



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-37908

Bogotá D.C.
Marzo 05 de 2026

Ref.: Respuesta a queja anónima

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por medio de carta el día 13 de febrero del 2026, en la cual nos manifestó su inconformidad frente a la actitud de servicio por parte de las colaboradoras del servicio de admisiones. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio implicado, informando lo siguiente:

Para hacer un análisis detallado del caso es necesario contar con los datos de identificación del paciente (nombres, apellidos y número de identificación), porque con ellos se gestiona una revisión de la historia clínica y otros soportes por parte del coordinador del área responsable y/o el funcionario involucrado en su inconformidad. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted.

Sin embargo, sus comentarios serán tenidos en cuenta para alimentar los planes de mejoramiento frente a capacitaciones enfocadas en los pilares de una atención humanizada.

Adicionalmente nuestra institución realiza de manera frecuente sesiones de retroalimentación dirigidas a todo el personal, con el objetivo de reforzar las claves del buen servicio, promoviendo una atención con los más altos estándares de calidad. De esta forma, buscamos garantizar que tanto los pacientes como sus familiares y/o cuidadores tengan una experiencia satisfactoria durante su paso por nuestras instalaciones.

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,

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

MARÍA CAMILA JIMÉNEZ CASTRO
Trabajadora Social 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