

\*CS2026500004798\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Junio 25 de 2026

Señora:  
**ANGIE JULIETH GIL ZABALA**  
No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202623630

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202623630 recibido a través de Nuestro buzón de sugerencias, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por El Subdirector Operativo Ortopedia y Traumatología, Dr. Omar Roberto Peña Díaz quien informa:

*"... En atención a la manifestación presentada, lamentamos la experiencia descrita y comprendemos la preocupación generada ante la situación reportada durante la atención de su familiar.*

*La institución está comprometida con la prestación de una atención humanizada, respetuosa y oportuna, por lo que agradecemos que haya puesto en conocimiento esta situación. Al respecto, ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y por la percepción generada durante la atención recibida.*

*Con el fin de fortalecer nuestros procesos de atención y servicio, se realizará la respectiva retroalimentación con el personal involucrado, reforzando los lineamientos institucionales relacionados con la comunicación asertiva, el trato humanizado y la orientación adecuada a pacientes y familiares, con el propósito de prevenir la ocurrencia de situaciones similares."*

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.

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

ngd

**\*CS2026500004798\***

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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,

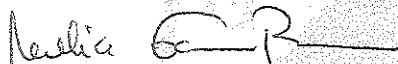
Correo Electrónico [atencion\\_usuario@hus.org.co](mailto:atencion_usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co)

Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,

Canal Telefónico: 4077075 Ext. 10279/10280

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](mailto: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 Rodríguez González-Auxiliar Defensoría al Usuario