



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300011621-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**SDU.1814.2019**

Bogotá, 26 de agosto de 2019

Señora

**ROSALBA GUERRERO**

No registra dirección.

**Asunto: Petición de Usuario 2028-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000026792 recibido a través de nuestra oficina de Atención al Usuario referente a trato por guarda de seguridad, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa que se realiza retro alimentación al personal de seguridad, enfatizando el trato humanizado, reglas de comportamiento, relaciones humanas e información asertiva, fomentando estas practicas y fortalecer así la operación diaria en los diferentes servicios prestados por el ESE Hospital Universitario de la Samaritana, con el fin de optimizar la atención de los usuarios.

Luego de realizar las verificaciones del caso y encontrar la falta del guarda se tomaron las medidas necesarias para prevenir sucesos como los descritos.

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. El hospital Universitario de la Samaritana se encuentra enfocado en la política del trato amable y humanizado por ende le pedimos disculpas en nombre de la institución. Le 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): 4:00PM	Desfijado (Fecha y Hora): 4:00PM
26/08/19	09/09/19.
Responsable: David U.	Responsable: David U.



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

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

*"Humanización con sensibilidad social"*