



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-36756

Bogotá D.C.  
Noviembre 07 de 2025

Señora  
**Juliana Sofía Pérez Sánchez**

**Ref.:** Respuesta a queja CC 1000858392 Juliana Sofía Pérez Sánchez

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por buzón el día 23 de octubre del 2025, en la cual la paciente Juliana Sofía Pérez Sánchez identificada con CC 1000858392 manifiesta su inconformidad relacionada con la atención por parte del colaborador del servicio de facturación.

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

Ofrecemos disculpas por la situación presentada y los inconvenientes que esto pudo causar. Informamos que se validó el caso con el colaborador involucrado y se realizó retroalimentación enfocada en los protocolos de atención al usuario estipulados en el Hospital, en los cuales sobresalen principios de humanización, respeto, buen trato y comunicación asertiva con la finalidad de brindar experiencias favorables a pacientes y familiares durante su estancia en nuestra institución. Adicionalmente, se indicó al colaborador que debe informar el motivo por el cual solicita los documentos a los usuarios, para que cuenten con claridad del proceso.

Lamentamos no haber impactado satisfactoriamente en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

**MARÍA CAMILA JIMÉNEZ CASTRO 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 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)