



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-05950-2025
2025-07-02 03:49:08 p.m.

1022793

Bogotá D.C., 2 de Julio de 2025

Señora
Carolina Hurtado
Cartelera de Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a requerimiento N° 735

Respetada Señora Carolina:

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 reclamo en relación con la atención prestada con el servicio de vigilancia, sentimos la situación que nos ha relatado y le agradecemos el habernos informado sobre el incidente.

El Instituto Nacional de Cancerología esta comprometido 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, por esto, reconocemos que, si bien el cumplimiento de estos protocolos puede generar momentos de tensión, especialmente en situaciones emocionalmente sensibles, es fundamental que todas las interacciones entre el personal de seguridad y los usuarios se mantengan dentro del marco del respeto, la empatía y la buena comunicación.

Su observación ha sido trasladada a las áreas correspondientes, incluyendo a la Coordinación del Servicio de Seguridad, con el fin de revisar internamente lo ocurrido y fortalecer los procesos de atención al usuario desde un enfoque humano y respetuoso, sin afectar la integridad de los protocolos que nos rigen.

En este caso, queremos asegurarle que de ser necesario, tomaremos las medidas pertinentes para investigar la situación de manera exhaustiva. No toleramos ningún tipo de maltrato o comportamiento agresivo hacia los usuarios, y estaremos revisando los detalles del incidente para garantizar que se tomen las acciones correctivas adecuadas.

"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-05950-2025
2025-07-02 03:49:08 p.m.

Nos encontramos sensibilizando a nuestros colaboradores para que de forma sutil y moderada procedan con el cumplimiento de los protocolos de seguridad. 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 segundo 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 respuesta enviada. Usted podrá elevar su observación al correo prqrs@cancer.gov.co y con gusto aclararemos sus inquietudes. O podrá elevar su consulta ante la Dirección de Salud Correspondiente o a la Superintendencia Nacional de Salud (Circular 0091996 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: Nataly Alvarez Rondon - Coordinadora Grupo Trabajo Social (E.) - 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."