

CS2026500005508

05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Julio 23 de 2026

Señor(a):

ANONIMO

No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202623791

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 2023971 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Talento Humano, Jefe Martha Lucia Gonzalez, quien comunica:

"Lamentamos la situación presentada durante su visita y comprendemos la incomodidad y percepción generada frente a la atención recibida por el personal de la recepción.

Ofrecemos disculpas por la experiencia vivida. Su observación es muy importante para nosotros, 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 direccionamiento 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 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 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



CS2026500005508

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.

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 PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
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