



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-38156

Bogotá D.C.
Marzo 25 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 09 de marzo del 2026, en la cual nos manifestó su inconformidad relacionada con la actitud de servicio por parte de la colaboradora del área de historias clínicas. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio implicado, informando lo siguiente:

Se realiza indagación con la auxiliar de archivo clínico, quien manifiesta que, al momento en que la usuaria se acerca a solicitar su historia clínica, informa que esta no le fue entregada en el servicio de rehabilitación. La colaboradora indica que, en ese momento, la impresora destinada para la emisión de historias clínicas presentaba fallas técnicas y estaba siendo revisada por el área de sistemas. Por tal motivo, se orienta a la usuaria para que se dirija al servicio de rehabilitación con el fin de gestionar la entrega del documento.

Posteriormente, la usuaria se dirige al punto de información, donde la auxiliar Paola Ruiz se comunica con el área de archivo clínico, indicando que la entrega debía realizarse desde el servicio de historias clínicas. Finalmente, una vez solucionada la falla de la impresora, se procede a la entrega de la historia clínica, para trámites correspondientes.

Reiteramos que nuestro compromiso institucional está orientado a garantizar experiencias favorables para los pacientes y sus familiares durante su estancia en el Hospital, promoviendo en cada uno de los servicios el respeto y cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.

Lamentamos no haber impactado satisfactoriamente en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones.

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