

CS2026500003469
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Mayo 8 de 2026

Señor:
ANONIMO
No registra Dirección ni Correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622542

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622542 recibido a través de Nuestra Pagina Web, me permito informa que el Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con cuatro 3 medios para solicitud de CITAS MÉDICAS Y ESPECIALIZADAS (CITAS Especializadas, Medicina General, Odontología, Nutrición, Psicología, Terapia y Rehabilitación, Trabajo Social y curaciones)

- CHATBOT- WHATSAPP CITAS CON SAM
 - 315 3405973 disponibilidad del chat 24/7
- TELÉFONO FIJO Y CELULAR
 - 333 0334220 y 601 9145956 disponibilidad del bot de voz 24/7
- 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.

Para brindar una respuesta más completa y precisa, se recomienda que en proximas oportunidades se adjunte los datos del paciente, así como la documentación correspondiente.

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.

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

CS2026500003469

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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 10279/280

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
08-03-26	23/03/26
Responsable	
Laura Hernández	

Anexos: 1 Anexo

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