



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300004108-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**SDU.452.2019**

Bogotá, 28 de marzo de 2019

Señor

**NELSON CACERES**

No registra dirección.

**Asunto: Petición de Usuario 442-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000005352 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias , en relacion a la atención en cafetería, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa donde le informamos que la cafetería se encuentra a cargo de la Cooperativa Coopetrasan a quienes se da a conocer su manifestación de inconformismo donde manifiesta que es de aclarar que un tinto no cuesta \$2000 como lo manifiesta el usuario, el máximo valor que se le cobra a los funcionarios y usuarios por este producto es de \$1100 si es para llevar, en cuanto al tema del mal servicio, se revisaron las cámaras instaladas en la cafetería pero en ninguna se ha detectado que las funcionarias hayan agredido o atendido en mala forma a los usuarios, reiteramos nuestra disposición para brindar día a día un servicio con calidez humana y amabilidad a nuestros servicios.

No obstante lo anterior, 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

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](http://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.

Esperamos su respuesta a su petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**

**Subdirectora Defensoría al Usuario**

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

| CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA |                           |
|-------------------------------------|---------------------------|
| Fijado (Fecha y Hora):              | Desfijado (Fecha y Hora): |
| 12:00PM                             | 12:00PM                   |
| 28/03/19                            | 11/04/19                  |
| Responsable:                        | Responsable:              |
| David U.                            | David U.                  |

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar SDU



Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"