



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU..2019

Bogotá, 25 de Octubre de 2019

Señora

**VILMA SAAVEDRA**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300013988-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 2716-2019**

Dando alcance al requerimiento con No. de radicado 20193000036002 recibida a través de nuestro Buzón de Sugerencias referente a la atención en facturación, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada la Líder del Proceso de Facturación quien informa que en algunas ocasiones se presenta inconsistencia en los equipos tecnológicos, alto volumen de usuarios, entre otras variables que pueden suceder durante el servicio, lo cual puede ocasionar la demora en la atención de pacientes.

No conocemos el caso en particular de la situación ocurrida, ya que en la queja no se nos informa detalladamente lo sucedido con nuestro usuario, sin embargo presentamos disculpas al paciente por la incomodidad causada y continuaremos trabajando en Pro de siempre prestar un mejor servicio a todos nuestros usuarios.

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 elevó 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 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. 10280-10140

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Oct 28/19	Nov 13/19 13h
Responsable: D. Saavedra	Responsable: D. Saavedra

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"