

\*CS2026500003697\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Mayo 20 de 2026

Señor(a):  
ANONIMO  
No registra correo / dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622772

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622772 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Director Administrativo, Dr Carlos Fernando o Jefe quien comunica:

*"En atención a la queja radicada el jueves 30 de abril de 2026 por la usuaria ANÓNIMA, quien manifiesta que:*

*"Durante mi visita, el trato brindado fue inapropiado, evidenciando falta de respeto, poca disposición para atender mi solicitud y una actitud poco profesional.*

*Esta situación genero incomodidad y afecto negativamente mi experiencia como usuaria.*

*Considero que la atención al cliente es un aspecto fundamental en cualquier organización, por lo que solicito se tomen las medidas necesarias para revisar esta situación, mejorar la calidad del servicio y evitar que hechos similares se repitan en el futuro" teniendo en cuenta lo anterior informo que:*

*Se programo una capacitación con todo el personal de seguridad en donde el tema a manejar es **ATENCIÓN AL CLIENTE Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO**, con el fin de capacitar nuevamente al personal comprometido con el servicio del Hospital Universitario de la Samaritana, ya que nuestro compromiso esta enfocado en la buena atención a los pacientes, usuarios y funcionarios.*

*Lamentamos lo sucedido y esperamos haber resuelto las inquietudes de la usuaria ANONIMA, ya que este tipo de requerimientos nos ayudan a continuar en la búsqueda de acciones que nos lleven a seguir mejorando en nuestros servicios y procesos."*

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

*D 48*

\*CS2026500003697\*

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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:

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,

**NUBIA GUERRERO PRECIADO**  
Directora de Atención al Usuario  
[Defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:Defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL DE PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
21/05/26	04/06/26
Responsable:	
Laura Valentina Hernandez	

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Elaboró: Laura Valentina Hernández Velandía -Auxiliar Defensoría al Usuario