



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-12707

Bogotá D.C.  
Enero 03 de 2020

Señor  
**CLAUDIA BELTRAN**  
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 9 de diciembre, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el servicio de Vigilancia y seguridad.

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

Se realiza trazabilidad a la inconformidad manifestada por usted, y teniendo en cuenta la importancia de la situación descrita, se realizó retroalimentación al personal involucrado en las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. De igual forma, le informamos que se están llevando a cabo una serie de actividades con apoyo del área de Aseguramiento de Servicio y Humanización de la Atención de la Institución, para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, 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.S**  
Trab. Social Oficina Atención al paciente y su 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)