

CS2026500005255

05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C., Julio 9 de 2026

Señor(a):

ANONIMO

No datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202623686

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202623686 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Director Administrativo, Dr Carlos Fernando Gonzalez Prada, quien comunica:

"Buenos días, dando respuesta a la manifestación recibida, le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por la experiencia que ha tenido. Agradecemos que haya compartido esta situación con nosotros, ya que sus observaciones nos permiten identificar oportunidades de mejora para fortalecer nuestros procesos de atención, orientación y acompañamiento a los usuarios y sus familias.

Su caso será revisado detalladamente con el fin de garantizar a nuestros visitantes un ingreso más rápido, cálido y oportuno.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio seguro, respetuoso y centrado en el bienestar y la dignidad de las personas. Agradecemos su confianza y la oportunidad de seguir mejorando a partir de sus comentarios."

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 hacémoslo 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:

CS2026500005255
05GIN15 – V8Página 2 de 2

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,



NUBIA GUERRERO PRECIADO

Directora de Atención al Usuario

Defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EX CARTELERA	
Fecha de fijado:	Fecha de Destapeado:
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario