

|                                                                                  |                                                                                                  |               |              |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE                                                           | CÓDIGO:       | GAC-P01-F-05 |
|                                                                                  | GESTIÓN APOYO CLÍNICO                                                                            | VERSIÓN:      | 5            |
|                                                                                  | QUEJAS, AGRADECIMIENTO, SUGERENCIAS, PETICIÓN, SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DENUNCIA DE CORRUPCIÓN | VIGENCIA:     | 03-01-2022   |
|                                                                                  |                                                                                                  | Página 1 de 1 |              |

|                                                   |                                                          |                                     |               |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| FECHA                                             | AGRADECIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/>       | QUEJA <input type="checkbox"/>      | CONSECUTIVO # |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN <input type="checkbox"/> | DENUNCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN <input type="checkbox"/> | SUGERENCIA <input type="checkbox"/> |               |
| RECLAMO <input type="checkbox"/>                  | TELEFÓNICO <input type="checkbox"/>                      | PETICIÓN <input type="checkbox"/>   |               |

Nombre o cargo de la persona o servicio del cual se refiere:

COMENTARIO:

excelente la colaboracion de  
la navegadora lina delgado  
todo el personal es muy  
amable y colaborador

STO  
30/12/2021

Nota: Cuando la queja es anónima la respuesta se puede verificar en la cartelera que se encuentra ubicada en el primer piso de la coordinación de Trabajo Social y por la página web del Instituto Nacional de Cancerología [www.cancer.gov.co](http://www.cancer.gov.co) link servicio al ciudadano.

Si desea recibir respuesta a su queja o petición, por favor diligenciar:

Nombre de quien diligencia este formato:

Nombre del paciente:

Cédula:

Correo electrónico:

EPS

Dirección:

Teléfono:

| VERSIÓN | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN                                                                                                                                                                                                                    | RESPONSABLE OYM                   |
|---------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1       | 31-12-2016             | Versión inicial del documento                                                                                                                                                                                                                   | Administrador del Sistema Trms    |
| 2       | 29-04-2019             | Se modifica por revisión del procedimiento y vigencia del documento.                                                                                                                                                                            | Sandra Patricia Urquijo Rodríguez |
| 3       | 27-10-2020             | Agregar en una parte del formato donde el usuario puede evidenciar por donde se puede consultar la respuesta PQRS anónima la cuál se publica al 100% en la cartelera del Grupo Trabajo Social y Comunicaciones la publica en la página del INC. | Sandra Patricia Urquijo Rodríguez |
| 4       | 26-08-2021             | Se actualiza por cambio en el nombre de procedimiento e inclusión de casillas Telefónico y Reclamo, se actualiza el Título del formato.                                                                                                         | Sandra Patricia Urquijo Rodríguez |
| 5       | 03-01-2022             | Es indispensable ampliar el cuadro de Comentario de dejarlo a la mitad de la hoja, y en la parte superior derecha encima de Código colocar Consecutivo con el espacio al frente para poder colocar el número de la queja.                       | Andres Felipe Sanabria Angulo     |

| ELABORÓ      |                                          | REVISÓ       |                                   | APROBÓ       |                                   |
|--------------|------------------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|-----------------------------------|
| Cargo:       | Profesional Universitario                | Cargo:       | Coordinadora Grupo Trabajo Social | Cargo:       | Coordinadora Grupo Trabajo Social |
| Dependencia: | Oficina Asesora de Planeación y Sistemas | Dependencia: | Grupo Trabajo Social              | Dependencia: | Grupo Trabajo Social              |
| Fecha:       | 09-12-2021                               | Fecha:       | 29-12-2021                        | Fecha:       | 29-12-2021                        |

radiología

VA/03/22

3

SFE

|                      |                                                    |
|----------------------|----------------------------------------------------|
| REQUERIMIENTO        | Ofertar un producto que responda a las necesidades |
| ATRIBUTOS DE CALIDAD | Satisfacción del cliente                           |
| BOTONS               | Servicio                                           |
| DEBERES Y DERECHOS   | Brindar un buen servicio                           |
| RIESGO               | Baja                                               |