondón Esquivel-Subdirectora de Urgencias
Elaboró: Laura Marcela Pulido Ariza-Profesional Defensoría al Usuario