



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-34737

Bogotá D.C.
Abril 28 de 2025

Señor
Mauricio Riveros

3023182774

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja enviada por carta el 12 de abril de 2025, en la que nos manifestó inconformidad con la atención recibida.

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

De acuerdo a lo manifestado, el área encargada, hizo el proceso correspondiente a la revisión del caso y se identificó que una de las tareas del funcionario el cual la atendió consiste en realizar llamadas a los pacientes para brindar información, es por ello que la funcionaria se encontraba hablando por teléfono.

Sin embargo, 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

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

“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

C. externa

17/04/2023

* Me encuentro sumamente inconforme con la funcionaria que se encontraba en el área de información a las 8:40 am.

Durante un lapso de 10 minutos se encontró atendiendo una llamada telefónica, tuvimos que esperar ese tiempo y cuando nos atendió lo hizo con plena desinterés y no nos permitió hablar y nos iba a dirigir al área de facturación sin saber siquiera a que zona referíamos ir.

La funcionaria se identifica como
Lina Q linda Taffur

Lina O linda Taffur.

Es una persona que en un hospital tan grande e importante como este presente este tipo de falencia en su servicio.

Humberto Pinillos
3023632774.