



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 9000926876-8

APF-18729

Bogotá D.C.  
Diciembre 14 de 2021

Señor  
**FABIO NELSON MOLINA MUÑOZ**  
Sin datos administrativos

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 25 de noviembre, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada en el servicio de Facturación.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, queremos informarle que para hacer análisis del caso es necesario realizar revisión de la historia clínica del paciente en el sistema por parte del coordinador del área responsable y/o el funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual 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.

Sin embargo, queremos informarle que, actualmente se realizan actividades de seguimiento a los tiempos de atención en las cajas de facturación y se están implementando medidas para agilizar este proceso y minimizar el impacto en los tiempos de espera de pacientes y familiares. Teniendo en cuenta la importancia de los hechos relatados por usted, se realizó proceso de retroalimentación frente a la actitud de servicio y humanización, haciendo énfasis en las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia.

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 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)