



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-34932

Bogotá D.C.
Mayo 23 de 2025

Señor
LUIS ALDAN

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja enviada por carta el 1 de mayo de 2025, en la que nos manifestó inconformidad con el servicio.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio implicado, informando que:

En atención a su comunicación, nos permitimos informarle que, conforme a lo manifestado, el área de mantenimiento del hospital realizó la verificación de los activos involucrados, evaluando su estado actual. Le informamos que nuestra institución cuenta con un proceso establecido para el reemplazo de estos elementos, el cual se fundamenta en criterios técnicos como la condición y la vida útil de cada activo.

Hasta la fecha, no se tienen reportes pendientes relacionados con evaluaciones técnicas de los activos señalados. No obstante, en línea con nuestro compromiso con la calidad del servicio, se ha solicitado una verificación adicional y se brindará retroalimentación al área correspondiente, con el fin de garantizar que todos los elementos se encuentren en óptimas condiciones.

En cuanto a su observación sobre el trato humanizado, le informamos que se ha realizado la retroalimentación correspondiente al personal involucrado, reforzando los principios de atención centrada en el usuario y la importancia de mantener una comunicación asertiva, respetuosa y empática con los pacientes y sus familias. Adicionalmente, continuaremos desarrollando actividades de sensibilización y capacitación para fortalecer las competencias del equipo asistencial en la atención con calidez humana.

Respetuosamente ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados 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,

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



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

MARÍA FERNANDA GUERRERO FERNÁNDEZ TS.
Trab. Social Atención al paciente y su familia
Paciente y la familia

MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA
Coordinadora de Oficina de Atención al

“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

Señores
Hospital San Jose infantil

El motivo de mi Carta es
Para quejarme que los
Servicios no Funcionan adecuadamente
los equipos Como la impresora
son viejas las Sillas son viejas
y muchas de ellas estan dañadas

deben invertir en buenas equipos
especialmente en el trato humanizado
del Personal y Brindarles Buenas
equipos Para que Trabajen con
un tiempo optimo ayuden a que la
Clinica no se dañe y menor
un Buen Servicio

ATT Luis Alder
CC +073694662