



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-08872-2025
2025-10-15 09:22:11 a.m.

1053508

Radicación relacionada: ENT-17465-2025

Bogotá D.C., 15 de Octubre de 2025

Señor
ANONIMO
Ciudad
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo No 1055 ENT-17465-2025

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 a lo manifestado por usted, donde manifiesta *"muy mala la atención los días sábados en la rotonda, el proceso para liberar las autorizaciones es una tortura, más de una hora de fila; por favor, respeten a los usuarios, a la gente de tercera edad, el sábado 4 de octubre estaba atendiendo un solo muchacho, él hace que lo puede; después llega la compañera y se sentó en el computador de al lado (supuesto que ese puesto se llama autorización 2, la chica tenía chaqueta azul) y estaba peleando con el muchacho que estaba atendiendo varios usuarios nos dimos cuenta, hagan algo los sábados, por favor respeten!! espero que tomen en serio esta solicitud, petición y no sea una estadística más o la ignoren, solo porque es 1 sola, mucha gente inconforme pero no se toman el tiempo de hacer el reclamo"*

Se brinda la respuesta desde la Coordinación del servicio de Facturación:

Para el Instituto Nacional de Cancerología es de gran importancia la satisfacción de todos nuestros usuarios. Según lo mencionado en su comunicación, le informamos lo siguiente:

1. Agradecemos que haya señalado estas dificultades, ya que nos permiten identificar áreas que requieren nuestra atención y mejora.
2. Entendemos que la situación antes experimentada ha añadido estrés a una situación ya difícil, y sentimos cualquier inconveniente que esto haya causado.

"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-08872-2025
2025-10-15 09:22:11 a.m.

3. Dentro del proceso de socialización y validación en el servicio respecto a la PQRS, se realizó el respectivo proceso de retroalimentación al área de autorizaciones, con el fin de garantizar una atención humanizada y oportuna a todos nuestros usuarios del INC.
4. Aunado a lo anterior en el proceso de seguimiento al caso, se identificó que el día de la atención, la afluencia de pacientes era alta lo que ocasiono demoras en los procesos, no obstante, dicha situación se informó al respectivo líder para generar el respectivo plan de mejora y así evitar las demoras para los pacientes.
5. Nuestro compromiso es asegurar la satisfacción de todos nuestros usuarios del INC, recordado la importancia de cumplir con las normas de comunicación asertiva y atención oportuna que son fundamentales en nuestra atención al usuario, esto para garantizar mejoras en la atención y actitud, durante la atención en los servicios.

Agradecemos sus observaciones como fuente de generación para oportunidades de mejora, manifestándole que es importante para el Instituto Nacional de Cancerología que todos los usuarios, se sientan atendidos de una manera amable, oportuna, segura y de calidad.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted podrá elevar su observación al correo pqrs@cancer.gov.co o rrodriguez@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)

Atentamente,



Lia Margarita Alvarez Puente
Subdirectora General de la Gestión Administrativa y Financiera
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Páginas: 3
Anexo: 2
Nombre anexos: Análisis de causa ARBOL QUEJA 1055.pdf
FORMATO DE SEGUIMIENTO QUEJA 1055.pdf

"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-08872-2025
2025-10-15 09:22:11 a.m.

Elaboró: Rosmy Catherine Rodriguez Nieves - Aliado Estratégico VCO - DIRECCION GENERAL
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."