

Bogotá D.C, Septiembre 7 de 2026

Señor(a):

ANONIMO

No registra correo / dirección

Asunto: Petición de Usuario Almera 202624658

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202624658 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, quien comunica:

"Agradecemos que nos comparta su experiencia en el servicio de Neonatología. Registramos los nombres del personal médico y de enfermería mencionados en su mensaje valorando el servicio brindado durante su estancia."

Por otra parte, lamentamos la inconformidad expresada respecto al trato recibido por parte de las enfermeras Francy y Fael. Entendemos lo importante que es contar con un trato empático y respetuoso en todo momento, por lo que hemos tomado nota de su observación para el seguimiento de la atención en el área."

Agradecemos su mensaje para la mejora continua de nuestras atenciones."

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 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,

Keile Jessel Rondon E
KEILE JESSEL RONDON ESQUIVEL
Directora de Atención al Usuario (e)
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Destijado:
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Keile Jessel Rondon Esquivel-Subdirectora de Urgencias *KJ*

Revisó: Keile Jessel Rondon Esquivel-Subdirectora de Urgencias *KJ*

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