

CS2026500003261
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Mayo 4 de 2026

Señor@:
ANONIMO
No registra correo electrónico.

CONTROL DE PUBLICACION EN CARTELERIA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
04/05/26	19/05/26
Responsable	
CAMILO QUINTERO	

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622613.

Reciba un cordial saludo de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622613 recibido por pagina web en nuestra Oficina de Defensoría al Usuario, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Ortopedia:

“Lamentamos los inconvenientes manifestados en relación con la atención recibida y los tiempos de espera en consulta. No obstante, debido a la información limitada suministrada en la queja, no es posible realizar una verificación puntual del caso ni emitir una respuesta más específica frente a la situación descrita.

Es importante señalar que nuestra institución atiende un alto volumen de pacientes, lo cual, sumado a la capacidad disponible de talento humano, puede generar variaciones en los tiempos de espera. Sin embargo, se realizan esfuerzos permanentes para optimizar la oportunidad en la atención y garantizar un servicio seguro y de calidad”.

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 elevo la respectiva queja o petición, puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de

CS2026500003261

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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 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 RONDON.

Directora de Atención al Usuario

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