



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-36672

Bogotá D.C.
Octubre 30 de 2025

Señora
MARIA ALEJANDRA NIEVA

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por buzón el 10 de octubre de 2025, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención prestada a la señora Silvana Castañeda en urgencias.

Atendiendo a su solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso ha sido analizado por los coordinadores de los servicios implicados, informando lo siguiente:

Luego de valorar a la señora Castañeda en consulta de admisión, a las 6:41 p.m. se ordenó la toma de laboratorios y administración de líquidos endovenosos, que fueron ejecutadas a las 8:50 p.m. El tiempo de espera obedeció a la alta demanda de pacientes que consultó este día por urgencias. Se cuenta con un plan de contingencia, pero en ocasiones la demanda excede la capacidad de respuesta institucional y la legislación vigente no permite cerrar el servicio de urgencias cuando está colapsado o devolver personas sin atención.

Posteriormente, a las 11:38 p.m. se revaloró documentando radiografía de tórax sin evidencia de consolidaciones, atelectasias y/o infiltrados pulmonares, hemograma sin leucocitosis ni neutrofilia, azoados normales, electrolitos sin alteraciones y gases arteriales con acidosis metabólica compensada con alcalemia respiratoria. Pese a que los estudios no mostraron deterioro clínico, se ordenó la realización de laboratorios adicionales para identificar la causa del cuadro clínico, pero no se determinó el inicio de ningún medicamento.

Se identificó una oportunidad de mejora relacionada con los tiempos para la toma de signos vitales, por lo que se recordaron las claves de buen servicio a los usuarios y los protocolos de atención del Hospital.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y 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,

ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.
Coordinadora de Calidad
familia

PAULA ANDREA SANDINO LEÓN. EJ.
Enfermera Auditora Atención al Paciente y la

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



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

“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