



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300005881-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**SDU.603.2019**

Bogotá, 16 de abril de 2019

Señor

**DAVID VILLAHERMOSA.**

No registra dirección.

**Asunto: Petición de Usuario 625-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000007922 recibida a través de nuestra Pagina Web referente a facturación de salida, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por el Líder del Proyecto de Facturación quien informa que Reconocemos que se ha presentado demora en la atención a usuarios debido a la ausencia de algunos facturadores de ventanilla por motivos de incapacidad. Ya se esta empezando a normalizar la asistencia de todo el equipo de trabajo, con lo cual esperamos poder brindar una buena atención a todos los usuarios.

Presentamos disculpas a nuestro usuario por la demora presentada y continuaremos trabajando para cada día brindar un mejor servicio y de esta forma respetar el derecho de todo usuario a recibir una atención oportuna, segura y continua.

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

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora Defensoría al Usuario  
[defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 3:00 PM	Desfijado (Fecha y Hora): 3:00 PM.
16/04/19	03/05/19.
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU



051



SC5520-1



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

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

"Humanización con sensibilidad social"