

CS2026500004687

05GIN15 - V8Página 1 de 3

Bogotá D.C., Junio 22 de 2026

Señor@:
ANONIMO
No registra datos de correspondencia

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
23 Junio 2026	8 Julio 2026
Responsable	
Lcath Rodriguez	

Asunto: Petición de Usuario Almera 202623309

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202623309 recibido a través de Nuestra Pagina Web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fué evaluada por la Subdirectora de Urgencias, Dra. Kelle Jessel Rondón Esquivel quien informa:

"...En atención a la comunicación recibida, la Subdirección de Urgencias agradece los comentarios y observaciones presentados, los cuales constituyen una oportunidad para fortalecer los procesos institucionales y mantener una adecuada comunicación con los equipos de trabajo.

Frente a las inquietudes relacionadas con la presencia de la Subdirección en el servicio, es importante aclarar que esta dependencia tiene a su cargo no solo el Servicio de Urgencias de la sede Bogotá, sino también el acompañamiento, seguimiento y supervisión de los servicios de urgencias de las demás sedes de la Red Samaritana. En este sentido, las ausencias presenciales obedecen a actividades institucionales, reuniones, visitas de seguimiento y desplazamientos previamente autorizados y conocidos por la Alta Gerencia, los cuales hacen parte integral de las funciones asignadas al cargo.

No obstante, durante los periodos en los que la Subdirección no se encuentra físicamente en la institución, se mantienen mecanismos permanentes de seguimiento y control que permiten conocer en tiempo real la situación operativa del servicio. Entre estos se encuentran las entregas de turno médico-asistenciales y administrativas, mediante las cuales se realiza seguimiento a la ocupación del servicio, novedades asistenciales, disponibilidad de recursos, requerimientos de insumos y demás situaciones relevantes reportadas por el personal.

De igual manera, se realiza de forma continua la revista administrativa y de gestión clínica del servicio de urgencias, estrategia que ha sido liderada por esta Subdirección durante más de cuatro años. En los días de ausencia presencial, esta actividad es desarrollada por la Profesional de Urgencias, con la participación del médico de observación, la jefe de enfermería, trabajo social, referencia, admisiones y autorizaciones. La información recopilada queda registrada en el sistema institucional Almera y constituye un insumo fundamental para la gestión y toma de decisiones por parte de la Subdirección, manteniendo además comunicación permanente las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Asimismo, es pertinente informar que la Subdirección cuenta con el apoyo de un Administrador de Urgencias, quien tiene delegadas funciones específicas para la atención y escalamiento de situaciones que requieran intervención administrativa inmediata durante la jornada laboral, garantizando así la continuidad del acompañamiento y la gestión del servicio.

Respecto a las observaciones relacionadas con propuestas de mejora y participación del equipo, esta Subdirección mantiene una política de puertas abiertas, promoviendo el diálogo respetuoso y la construcción conjunta de estrategias que contribuyan al fortalecimiento del servicio, siempre en

CS2026500004687

05GIN15 - V8Página 2 de 3

concordancia con la normatividad vigente y con los protocolos y procedimientos institucionales establecidos. A la fecha, no se han recibido de manera formal propuestas o solicitudes específicas relacionadas con los aspectos mencionados en la comunicación, las cuales serán bienvenidas y analizadas en los espacios correspondientes.

Finalmente, reiteramos nuestra disposición permanente para escuchar las inquietudes del personal, aclarar cualquier situación que genere preocupación y continuar trabajando de manera articulada en favor de un ambiente laboral respetuoso, seguro y enfocado en la prestación de una atención oportuna y humanizada a nuestros pacientes.

Agradecemos nuevamente sus aportes y ratificamos el compromiso de esta Subdirección con el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos del Servicio de Urgencias."

Por otra parte la Subdirectora de enfermería, Jefe Doris Helena Torres A comunica:

"...Esta Subdirección acoge y analiza con total seriedad cada una de las inquietudes, quejas o sugerencias interpuestas por nuestro talento humano, entendiendo que el bienestar de nuestros equipos es directamente proporcional a la calidad del cuidado que brindamos a los pacientes.

Con respecto a la comunicación recibida en días pasados en contra de la Subdirección Operativa del servicio de urgencias, y revisados los aspectos referidos en el documento, no se identificaron datos fácticos, fechas específicas ni elementos objetivos verificables que permitan intervención bajo parámetros normativos.

No obstante, entendiendo la complejidad inherente a la operación del servicio de Urgencias y reconociendo la necesidad de mantener canales abiertos que optimicen las condiciones de trabajo, nos permitimos informar que el día de hoy, 4 de junio de 2026, se llevó a cabo una mesa de trabajo prioritaria, en dicha reunión se contó con la participación activa de: La Jefe Nubia Guerrero, Directora de Atención al Usuario, Ana Cano, Enfermera de Apoyo Administrativo, La Subdirección de Enfermería y subdirectora de urgencias

El objetivo central de este encuentro fue revisar minuciosamente las dinámicas operativas actuales del servicio de Urgencias, analizar los puntos críticos que impactan el día a día del personal y establecer acuerdos conjuntos de intervención. A través de estos compromisos, buscaremos optimizar los flujos de trabajo, mejorar el clima organizacional y fortalecer los canales de comunicación entre las áreas operativas, administrativas y asistenciales.

Reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de sus condiciones laborales y recordamos que esta Subdirección mantiene una política de puertas abiertas para escuchar cualquier inquietud formulada bajo principios de objetividad, respeto mutuo y rigurosidad técnica.

Los invitamos a seguir construyendo juntos un entorno laboral seguro, armónico y altamente profesional.

Invitamos a todo el equipo de enfermería a seguir construyendo un entorno de trabajo saludable a través de los canales de comunicación oficiales y directos."

Desde la Dirección de Atención al Usuario, Nubia Guerrero Preciado, como Jefe de la Dependencia de Urgencias, Enfermería, programó reunión con la Subdirectora de Urgencias, la

CS2026500004687

05GIN15 - V8Página 3 de 3

Subdirectora de Enfermería, Administrador de Urgencias y la Profesional de Enfermería asignada a Urgencias con actividades administrativas a cargo, cito y coordino la misma, se realizo el 4 de junio de 2026 con el fin de definir acciones conjuntas para mejorar la atención al paciente y el ambiente laboral, dejando acuerdos respectivos bajo acta de reunión.

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. 10279/10280

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