



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-08794-2025
2025-10-10 10:56:22 a.m.

1052311

Bogotá D.C., 10 de Octubre de 2025

Señor
Anonimo
Cartelera de Trabajo Social
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja Anónima No 1019

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 su requerimiento, donde manifiesta *"El día de hoy, desafortunadamente tuve una muy mala experiencia con la funcionaria Yennifer Fuentes, de asignación de citas de Radiología. Su atención al paciente y al público en general deja un sin sabor bastante grande. más en situaciones tan complejas como las que viven en el Instituto"*. remitimos las respuesta recibida por parte de la Coordinación de Imágenes Diagnósticas:

Reciba un cordial saludo. En atención a la queja interpuesta por usted en días recientes relacionada con la atención brindada por la funcionaria Yennifer Fuentes en el proceso de asignación de citas del servicio de Radiología, queremos ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes ocasionados.

Le informamos que se ha realizado el proceso de retroalimentación con la funcionaria involucrada, con el fin de reforzar los principios de respeto, empatía y calidad en la atención al usuario. Adicionalmente, se ha establecido un seguimiento constante y se han intensificado las campañas de humanización dirigidas a todo el personal que interviene en la atención de pacientes.

Agradecemos profundamente que nos haya permitido conocer esta situación, ya que su reporte es fundamental para mejorar nuestros procesos y garantizar un servicio digno y respetuoso.

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)

"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-08794-2025
2025-10-10 10:56:22 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: Angela Maria Lopez Giraldo - Auxiliar Administrativo - Grupo Imágenes Diagnósticas

Revisó: Norha Lizarazo Camacho - Coordinadora - Grupo Trabajo Social

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

"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."