



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-38318

Bogotá D.C.
Abril 15 de 2026

Señora
YASMIN PASTOR

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja enviada por buzón el 13 de marzo de 2026, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención prestada al señor Carlos Arturo Chavarro Torres en Unidad de Cuidado Intensivo.

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

En lo que respecta a la atención brindada por parte del personal de enfermería, se hizo la revisión con los colaboradores de la unidad, quienes manifestaron haber prestado sus servicios de manera cordial y respetuosa sin haber incurrido en burlas por su diagnóstico. Sin embargo, debido a su percepción se realizó la retroalimentación correspondiente al personal recordando las claves de buen servicio a los usuarios, la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia y los protocolos de atención del Hospital.

Por sus comentarios frente al uso del teléfono celular y dispositivos como audífonos por parte del personal asistencial, se recordó que el uso de dispositivos electrónicos sea exclusivamente para actividades laborales y fuera del tiempo de atención del paciente y se hará seguimiento a su adherencia.

Respetuosamente ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados y 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,

ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.
Coordinadora de Calidad
familia

PAULA ANDREA SANDINO LEÓN. EJ.
Enfermera Auditora Atención al Paciente y la

“PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo

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



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

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