

Bogotá D.C, Abril 1 de 2025

Señora:
AMANDA CASTELLANOS
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202517631

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202517631 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el líder de Hotelería Ambiental, Jefe Luis Benancio Castellanos Villamizar, quien comunica:

"Estimada Usuaría, Agradeciendo de antemano la preocupación manifiesta en materia del fortalecimiento de las buenas prácticas ambientales y la necesidad de contar con la dotación necesaria y disponible para que estas prácticas sean efectivas aunado a su desmedida preocupación por el desempeño ambiental de nuestra organización, me permito felicitarla por ser parte del compromiso ambiental de la organización y hacer parte de un equipo que busca a través de estos mecanismos el mejoramiento continuo al tener presente a nuestra organización en tan alto nivel de prestigio e imagen.

La ESE Hospital Universitario de la Samaritana, como parte de nuestra cultura organizacional cuenta con un sistema de Gestión Ambiental, que busca de manera incansable el mejoramiento en las buenas prácticas ambientales dentro de la organización, es así como se tiene establecido dentro del programa de Gestión ambiental una línea estratégica de residuos donde se abordan los diferentes mecanismos para mejorar esa conciencia ambiental la cual ha obtenido grandes resultados, que para la vigencia 2024 se hizo la entrega voluntaria de 41.9 ton. de material reciclable, devuelto a cadenas productivas y beneficiando a más de 100 asociados de la organización REMAREK que es una asociación de recuperadores de oficio cuyos ingresos dependen de esta actividad y que responde adicionalmente a nuestro programa de responsabilidad social, es así como nuestros usuarios también se hacen partícipes de esta loable labor a los cuales se les entrega información ambiental en el cuidado de los recursos y separación de residuos con más de 2041 usuarios intervenidos en la vigencia 2024 y que se convierten en piezas importantes dentro de los procesos de mejoramiento continuo.



C82025500001728

05GIN15 – V8Página 2 de 3

Atendiendo a las necesidades de la organización y como parte de nuestra estrategia de sensibilización se han dispuestos puntos ecológicos, que de acuerdo a la ruta de circulación hacia consulta externa incluyendo visita a cafetería, se cuenta con 5 de estos, cada uno dispone de dos canecas blancas para depositar material reciclable con una capacidad cada una de 53 litros lo que nos lleva a tener disponible para nuestros usuarios en este recorrido de 10 canecas con una capacidad total de 530 litros disponibles cada 3 horas de acuerdo a los recorridos realizados por el personal de servicios generales. garantizando de esta manera la oportunidad para segregar de manera adecuada los residuos reciclables generados por nuestros usuarios, visitantes y colaboradores, como parte de nuestro fortalecimiento a las estrategias de segregación en la fuente, contamos con un PET CAR, que al no estar incluido en los recorridos diarios, cuenta con recolecciones de acuerdo a necesidad, la cual se evaluara para mejorar las frecuencias de recolección, adicionalmente, se inició el retiro de material el día 5 de Marzo de 2025 y culminando dada su capacidad el día 8 de Marzo de 2025, a la fecha de la presente respuesta se encuentra disponible para su uso."

Sea esta la oportunidad, para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es darlos a conocer a los pacientes y sus familias, buscando que sean gestores multiplicadores; logrando así, entre otros, educar y sensibilizar en el tema a la comunidad usuaria del HUS.

Para finalizar, agradecemos el haber realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, 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 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.

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

mgf

CS2025609001728
05GIN15 – V6Página 3 de 3

Vía página Web en la dirección www.hus.org.co,
Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,
Correo Electrónico atención.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co;
Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,
Canal Telefónico: 4077075 Ext 10279/280

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

Cordialmente,

NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
1- Abril - 2025	15- Abril - 2025
Responsable:	Holman Vanegas S

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario