



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-08869-2025
2025-10-15 08:27:42 a.m.

1053449

Radicación relacionada: ENT-17751-2025

Bogotá D.C., 15 de Octubre de 2025

Señora
Luz Mila Posada
vasquez.199915@gmail.com

Asunto: Respuesta Queja No 1065 ENT-17751-2025

Respetada Señora Luz Mila:

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, 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.
3. Así las cosas, se realizó proceso de seguimiento y compromiso con el funcionario a fin de realizar sensibilización frente a nuestra política de enfoque humanizado con todos nuestros pacientes.
4. También se socializó el protocolo de atención al usuario retroalimentando al funcionario con respecto a la comunicación asertiva y efectiva con todos nuestros usuarios, a fin, de lograr brindar respuesta a sus requerimientos.
5. Adicionalmente agradecen la oportunidad de la PQRS, puesto que, con esta se identifican las oportunidades de mejora que se tienen en los servicios, en pro de mejorar y aprender cada día para garantizar una mejor atención para todos los pacientes y sus familiares.

"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-08869-2025
2025-10-15 08:27:42 a.m.

6. 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: 2

Anexo: 4

Nombre anexos: ACTA -14-OCTUBRE- 2025. FIRMADA.pdf

Análisis de causa ARBOL QUEJA 1065.pdf

COMPROMISO_ CARLOS ANDRES CORREDOR VEGA _14-10-2025. FIRMADO.pdf

FORMATO DE SEGUIMIENTO QUEJA 1065.pdf

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."