



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 9000926876-8

APF-18091

Bogotá D.C.  
Octubre 28 de 2021

Señor  
**ANONIMO**  
Sin datos administrativos

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 15 de octubre, en la que nos manifestó su inconformidad con la oportunidad para asignación de citas médicas.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, queremos informarle que para hacer análisis del caso es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos del paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en su inconformidad. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted.

Debido al levantamiento de la alerta roja hospitalaria y a reactivación de todas las actividades económicas, en el último mes se ha presentado un incremento en la solicitud de citas, razón por la cual las agendas se están copando con rapidez. La invitamos a realizar el agendamiento de cita ingresando al botón de Asignación de citas en la página web: <https://www.hospitalinfantildesanjose.org.co/citas-medicas>.

Siga los siguientes pasos:

1. Elige aseguradora y especialidad
2. Elige la sede y profesional- fecha y hora
3. Regístrese inicia sesión - datos personales
4. Resumen de cita - lista de preparaciones
5. Marque he leído - confirmar y listo

Recibirá una confirmación de la cita a su correo electrónico y numero de contacto. Si requiere ayuda u orientación en el proceso, puede hacer uso de las siguientes herramientas:

- Chat ubicado en la parte inferior derecha de la página web, el cual estará activo de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Podrá comunicarse con nuestro PBX 4377540, donde le brindarán asesoría y orientación para el proceso de asignación y cancelación de citas.

MANOS LIMPIAS Y CONFIALES

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: 9000926876-8

Lamentamos no haber impactado satisfactoriamente 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,

**NORMA CONSTANZA MONTALVO PÉREZ TS.**  
Trab. Social Atención al paciente y su familia

**MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA**  
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 CUIDADAS Y CONFIAIBLES

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)