



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF - 6867

Bogotá D.C.  
Septiembre 24 de 2018

Señora  
**CONSUELO FORERO B.**  
Ciudad

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 16 de Julio de 2018, en la que nos manifestó su inconformidad del servicio de la máquina ubicada en el cuarto piso.

En atención a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el subdirector administrativo y financiero, quién posterior al análisis de la situación informó lo siguiente:

Se realizó análisis del caso evidenciando que, el día lunes 16 de julio la máquina de café ubicada en el 4 piso presentó fallas en el dispositivo de selección del producto mencionado. Por lo que la situación presentada fue solucionada el mismo día, por el operario asignado quien revisa el funcionamiento de la máquina diariamente de lunes a sábado.

De igual forma, en lo referente al teléfono visible para informar al respecto, se revisó la máquina evidenciando las instrucciones de uso y en la parte inferior dos números de teléfono para comunicar cualquier situación.

Nos disculpamos por la situación presentada 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,

**LAURA DANIELA VELASCO RODRIGUEZ**  
Auxiliar oficina de atención al paciente y la familia

**LAURA CAROLINA ESGUERRA MÁRQUEZ**  
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)