



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-02189-2025
2025-03-25 02:13:49 p.m.

995363

Radicación relacionada: ENT-04454-2025

Bogotá D.C., 25 de Marzo de 2025

Señora
Leidy Casallas
Cartelera de Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja No 323

Respetada Señora Leidy

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, se brinda la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Gestión Ambiental:

En atención a su requerimiento manifestado en días anteriores, en el cual nos expresa su requerimiento en relación con la atención prestada con el servicio de vigilancia.

Sentimos profundamente conocer la situación que nos ha relatado y le agradecemos por habernos informado sobre el incidente. En Instituto Nacional de Cancerología, nos comprometemos a ofrecer un ambiente seguro y respetuoso para todos nuestros visitantes y empleados, y tomamos muy en serio cualquier acto de maltrato o conducta inapropiada.

En este caso, queremos asegurarle que el personal de seguridad y de ser necesario, tomaremos las medidas pertinentes para investigar la situación de manera exhaustiva.

No toleramos ningún tipo de presunto maltrato o comportamiento agresivo hacia los usuarios y estaremos revisando los detalles del incidente para garantizar que se tomen las acciones correctivas adecuadas.

Le agradecemos por su comprensión y colaboración mientras investigamos el incidente. Si tiene más detalles que pueda proporcionarnos, no dude en comunicarse con nosotros.

Nos encontramos sensibilizando a nuestros colaboradores para que de forma sutil y moderada procedan con el cumplimiento de los protocolos de seguridad.

"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-02189-2025
2025-03-25 02:13:49 p.m.

Entendemos perfectamente la importancia de la humanización en la aplicación de cada uno de los procedimientos de seguridad y es por eso que nos encontramos reforzando para el primer ciclo de capacitaciones del año 2025 todo lo concerniente a servicio al cliente y humanización del servicio de vigilancia.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pqrs@cancer.gov.co y seguridad@cancer.gov.co y 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
Subdirectora General de la Gestión Administrativa y Financiera
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: Kevin Felipe Gil Sierra - Auxiliar Administrativo - Grupo Área Gestión Ambiental y Hotelera
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."