



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-38652

Bogotá D.C.
Abril 23 de 2026

Ref.: Respuesta a queja anónima

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por medio de sitio web el 06 de abril del 2026, en la que nos manifestó su inconformidad relacionada con la prestación 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.

Informamos que, el área de facturación cuenta con el personal completo durante los turnos establecidos, lo que garantiza la prestación continua del servicio. En este sentido, no es precisa la afirmación de que la atención se haya realizado únicamente por dos facturadores.

Desde la coordinación se realiza acompañamiento permanente al proceso, brindando apoyo oportuno ante cualquier eventualidad operativa.

En relación con la presunta falta de atención por parte de la coordinación, se aclara que existe disponibilidad continua para la atención de los usuarios, sin que se cuente con reportes o evidencias negativas en la prestación del servicio.

Se reitera la disposición del área para atender, verificar y dar respuesta a cualquier situación que, manifiesten los usuarios.

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