



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-01067-2025
2025-02-11 01:38:43 p.m.

984253

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 11 de Febrero de 2025

Señor
ANONIMO
Cartelera Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo Anónimo No 142 ENT-01905-2025

Respetado señor Anónimo:

Reciba usted desde el Instituto Nacional de Cancerología, nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada y reiteramos que nos unimos a su sentimiento de preocupación por mejorar los procesos.

De acuerdo a lo manifestado por usted *"No es la primera vez que me acerco al servicio y siempre evidencia que en el módulo de Facturación se encuentran tres ventanillas de las cuales a las 7:30 de la mañana sólo está en funcionamiento 1 de las 3, en las otras dos se encuentran dos personas acompañadas charlando mientras los pacientes se acercan a preguntar y de muy mala manera responden y no avanzan en el llamado de los pacientes. Recomendación si los funcionarios están en su sitio de trabajo, sería ideal estar presto al paciente ya que muchos de ellos son señores de edad que tienen preguntas y por estar charlando con sus compañeros no les dan la ayuda necesaria ni para facturar y menos a sus dudas"*.

Se le envía la respuesta brindada por el la Coordinación 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. Agradecemos que haya señalado estos problemas, ya que nos permiten identificar áreas que requieren nuestra atención y mejora.
2. Entendemos que la situación antes experimentada ha añadido estrés a una situación ya difícil, y queremos expresar nuestra más profunda disculpa por cualquier inconveniente que esto haya causado.
3. Dentro del proceso de socialización y validación en el servicio respecto a la PQRS, se realizó el respectivo proceso de retroalimentación a la facturadora, con el fin de garantizar una atención humanizada y oportuna a todos nuestros usuarios del INC.

"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."



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-01067-2025
2025-02-11 01:38:43 p.m.

4. Aunado a lo anterior en el proceso de seguimiento al caso, se identifico que dentro del proceso de atención en radiología, actualmente contamos con 2 facturadoras.
5. La facturadora de la Ventanilla 1 es la encargada de la apertura de todos los episodios de cada uno de los pacientes del servicio para garantizar que los atiendan de forma oportuna en los procedimientos
6. La segunda facturadora es la encargada de validar la atención de los pacientes y realizar el respectivo cierre del proceso integral de facturación, permitiendo así, que los demás agendamientos sean autorizados de forma oportuna por sus respectivas EPS.
7. Aunado a lo anterior, en la tercera ventanilla se encuentra una jefe de enfermería, la cual, se encarga de entregar todos los resultados de medio de contrastes y demás a todos los pacientes del INC.
8. Nuestro compromiso es asegurar la satisfacción de todos nuestros usuarios del INC, recordado la importancia de cumplir con las normas de comunicación asertiva y atención oportuna que son fundamentales en nuestra atención al usuario, esto para garantizar mejoras en la atención y actitud, durante la atención en los servicios.

Agradecemos 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 pqrs@cancer.gov.co o rrodriguez@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) (Circular 009 1996 Supersalud)

Atentamente,



Lia Margarita Alvarez Puente

"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."



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-01067-2025
2025-02-11 01:38:43 p.m.

Subdirectora General de la Gestión Administrativa y Financiera
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Páginas: 3
Anexo: 2
Nombre anexos: Análisis de causa ARBOL SUGERENCIA 142.pdf
FORMATO DE SEGUIMIENTO SUGERENCIA 142.pdf

Elaboró: Rosmy Catherine Rodriguez Nieves - Aliado Estratégico VCO - DIRECCION GENERAL
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."