



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 9000926876-8

APF-20102

Bogotá D.C.  
Marzo 30 de 2022

Señora  
**YURI VIVIANA RINCON URBINA**  
Sin datos administrativos

ef.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 18 de marzo, en la que nos manifestó su inconformidad por la atención brindada en el servicio de Facturación.

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

Se realizó trazabilidad a la situación presentada, evidenciando oportunidades de mejora en cuanto al tiempo de espera para la facturación de su egreso, por lo cual se realizó retroalimentación al equipo involucrado, sobre la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad de la atención, haciendo énfasis en las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. Asimismo, le informamos que actualmente se realizan actividades de seguimiento a los tiempos de atención en las cajas de facturación y se están implementando medidas para agilizar este proceso y minimizar el impacto en los tiempos de espera de pacientes y familiares.

Le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

**NORMA CONSTANZA MONTALVO PÉREZ TS.**  
Trab. Social 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 LIMPIAS Y CONFIALES

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)