



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-35107

Bogotá D.C.
Mayo 23 de 2025

Señor
CLAVIJO GUTIERREZ JUAN MANUEL

3170461778

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja enviada por buzón el 14 de mayo de 2025, en la que nos manifestó inconformidad con la actitud de servicio.

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

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio implicado, informando que, teniendo en cuenta la importancia de su relato frente a la calidad en la información y la actitud de servicio por parte de nuestros colaboradores se realizó la retroalimentación correspondiente recordando las claves de buen servicio a los usuarios y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y la familia. Además, continuaremos ejecutando acciones de sensibilización y capacitación para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares.

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,

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



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

OFICINA DE ATENCIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Su opinión es importante para el mejoramiento continuo de nuestros servicios.

A continuación escriba de forma completa, clara y respetuosa sus inquietudes y comentarios:

DATOS DEL PACIENTE

1	14 05 25
2	Nombre completo: <u>Clayvo Gutierrez Juan Manuel</u>
	Tipo de Documento: <u>CC</u> No. Documento: <u>81753021</u>
	EPS a la que pertenece: <u>Famisanav</u>
	Lugar de origen de la petición: <u>San Juan de los Rios</u> Departamento: <u>Cundinamarca</u>
	Municipio: <u>Bojaya</u>
	Dirección: <u>Bojaya</u> Teléfono: <u>3170461778</u>
	Correo electrónico: <u></u>
	Nombre acompañante: <u>Nelly Clayvo</u>

3 Tipo de solicitud (marque con una "x")

Felicitación

Queja

Sugerencia

• Servicio donde fue atendido:

Atencion al usuario (informacion)

• Nombre del colaborador (si aplica):

4 Motivo de su solicitud:

El día 14-05-25 me acerco a realizar una pregunta a la funcionaria de informacion y quien de forma agresiva y grosera me responde.

FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

En mala actitud con la sorpresa que no fui la única persona que a la que le sucede por que al ingreso a la instancia -evidencie que se encuentra en el mismo día con otro usuario debido mayor.



3 14-05-25

Funcionaria informacion consulta externa. Turno AM.

El paciente en mencion se traslada en ambulancia

Jurani Muñoz

1024535920

Nombre completo de quién radica la solicitud.

No. documento de identidad

5 Para uso exclusivo de la Oficina de Calidad

Dependencia a la que se notifica:

ID