



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-9191

Bogotá D.C.  
Abril 08 de 2019

## SIN DATOS ADMINISTRATIVOS

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 11 de marzo de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con el acceso en la asignación de citas a través del call center.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó al coordinador de consulta externa informando lo siguiente:

Queremos informarle que para hacer análisis del caso es necesario realizar revisión de la historia clínica del paciente en el sistema por parte del coordinador del área responsable y/o el funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos del paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en su inconformidad. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted. Sin embargo, nos permitimos informarle que en la central de citas del Hospital se ha encontrado una tendencia creciente en el ingreso de llamadas, pasando de recibir 25.000 a 60.000 llamadas, situación que ha afectado la atención oportuna a nuestros usuarios que se comunican a través del call center para la programación de citas, teniendo en cuenta lo anterior se tomaron los correctivos pertinentes, se asignaron dos agentes exclusivos para la atención de los usuarios de las EPS con mayor demanda, de esta manera descongestionamos la línea telefónica brindando mayor oportunidad de atención a los afiliados.

Esperamos haber aclarado su solicitud 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,

**LAURA DANIELA VELASCO RODRÍGUEZ**  
Auxiliar oficina de atención al paciente y la familia

**LAURA CAROLINA ESGUERRA MÁRQUEZ**  
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)