



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-36752

Bogotá D.C.
Noviembre 07 de 2025

Señora
MARBELLA ISABEL GARCIA COLMENARES

Ref.: Respuesta a queja PT 2800946 Marbella Isabel García Colmenares

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por buzón el día 23 de octubre del 2025, en la cual la usuaria manifiesta su inconformidad relacionada con la atención por parte de la colaboradora del servicio de facturación.

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

Ofrecemos disculpas por la situación presentada y los inconvenientes que esto pudo causar. Informamos que se validó el caso con la funcionaria implicada y se realizó retroalimentación enfocada en los protocolos de atención al usuario estipulados en el Hospital, en los cuales sobresalen principios de humanización, respeto, buen trato y comunicación asertiva con la finalidad de brindar experiencias favorables a pacientes y familiares durante su estancia en nuestra institución.

Por lo anterior, la colaboradora se encuentra en seguimiento por parte del área de Talento Humano.

Lamentamos no haber impactado satisfactoriamente en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

MARÍA CAMILA JIMÉNEZ CASTOR 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