

CS2026500004552
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C., Junio 16 de 2026

Señor (@):
ANONIMO
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202623264

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202623264 recibido a través de Nuestra pagina WEB, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La Subdirectora de Talento Humano, Jefe. Martha Gonzalez quien informa:

"...Dando respuesta lamentamos la situación presentada durante su visita y comprendemos la incomodidad y percepción generada frente a la solicitud realizada en el área de recepción. Entendemos que, dadas las condiciones de hospitalización de su familiar, la indicación de que la paciente se desplazara hasta la entrada para entregar la autorización de ingreso pudo resultar inapropiada e inhumana.

Ofrecemos disculpas por la experiencia vivida. Su observación es muy importante ya que nos permite identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos de atención y orientación al usuario.

La situación será socializada con el personal involucrado con el fin de reforzar las directrices de trato humanizado, comunicación asertiva y acompañamiento adecuado a pacientes y familiares, especialmente en contextos de hospitalización.

Agradecemos haber puesto esta situación en nuestro conocimiento y reiteramos nuestro compromiso con una atención respetuosa, cálida y centrada en el bienestar de nuestros usuarios y sus familias."

Consideramos pertinente mencionar los avances del HUS en el fortalecimiento de la información al usuario y la humanización de la atención. A través de la campaña **'Pacto por el Trato Amable'**, se promueve la sensibilización del talento humano para asegurar un servicio digno, respetuoso y cordial hacia el paciente y su núcleo familiar, por lo que desde la Dirección de Atención al Usuario el 5 de junio de 2026 se desarrolló el taller de capacitación para el personal involucrado en la presente queja.

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.

pad

CS2026500004552
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 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 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. 10279/10280

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
atencionu.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Rosa Liceth Rodriguez Gonzalez-Auxiliar Defensoría al Usuario