



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8943

Bogotá D.C.  
Marzo 14 de 2019

Señora  
**LUZ ALEJANDRA BENAVIDES PERENGUEZ**  
Sin datos administrativos

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 07 de febrero de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con el servicio de ortopedia durante su atención.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó al coordinador del servicio involucrado informando lo siguiente:

Nos permitimos informarle que en ocasiones se presentan retrasos en el cumplimiento de la agenda programada ya que algunos pacientes presentan condiciones de salud más graves que alargan a más de 20 minutos los tiempos de atención o en ocasiones se generan inconvenientes con el sistema, lo cual no implica falta de interés o atención en la consulta. Pese a lo anterior y dada su manifestación se tendrá en cuenta la observación frente a la oportunidad en la atención de los pacientes con el fin de evitar que esta situación no se continúe presentando.

Nos disculpamos por las molestias ocasionadas con la situación descrita en su queja 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 RODRÍGUEZ**  
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)