



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-09262-2025
2025-10-21 11:17:03 a.m.

1055206

Radicación relacionada: ENT-18178-2025

Bogotá D.C., 21 de Octubre de 2025

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

Asunto: Respuesta Queja No. 1092

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 *"Ingresando con mi esposa, que es paciente oncológico y la señora tiró la puerta de ingreso, de manera muy fuerte hacia las piernas, rodillas de mi esposa, ocasionándole gran dolor, puesto que el paciente tiene tumor en la pierna derecha y está con mucho dolor, no es justo que esta señora haya lanzado las contrapuerta de ingresos sobre las rodillas, cuando vio perfectamente que la acompañante, mi persona tenía el sticker de ingreso pegado a la chaqueta. Gracias por su atención, y ojalá el personal siga mejorando su atención, ya que es la única persona que ha tenido un mal gesto"*.

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 queja en relación con la atención prestada con el servicio de vigilancia.

Sentimos profundamente conocer la situación que nos ha relatado y le agradecemos por habernos informado sobre el incidente. En el Instituto Nacional de Cancerología, nos comprometemos 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.

En relación con la queja recibida, informamos que la puerta en cuestión es de funcionamiento totalmente electrónico. El personal de seguridad únicamente activa el mecanismo de apertura para permitir el paso de los usuarios, sin intervenir físicamente en el movimiento de la puerta.

"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-09262-2025
2025-10-21 11:17:03 a.m.

Por lo tanto, no es posible que el guarda "empuje" o "pegue" con la puerta al usuario, ya que su operación es automática y controlada mediante un sistema electrónico.

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 cuarto ciclo de capacitaciones del año 2025 todo lo concerniente a servicio al cliente y humanización del servicio de vigilancia.

Agradecemos sus comentarios, ya que estos nos permiten retroalimentar y así poder prestar nuestros servicios con una mejor calidad, oportunidad y eficiencia, en beneficio de nuestros usuarios.

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).

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: 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."



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-09262-2025
2025-10-21 11:17:03 a.m.

"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."

NIT: 899.999.092-7
Calle 1 # 9-85 · PBX: (601) 4817000

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

     @incancerologia