



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-10640-2025
2025-12-10 01:54:04 p.m.

1069142

Bogotá D.C., 10 de Diciembre de 2025

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

Asunto: Respuesta Reclamo No 1310

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 *"Con la presente quiero manifestar una queja en cuanto al número 481-7000, extensión 54, 65 y 54 66 donde agendar citas para exámenes de Imágenes, nunca contestan a ninguna hora ni día, entonces el Paciente familiar tiene que venir hasta el Cancerológico agendarla, hace falta personal, puesto que las mismas personas que atienden por ventanilla, son las mismas que han contestar los teléfonos"*

Remitimos la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Imágenes Diagnósticas:

En atención a su requerimiento interpuesto el día 24 de noviembre en el buzón de reclamos de Imágenes Diagnósticas, el Instituto Nacional de Cancerología ofrece una disculpa por las molestias ocasionadas en el proceso de agendamiento de citas.

Entendemos que la alta demanda en las líneas telefónicas puede generar saturación y dificultades para acceder al servicio, especialmente cuando el mismo personal atiende tanto las llamadas como las solicitudes presenciales.

Queremos reiterar nuestro compromiso con mejorar la experiencia de nuestros pacientes. Para ello, informamos que:

"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-10640-2025
2025-12-10 01:54:04 p.m.

- El Instituto cuenta con un equipo de Call Center disponible las 24 horas, que permite agendar citas de diferentes servicios, incluyendo Imagenología.
- Existe una extensión exclusiva para Imágenes Diagnósticas, atendida de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y los sábados hasta el mediodía.
- Además de esta extensión, las citas de imagenología pueden ser gestionadas directamente a través del Call Center, sin necesidad de acudir presencialmente.

Estamos trabajando en la optimización de nuestros procesos internos para reducir la saturación de labores y garantizar que los pacientes puedan acceder a sus citas de manera más ágil y oportuna.

Agradecemos su observación, la cual valoramos como una oportunidad para seguir fortaleciendo nuestros procesos y garantizar una atención oportuna, digna y centrada en las necesidades de todos 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,



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: Elizabeth Rodriguez Gómez - Coordinadora - Grupo Área Diagnóstico y Estadificación
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."



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-10640-2025
2025-12-10 01:54:04 p.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."