

CS2026500005964
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Agosto 3 de 2026

Señor(a):
ANONIMO
No registra correo / dirección

Asunto: Petición de Usuario Almera 202623959

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202623959 recibido por medio de nuestra pagina web, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Consulta Externa, Jefe Alexandra Beltran Suarez, quien comunica:

"Se revisa PQ, con el fin de que los pacientes eviten el desplazamiento hasta el HUS a solicitar las citas médicas y/o especializada se cuenta con los medios establecidos como Línea bot de voz: Fijo 601 914 5956 y Celular 3330334220 Chat bot o whatsapp 3153405973 - 24/7."

Se adjunta imagen de volante con los medios establecidos:

 **HUS**
AGENDA TU CITA MÉDICA ESPECIALIZADA
desde casa

La Red Samaritana - HUS cuenta con 2 medios para solicitud de Citas Médicas Especializadas, Nutrición, psicología, Terapia y rehabilitación, Trabajo Social, clínica de heridas, procedimientos ambulatorios de Ginecología y Otorrinolaringología.

Requisito: Autorización y Orden médica	315 3405973 24/7	333 0334220 601 9145956
--	-------------------------	--

Por otra parte, el Lider de Facturacion, Jefe Jonatha POveda, informa:

"Se emite respuesta a requerimiento interpuesto por usuario quien refiere insatisfacción con la atención recibida para la asignación de citas en consulta externa. Se informa que nuestra institución cuenta con diferentes canales para la asignación de citas (WhatsApp, Telefónica o presencial), por parte del área de facturación y asignación de citas se están tomando estas oportunidades de mejora para agilizar y optimizar este proceso, con el fin de evitar inconvenientes de este tipo y prestar nuestros servicios con la mejor calidad. Por parte del área de

CS2026500005964

05GIN15 – V8Página 2 de 3

facturación se verifican estas oportunidades de mejora para agilizar y optimizar el proceso, con el fin de evitar inconvenientes de este tipo y prestar nuestros servicios con la mejor calidad.

Cabe aclarar que el proceso de asignación de citas no corresponde al área de facturación, sin embargo, de manera temporal se está ejecutando el apoyo para esta actividad.

Lamentamos los inconvenientes derivados de esta situación, esperamos poder seguir prestando los servicios de salud ofertados en nuestra institución. De antemano nos permitimos pedir una disculpa por las incomodidades generadas al momento de acudir a su servicio, es para nosotros muy importante la opinión de nuestros usuarios, por lo que tendremos en cuenta su requerimiento y tomaremos las medidas pertinentes y correctivas que sean necesarias para que en lo posible no vuelva a ocurrir este tipo de altercados con ninguno de nuestros usuarios."

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;

mn

CS2026500005964
05GIN15 – V8Página 3 de 3

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

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

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Hollman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de fijado:	Fecha de Destijado:
Responsable:	Hollman Vanegas S.

