

|                                                                                   |                                                |           |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|---------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE         | CÓDIGO:   | GS-IP02-F-21  |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 01            |
|                                                                                   | ACTA INSTITUCIONAL                             | VIGENCIA: | 18-09-2017    |
|                                                                                   |                                                |           | Página 1 de 2 |

|                   |                                 |      |      |
|-------------------|---------------------------------|------|------|
| ACTA:             | 79                              | AÑO: | 2023 |
| GRUPO DE TRABAJO: | Coordinación Trabajo Social     |      |      |
| TEMA:             | Publicación respuestas Anónimos |      |      |

|                                               |                                 |                                                       |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social | Fecha: 25 de septiembre de 2023 | Hora Inicio: 3:40 p.m.<br>Hora Terminación: 3:50 p.m. |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------|

| ASISTENTE              | DEPENDENCIA                       | ASISTIÓ |    | ASISTENTE OPCIONAL |    |
|------------------------|-----------------------------------|---------|----|--------------------|----|
|                        |                                   | SI      | NO | SI                 | NO |
| Norha Lizarazo Camacho | Coordinadora Grupo Trabajo Social | x       |    |                    |    |
| Vicky Gomez            | Grupo Trabajo Social              | x       |    |                    |    |
| Paula Cabeza           | Grupo Trabajo Social              | x       |    |                    |    |
|                        |                                   |         |    |                    |    |

#### Desarrollo y Conclusiones:

En la oficina de Trabajo Social del Instituto Nacional de Cancerología se reúnen los anteriores firmantes, en donde se constata la publicación en cartelera de la respuesta a queja anónima Numero 1520 recibida en el buzón el día 25/09/2023, con respuesta generada el día 25/09/2023 y publicada en cartelera el 25/09/2023 dando cumplimiento con el lapso de 15 días como lo establece la norma 1755 de 2015.

Como evidencia se adjunta registro fotográfico

Siendo las 3:50 se da por terminada la reunión

#### Tareas a realizar:

| Tema | Tarea | Responsable | Fecha |
|------|-------|-------------|-------|
|      |       |             |       |
|      |       |             |       |
|      |       |             |       |

Elaborado por:

Próxima Reunión:

Firman:

Norha Lizarazo Camacho Coordinadora

Viky Gómez

Paula Cabeza

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

|                                                                                   |                                                       |                      |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>         | <b>CÓDIGO:</b>       | <b>GSI-P02-F-21</b> |
|                                                                                   | <b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b>      | <b>01</b>           |
|                                                                                   | <b>ACTA INSTITUCIONAL</b>                             | <b>VIGENCIA:</b>     | <b>18-09-2017</b>   |
|                                                                                   |                                                       | <b>Página 2 de 2</b> |                     |

\*El consecutivo de las actas inicia en 1 y cada año se inicia nueva numeración, cada grupo (Área Funcional, Comité, Ad Hoc, Proyecto, etc.) debe mantener su consecutivo. Agregue las filas que sean necesarias para asistentes a la reunión y firmas.



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. SAL-06970-2023  
2023-09-25 09:56:01 a.m.

851020

Radicación relacionada: ENT-13019-2023

Señor  
Anonimo  
Calle 1 No. 9 -85  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta reclamo No 1520

Respetado (a) Señor (a) Anónimo:

Nuestro principal objetivo como Institución es ofrecer un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; el cual se evidencia en la atención integral hacia nuestros pacientes y sus familiares. De acuerdo con su requerimiento, donde manifiesta "la atención de pacientes con enfermedad terminal merecen respeto, hacer venir una hora antes de la cita y los funcionarios haciendo conferencia en la oficina....hasta que quieran llamarlo por orden de numeración" remitimos la respuesta recibida por parte del servicio de Facturación:

Para el Instituto Nacional de Cancerología es de gran importancia la satisfacción de todos nuestros usuarios, según lo mencionado en su comunicación le informamos lo siguiente:

1. Se revisa el caso con el área de facturación y se le pide disculpas por los inconvenientes causados, sin embargo, es importante tener los datos completos de usted como usuario para poder realizar un seguimiento a la inconformidad y así poder tomar las medidas respectivas del caso.

Reiteramos excusas por el inconveniente e incomodidades generadas en el proceso de atención y se le agradece sus observaciones como fuente de generación para oportunidades de mejora, manifestándole que es importante para el Instituto Nacional de Cancerología que todos los usuarios, se sientan atendidos de una manera amable, oportuna, segura y de calidad.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo [pgrs@cancer.gov.co](mailto:pgrs@cancer.gov.co) y [agallo@cancer.gov.co](mailto:agallo@cancer.gov.co). con gusto le aclararemos sus inquietudes. O podrá elevar su consulta ante la Dirección de Salud correspondiente o a la Superintendencia Nacional de Salud. (Circular 009 1996 Supersalud).

Atentamente,

"El presente documento ha sido firmado electrónicamente para garantizar su plena validez jurídica y probatoria. El original del documento es generado en formato electrónico y su firma se pueden consultar en TMS. Toda impresión se entenderá como copia del mismo y debe hacerse sólo si es necesario."

NIT: 899.999.092-7  
Calle 13 # 9-85 - PBX: 3905012  
[www.cancer.gov.co](http://www.cancer.gov.co)  
Bogotá D.C., Colombia

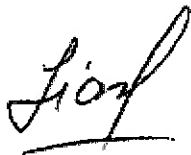
 @incancerologia



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. SAL-06970-2023  
2023-09-25 09:56:01 a.m.



Atentamente,



**Lia Margarita Alvarez Puente**  
**Subdirectora General de la Gestión Administrativa y Financiera**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: Norha Lizarazo Camacho - Coordinadora - Grupo Trabajo Social

Revisó: Norha Lizarazo Camacho - Coordinadora - Grupo Trabajo Social

"El presente documento ha sido firmado electrónicamente para garantizar su plena validez jurídica y probatoria. El original del documento es generado en formato electrónico y su firma se pueden consultar en TMS. Toda impresión se entenderá como copia del mismo y debe hacerse sólo si es necesario."

NIT: 899.999.092-7  
Calle 13 # 9-85 - PBX: 3905012  
[www.cancer.gov.co](http://www.cancer.gov.co)  
Bogotá D.C., Colombia

 @incancerologia

## Viky Constanza Gomez Rozo

---

**De:** Viky Constanza Gomez Rozo  
**Enviado el:** lunes, 25 de septiembre de 2023 11:00 a. m.  
**Para:** Camilo Ernesto Zuluaga Herreno  
**CC:** comunicaciones  
**Asunto:** RV: rta anonima 1520  
**Datos adjuntos:** [Untitled].pdf

Buenos días

Enviamos respuesta anónima servicio de facturación, para su conocimiento y tramite

Cordialmente:

Nombre: Viky Constanza Gomez Rozo  
Cargo: Auxiliar Administrativo  
Correo: vgomez@cancer.gov.co  
PBX: PBX: (+57) 3905012 Ext: 5162  
Calle 1 N° 9 – 85  
Bogotá D.C.  
[www.cancer.gov.co](http://www.cancer.gov.co)

