

APF-36789

Bogotá D.C.
Noviembre 10 de 2025

Señor
ANONIMO

Ref.: Respuesta a queja Anónima

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por buzón el 27 de noviembre de 2025 en la que nos manifestó su inconformidad relacionada con la atención brindada por parte de los colaboradores de recepción del servicio de rehabilitación.

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

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. En este caso, informamos que el servicio de Rehabilitación, identificó una oportunidad de mejora enfocada en la retroalimentación del personal involucrado recordando las claves de buen servicio a los usuarios y los protocolos de atención del Hospital. Con la finalidad que los pacientes y acompañantes cuenten con experiencias positivas durante su estancia en el Hospital.

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 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