



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-14641

Bogotá D.C.  
Septiembre 09 de 2020

Señora  
**MAGDA LILIANA MENDEZ GIRALDO**  
malinen2630@gmail.com

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 19 de agosto, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza trazabilidad a la situación presentada, evidenciando oportunidades de mejora en cuanto, a la verificación previa de la agenda de los pacientes particulares, para prevenir cualquier tipo de novedad, por lo cual se realizó la retroalimentación pertinente al equipo involucrado y se tomaron acciones para evitar la recurrencia de este tipo de situación. En cuanto al pago PSE, esta opción se elevará a la Subdirección Administrativa y Financiera del hospital, para evaluar la posibilidad de activar este método de pago.

Nos disculpamos por la situación presentada y agradecemos sus observaciones ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

**NORMA CONSTANZA MONTALVO**  
T. Social Oficina de Atención al Paciente y la familia

**MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA**  
Coordinadora de Oficina de Atención al Paciente y la familia

“PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad”. C.E.049/2008

MANOS CÁLIDAS Y CONFIABLES

Entrada Principal: Carrera 52 No. 67A -71 • Urgencias: Carrera 53 N. 67A-18  
Central de Citas: 208 8338 • PBX: (+571)4377540  
Bogotá D.C., Colombia.

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