



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-36119

Bogotá D.C.
Septiembre 05 de 2025

Anónima

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por medio de carta el 19 de agosto de 2025 relacionada con el tiempo de espera por parte del servicio de Facturación.

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 fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted.

Sin embargo, sus comentarios serán tenidos en cuenta para alimentar los planes de mejoramiento de los servicios. Especialmente en la oportunidad en la atención por parte del área de Facturación, evitando tiempo de espera prolongados por parte de los pacientes y sus acompañantes.

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,

MARÍACAMILA 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