



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-39912

Bogotá D.C.  
Junio 18 de 2026

Señora  
**Julia Mejía**

**Ref.:** Respuesta a queja CC 17136099 Carlos Julio Garzón Velandia

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por medio de buzón el 31 de mayo del 2026, en la cual nos manifestó su inconformidad relacionada con el acceso oportuno al área de hospitalización para generar acompañamiento al paciente Carlos Julio Garzón Velandia. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio implicado, informando lo siguiente:

Lamentamos la percepción generada respecto a la atención brindada por el personal de vigilancia y seguridad. Con el fin de verificar lo sucedido, se realizó la validación correspondiente con el colaborador involucrado, quien informó que, de acuerdo con el censo y los registros de control de ingreso y salida de familiares y visitantes llevados en la portería, el paciente contaba con un acompañante registrado al momento de los hechos.

Es importante precisar que, cuando un familiar o acompañante se retira de la institución, debe realizar la devolución del distintivo o sticker que lo identifica como acompañante autorizado. Este procedimiento permite mantener actualizado el control de ingreso y permanencia de acompañantes dentro de las instalaciones. Cuando dicho distintivo no es entregado, el sistema de control continúa registrando la presencia del acompañante, razón por la cual el personal de vigilancia solicitó que se estableciera comunicación con el familiar registrado para efectuar el relevo correspondiente. Así mismo, el colaborador manifestó que se presentó una demora en la verificación de la información con la central de enfermería debido a la falta de respuesta inmediata por parte de esta dependencia. No obstante, una vez realizada la validación, se confirmó que efectivamente el paciente contaba con un acompañante autorizado en la habitación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se reiteró a la usuaria la información previamente suministrada respecto a los mecanismos institucionales dispuestos para la gestión de situaciones particulares relacionadas con el acompañamiento de pacientes. En caso de presentarse dificultades para el cumplimiento de las condiciones establecidas, los familiares o acompañantes pueden acudir a la oficina de atención al paciente y la familia, donde podrán exponer su situación y solicitar la evaluación de alternativas y aclaración de los horarios estipulados para las visitas de los pacientes de acuerdo con las condiciones y lineamientos institucionales vigentes. Información que ya había sido brindada.

Esperamos haber aclarado su solicitud y agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento

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)



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

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](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)