

Medellín, 16/01/2026

Buenas tardes,

Reciba un cordial saludo. En atención a la queja presentada por la señora **Jennifer Guerrero Henao**, identificada con cédula de ciudadanía **1039470848**, relacionada con la atención brindada el día **14 de enero** durante la consulta médica con el doctor **Óscar Iván Oviedo Méndez (R.M. 7176186)**, nos permitimos informarle lo siguiente: La manifestación realizada ha sido **recibida formalmente** y será **trasladada al profesional involucrado** para que emita la respuesta correspondiente.

De igual manera, la institución dará inicio al **proceso de revisión e investigación interna**, conforme a los lineamientos establecidos en nuestros procedimientos de calidad y atención al usuario.

En caso de evidenciarse situaciones que no se ajusten a los estándares institucionales, se implementarán los **correctivos necesarios**, con el fin de garantizar una atención respetuosa, empática y acorde con los principios éticos del ejercicio médico.

Lamentamos sinceramente la percepción de trato recibida y ofrecemos **disculpas** por las molestias o inconformidades que esta situación haya podido generar. Nuestra institución cuenta con un **protocolo de humanización del servicio**, el cual orienta el actuar de todo el personal asistencial y administrativo, y trabajamos permanentemente bajo nuestro lema institucional: **“Trabajamos con amor por la vida”**.

Agradecemos el tiempo tomado para expresar su experiencia, ya que este tipo de comunicaciones nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención brindada a nuestros usuarios.

Cordialmente,



**Marcela Sánchez Arango**  
Líder de Atención al Usuario

usuarios@lamaria.gov.co  
317 637 22 70  
Calle 92 EE # 67-61  
Medellín - Colombia