

APF-37482

Bogotá D.C.  
Enero 28 de 2026

**Ref.: Respuesta a queja Anónima**

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por medio de buzón el día 09 de enero del 2026, en la que nos manifestó su insatisfacción con la actitud de servicio por parte de equipo de colaboradores del área de limpieza.

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

Respetuosamente presentamos disculpas por las incomodidades ocasionadas. Lamentamos que la queja haya sido presentada de manera anónima, ya que esta condición no permite identificar con precisión el incidente ni a la(s) persona(s) involucrada(s), lo cual limita la posibilidad de adelantar una investigación puntual y adoptar medidas correctivas específicas. No obstante, se realizará la correspondiente retroalimentación al personal del área, con el fin de prevenir la recurrencia de este tipo de situaciones.

Agradecemos las observaciones recibidas, las cuales constituyen un insumo valioso para identificar oportunidades de mejora y definir acciones orientadas al fortalecimiento continuo de la calidad de 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)