



Bogotá D.C., 6 de Marzo de 2025

Señor  
Anónimo  
Cartelera Trabajo Social  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo No 120

Respetado Señor 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 lo manifestado por usted, *"Es la segunda vez que venimos para el procedimiento de biopsia, es la segunda vez que no se encuentran informados sobre el procedimiento a realizar, es la segunda vez que tienen que consultar que van a realizar. La cita era para las 7:30, la llamaron e ingresaron al consultorio le hicieron la tomografía a las 11, la canalizaron y hasta la 1 le realizaron el procedimiento, es cierto que tanto para paciente como acudiente deben disponer de tiempo. pero no tiene sentido que seamos empáticos, esperemos, si los profesionales no se toman la molestia de informarle y menos de avisar que todo se va a demorar es UNA FALTA DE RESPETO tanta carencia de profesionalismo que hay en el instituto"*

De acuerdo con su requerimiento, remitimos la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Imágenes Diagnósticas:

Agradecemos sus observaciones dado que estas situaciones nos sirven para reflexionar y poder establecer acciones de mejora día a día en busca de brindar siempre una atención, cuidado oportuno y de calidad.

Lamentablemente no contamos con los datos personales de nuestro usuario, ni fechas exactas de los procedimientos y no es posible hacer un correctivo al interior del servicio al caso puntual; igualmente se realiza retroalimentación al grupo.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo [pqrs@cancer.gov.co](mailto:pqrs@cancer.gov.co) y con gusto le aclararemos sus inquietudes. O

"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-01706-2025  
2025-03-06 09:16:04 a.m.

podrá elevar su consulta ante la Dirección de Salud correspondiente o a la Superintendencia Nacional de Salud. (Circular 009 1996 Supersalud).

Atentamente,



**Lina María Trujillo Sanchez**  
**Subdirectora General de Atención Médica y Docencia**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA**

Páginas: 2  
Anexo:  
Nombre anexos:

Elaboró: 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."