



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

**SDU.1252.2019**

Bogotá, 19 de junio de 2019

Señor

**IGNANCIO GUTIERREZ GAMBA**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300008860-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 1374-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000017112 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente a la mala atención en el servicio, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por el Líder del Proyecto de Facturación quien informa que cuando se presenta demora en la atención en urgencias o alguna de las otras áreas de facturación es por la congestión de pacientes en el área, esto ocurre por el alto número de pacientes facturando, como lo menciona el usuario estaba ocurriendo en ese momento.

Cabe mencionar que el facturador en mención ya no se encuentra laborando en nuestra institución, sin embargo presentamos disculpas a nuestro usuario y continuaremos trabajando para prestar un mejor servicio y hacer cumplir los derechos de todos los usuarios 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 petición y lo invitamos a continuar utilizando este medio.

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

Trascribió: D.V, Técnico, SDH

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 2:00 PM 19/06/19	Desfijado (Fecha y Hora): 2:00 PM 05/07/19.
Responsable: David U.	Responsable: David U.



051



SC5520-1



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

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

"Humanización con sensibilidad social"