

APF-37452

Bogotá D.C.  
Enero 26 de 2026

**Ref.: RESPUESTA A QUEJA ANONIMA**

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por medio de buzón el día 06 de enero del 2026, en la que nos manifestó su inconformidad respecto a la exigencia de que el acompañamiento del bebé sea realizado únicamente por los progenitores.

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

Para hacer un análisis detallado del caso es necesario contar con los datos de identificación del paciente (nombres, apellidos y número de identificación), porque con ellos se gestiona una revisión de la historia clínica y otros soportes por parte del coordinador del área responsable y/o el funcionario involucrado en su inconformidad. Al no contar con esta información no es posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted.

No obstante, es importante precisar que el cuidado de un lactante debe estar a cargo de su madre, a fin de que pueda brindarle lactancia materna, la cual constituye el alimento primordial para este tipo de pacientes.

Finalmente, sus comentarios serán tenidos en cuenta para alimentar los planes de mejoramiento de los servicios de acuerdo a pertinencia de los mismos.

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 CAMILA JIMÉNEZ CASTRO 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)