



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-35166

Bogotá D.C.  
Junio 04 de 2025

Señor  
**ALVARO ALEJANDRO SEGURA**

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja enviada por buzón el 19 de mayo de 2025, en la que nos manifestó inconformidad con los tiempos de atención.

Atendiendo a su solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la Coordinación del servicio implicado, quien informa lo siguiente:

Tras la revisión realizada por el área encargada, se identificó que, debido a la alta demanda de pacientes que presentaba el Hospital en ese momento, no fue posible realizar el proceso de egreso de manera inmediata. Esto se debió a que el personal responsable debe atender múltiples funciones asistenciales, y cada paciente requiere un abordaje particular según su patología y tratamiento, lo que en ocasiones puede generar demoras no previstas.

Si bien esta situación no corresponde al funcionamiento habitual del servicio, reconocemos que pueden presentarse eventos no prevenibles que afecten los tiempos de atención. Es importante resaltar que, a pesar de lo ocurrido, se cumplió con el protocolo establecido para el proceso de egreso.

Lamentamos sinceramente no haber cumplido con sus expectativas en esta ocasión y agradecemos sus observaciones, las cuales son valiosas para identificar oportunidades de mejora que beneficien a todos nuestros usuarios.

Atentamente,

**YADELIS MARIANA MONTES QUIROGA TS.**  
**Trab. Social Atención al paciente y su familia**  
**Paciente y la familia**

**MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA**  
**Coordinadora de Oficina de Atención al**

“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)