

CS2026500004147
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Junio 2 de 2026

Señora:
CARMENZA VILLARRAGA
No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202623007

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202623007 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, quien comunica:

"Respecto al uso inadecuado del ascensor de residuos por parte de personal asistencial, queremos comunicarle que la institución cuenta con normas de bioseguridad y gestión de residuos estrictas, las cuales definen rutas y ascensores específicos para el personal, pacientes y residuos hospitalarios de alto riesgo.

Aunque en su reclamo no se señala con especificidad el nombre del personal o el piso exacto del suceso, el personal de salud tiene pleno conocimiento de que estas prácticas son inadecuadas y constituyen un riesgo en la atención.

Señora:
Contamos con un programa de Seguridad del Paciente y áreas administrativas que realizan vigilancia activa y capacitación constante al personal sobre el cumplimiento de estas barreras de seguridad.

Le pedimos sinceras excusas por los hechos presenciados y le agradecemos profundamente por informarnos. Su reporte es fundamental para fortalecer nuestra cultura de seguridad y garantizar un entorno confiable para todos nuestros pacientes."

Por otra parte, la Subdirectora de Hotelaria Hospitalaria (e), Jefe Martha Lucia Gonzalez, quien informa:

"En atención a la observación presentada respecto al servicio de aseo durante su estancia, agradecemos sinceramente el tiempo tomado para manifestar su percepción, ya que sus comentarios nos permiten identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

CS2026500004147
05GIN15 – V8Página 2 de 3

Lamentamos los inconvenientes ocasionados y la inconformidad generada frente a la calidad del aseo realizada por parte de algunos colaboradores. Hemos tomado nota de la situación y se realizará el respectivo seguimiento al personal involucrado, reforzando los procesos de limpieza y desinfección, así como los estándares de calidad y cumplimiento establecidos por la institución.

De igual manera, agradecemos el reconocimiento realizado hacia las colaboradoras que prestaron un servicio adecuado y con calidad, lo cual también será tenido en cuenta.

Reiteramos nuestro compromiso con la seguridad, bienestar y satisfacción de los pacientes y sus familiares, trabajando continuamente para ofrecer un servicio humanizado 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 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

CS2026500004147
05GIN15 – V8Página 3 de 3

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

Cordialmente,

Nubia Guerrero Preciado

NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
2 Junio 2026	18 Junio 2026
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 Anexo

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

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

Cordialmente,
Nubia Guerrero Preciado
NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

