

CS2026500002550
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Abril 17 de 2026

Señor:
Jorge Rincón.
No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622292.

Reciba un cordial saludo de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622292 recibido por apertura de buzón en nuestra Oficina de Defensoría al Usuario, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Hotelería, quien informa:

"En atención a la queja presentada por la usuaria, en la cual manifiesta haber encontrado a una funcionaria de aseo revisando el cajón de la mesa de noche, nos permitimos informar lo siguiente:

Una vez recibida la novedad, se realizó la verificación correspondiente en los registros de asistencia del personal asignado para la fecha indicada. Como resultado de esta revisión, se evidenció que la colaboradora que prestaba el servicio ese día ya no hace parte de la compañía, debido a que presentó su renuncia.

Dado lo anterior, no es posible adelantar un proceso de confrontación directa con la persona involucrada. No obstante, reiteramos que este tipo de comportamientos contravienen los protocolos, normas éticas y lineamientos establecidos por la empresa.

Adicionalmente, se reforzaron las instrucciones al personal activo en relación con el respeto a la privacidad de los usuarios y el adecuado cumplimiento de sus funciones, con el fin de prevenir la repetición de situaciones similares.

Agradecemos la observación realizada, ya que nos permite fortalecer nuestros procesos y garantizar un servicio de calidad".

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.

CS2026500002550

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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 hacémoslo 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 atención.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,

Keile Jessel Rondón E
Keile Jessel Rondon Esquivel.
Directora de Atención al Usuario (E).
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

Anexos: 1 folio

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