



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.1336.2019

Bogotá, 02 de julio de 2019

Señora

**EMILCE PAEZ**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300009500-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 1450-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000017952 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente a ingreso en recepción, me permito inicialmente ofrecer excusas por la posible situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa que dada la falta de cultura y honestidad de algunos de los usuarios cuando ingresan a realizar algunas visitas, luego de ingresar y observar que pacientes de las camas contiguas no tienen visita en el momento se comunican con visitantes que aun se encuentran fuera, posteriormente ingresan solicitando ficha de pacientes que aun no han llegado visitas. Situación que se presenta diariamente.

Puesto que las acciones y actitudes del ser humano son difíciles de detectar en los procesos de selección ya que estas se exteriorizan en el diario vivir del ser humano, se reitera el buen servicio y la buena atención al usuario.

Reiteramos nuestro compromiso hacia la satisfacción de ustedes como usuarios y en pro del mejoramiento hacia los servicios 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](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 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

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
02-07-19.	16-07-19.
Responsable:	Responsable:
Doris Balleza	Doris Balleza



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

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

"Humanización con sensibilidad social"