



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-08420-2025
2025-09-24 11:03:01 a.m.

1045269

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 24 de Septiembre de 2025

Señora
Anónima
CARTELERA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja No 1014 ENT-16533-2025

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.

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 *"vi como la señora de caja señora de cabello blanco; minimiza la angustia de la usuaria en tono poco empático cuando se va en voz baja le dijo estúpida. Las personas que estamos aquí merecemos empatía si su colaboradora no se siente en condición preferiblemente sea removida a otra área"*

Remitimos la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Hematología:

Para el caso específico, se realizó la respectiva retroalimentación, donde se evidencia la situación presentada, corrigiendo, reforzando, implementando y evaluando estrategias que permitan que este tipo de incidentes no se repitan.

Agradecemos así mismo, su amabilidad por hacernos llegar este requerimiento y ser parte activa del mejoramiento continuo de la Institución.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pqrs@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)

"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-08420-2025
2025-09-24 11:03:01 a.m.

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: Juan Alejandro Ospina Idarraga - Coordinador Grupo Área Unidades Médicas - Grupo Área Unidades Médicas
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."