

APF-37619

Bogotá D.C.
Febrero 09 de 2026

Ref.: Respuesta a queja Anónima

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por medio de carta el día 25 de enero del 2026, en la cual nos manifestó su inconformidad con la oportunidad en la atención por parte del servicio de facturación. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por los coordinadores del servicio implicado, informando lo siguiente:

Lamentamos que la queja haya sido presentada de manera anónima, ya que esta condición impide identificar con precisión el incidente reportado y a la(s) persona(s) involucrada(s), lo cual limita la posibilidad de adelantar una investigación puntual y adoptar medidas correctivas específicas.

No obstante, lo anterior, se realizó la validación correspondiente con el servicio de facturación del área de urgencias, evidenciándose que en la fecha de los hechos no se presentaron demoras en la prestación del servicio, ni en el proceso de admisión (ingreso) ni en el proceso de facturación (egreso) de los pacientes.

Es importante precisar que el egreso de los pacientes contempla el cumplimiento de varios pasos asistenciales, dentro de los cuales se incluyen la validación médica y de enfermería. En este sentido, aunque en algunos momentos no se observe presencia de pacientes en ventanilla, el personal se encuentra realizando las validaciones necesarias para la correcta liquidación y cierre de las salidas.

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 ISABEL DAZA ORTEGA EJ.
Coordinadora de Oficina de Atención al Paciente y la familia

MARÍA CAMILA JIMÉNEZ CASTRO
Trabajadora Social 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