



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-21211

Bogotá D.C.  
Julio 08 de 2022

Señora  
**LUISA F. PINZON**  
Sin datos administrativos

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 2 de julio, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el servicio de Casa limpia en el área de Unidad de Cuidados intensivos Neonatos.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio de, informando que, el fin de semana se realizan los procesos de limpieza y desinfección terminal en el servicio de UCI Neonatos, siempre en horarios diferentes al de visitas, sin embargo, para la fecha, se hizo un proceso adicional en el área, por lo que se prolongaron los tiempos para realización de actividades propias del servicio. Teniendo en cuenta sus observaciones, se retroalimentó al equipo involucrado, recordando la importancia del cumplimiento de los horarios establecidos, así como la adherencia a los protocolos institucionales.

Presentamos excusas por las incomodidades causadas y agradecemos sus observaciones que nos permitan fortalecer las acciones de mejoramiento en beneficio de todos nuestros 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 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)