

Bogotá D.C, Octubre 19 de 2026

Señores:

ANONIMO

No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202625342

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202625342 recibido a través de Nuestra Pagina Web , me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Dirección Científico, quien informa:

"Dando alcance a la PQRS radicada bajo el código 202625342, presentada de manera anónima en relación con la atención de la funcionaria Elsy Izquierdo, auxiliar de enfermería del servicio de radiología, nos permitimos informar que debido a la naturaleza anónima de la queja, no disponemos de los datos específicos del usuario afectado para realizar la trazabilidad exacta de los hechos.

Sin embargo, respecto a la conducta reportada, se llevará a cabo un proceso de retroalimentación con la funcionaria en mención, enfatizando la importancia de los derechos de nuestros usuarios a recibir una atención humanizada y un trato amable.

Agradecemos al ciudadano por manifestar esta situación, lo cual nos permite identificar oportunidades de mejora continua para ofrecer cada día un servicio de mayor calidad..."

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,

Keile Jessel Rondón E

KEILE JESSEL RONDON ESQUIVEL

Directora de Atención al Usuario (E)

atencionu.direccion@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Keile Jessel Rondón Esquivel-Subdirectora de Urgencias

Revisó: Keile Jessel Rondón Esquivel-Subdirectora de Urgencias

Elaboró: Laura Valentina Hernández Velandia -Auxiliar Defensoría al Usuario