

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300015777-1



SDU.757.2017
Bogotá, 19 de diciembre de 2017

Señor
ANINIMO
NO REGISTRA MAS DATOS

Asunto: Petición de Usuario: 980 de 2017

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000015482 recibida a través de nuestro buzón sobre inconformidad por atención de guarda de seguridad Plata, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa que se realiza seguimiento con la guarda quien refiere que no recuerda haber tenido inconvenientes con algún usuario, sin embargo se le realiza un llamado de atención verbal para que tenga más cuidado a la hora de atender a los usuarios dado que nuestro principal objetivo es brindar un servicio de seguridad humanizado pensando siempre en la tranquilidad y bienestar de los usuarios, para tal fin nuestra compañía los capacita de manera permanente en temas específicos como atención al usuario y humanización en el servicio de seguridad.

Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, 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.

Aprovecho 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

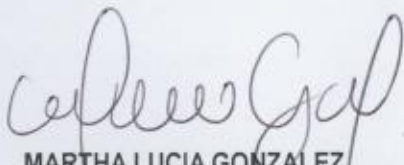
05GIS15 - V1

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.

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable:



MARTHA LUCIA GONZALEZ
Subdirectora Defensoría al Usuario
atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Anexo: Un folio
Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU