



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-39388

Bogotá D.C.
Mayo 25 de 2026

Ref.: Respuesta a queja anónima

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por medio de buzón, el 11 de mayo del 2026, en la que nos manifestó su inconformidad relacionada 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 la coordinadora del servicio implicado, informando lo siguiente:

Lamentamos que la queja haya sido presentada de manera anónima, dado que, no contiene datos básicos de identificación del usuario (nombre, documento, teléfono, correo electrónico, fecha y hora de atención), lo cual limita de manera significativa la posibilidad de verificar los hechos descritos y realizar una trazabilidad adecuada del caso.

No obstante, el servicio ha identificado una oportunidad de mejora, por lo que se están implementando acciones orientadas a reducir los tiempos de espera y brindar una mejor oportunidad de atención.

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