



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-6691

Bogotá D.C.  
Julio 13 de 2018

Señora  
**DORA MAHECHA JIMÉNEZ**  
Sin Datos Administrativos  
Ciudad

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 30 de junio de 2018, en la cual nos dio a conocer su felicitación a los médicos e inconformidad con la actitud de servicio de consulta externa.

De antemano, agradecemos cada una de sus observaciones, ya que nos motivan para continuar trabajando por el mejoramiento continuo de nuestra institución y por ello se socializaron a la coordinación del área correspondiente.

Por otra parte, en atención a su comunicado y siguiendo el conducto regular la queja se presentó al coordinador del servicio involucrado quien informó lo siguiente:

El área de Aseguramiento de Servicio y Humanización de la Atención de la Institución se encuentra implementando una serie de capacitaciones para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares. Estas capacitaciones fueron extensivas a todo el personal del servicio incluyendo a la colaboradora del punto de programación de las citas con el fin de generar estrategias que fortalezcan el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en la atención a los usuarios.

Teniendo en cuenta que esta es la primera queja que se recibe de la colaboradora en los últimos tres meses, se tomaron las medidas correctivas y realizó retroalimentación sobre las claves mínimas de buen servicio que debe tener en cuenta al momento de brindar atención al paciente y su familia.

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,

**Luisa Fernanda Alvis Sánchez**  
Auxiliar oficina de atención al paciente y la familia

**Laura Carolina Esguerra Márquez EJ**  
Auditora 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)