



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-07913-2023
2023-10-31 12:20:53 p.m.

859966

Radicación relacionada: ENT-14996-2023

Bogotá D.C., 31 de Octubre de 2023

Señor
Anonimo (a)
Cartelera Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja Anónima No 1810

Respetado(a) Señor(a) Anónimo (a):

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 señora de admisión es una grosera, se peina y se la pasa hablando por teléfono celular, la de brackets, come en la oficina y siempre que voy con mi paciente se plancha el cabello se maquilla en la ventanilla. Es una grosera con los usuarios y se la pasa cogiéndose con un camillero" remitimos la respuesta recibida por parte del servicio de Facturación:

De manera atenta doy respuesta:

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 autorizaciones y se ofrecen disculpas ante cualquier inconveniente presentado en el proceso de atención dentro de nuestra IPS, también es de gran importancia tener los datos completos para poderle responder de fondo y 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.

"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 1ª # 9-85 · PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



@incancerologia



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-07913-2023
2023-10-31 12:20:53 p.m.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pgrs@cancer.gov.co y 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,



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: Alba Lucia Gallo Tíbaduiza - Aliado Estratégico VCO - Grupo Gestión de Facturación
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

Bogotá D.C., Colombia



@incancerología