

1082954

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 30 de Enero de 2026

Señor
ANÓNIMO
CARTELERA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA A QUEJA 162

Cordial saludo

Con motivo de dar respuesta a su queja Anónima en donde hace referencia a la falta de oportunidad en la atención y la falta de pertinencia en la comunicación por parte de la enfermera de la unidad de cabeza y cuello; expresando que *“la enfermera es malgeniada, no deja hablar, no resuelve las dudas de los pacientes, no escucha, (...)”*.

En primera instancia, agradecemos por darnos a conocer su experiencia con relación a la atención recibida por parte de la enfermera de la unidad funcional de cabeza y cuello; a su vez manifestamos que, nuestro objetivo institucional es brindar una atención dentro de parámetros de respeto, bienestar y buen trato a cada uno de nuestros pacientes y familiares; por lo que retribuimos el hacernos llegar su inconformidad y ser parte activa del mejoramiento continuo de la institución.

Por lo manifestado en su reclamación, nos reunimos con la profesional de enfermería de la unidad de cabeza y cuello, se le realiza el respectivo llamado de atención; y se le hace la correspondiente retroalimentación con relación al buen trato, resaltando la importancia en la atención oportuna, la comunicación asertiva y la prevalencia de las buenas relaciones interpersonales, basadas en el respeto hacia nuestros usuarios.

Adicionalmente informamos, que desde la coordinación de enfermería se realizan seguimientos al personal que labora en los diferentes servicios para identificar fallas en la prestación del servicio y activar sus respectivos controles; así mismo se realizan capacitaciones permanentes en temas relacionados con el buen trato, el respeto, la pertinencia en la atención y la comunicación asertiva.

Es y será nuestro deber ofrecer servicios de la más alta calidad, por ello las sugerencias siempre son importantes para mejorar en todos los aspectos de la atención en nuestra oferta y reevaluar los aspectos requeridos que garanticen un elevado nivel de atención a nuestros clientes.

“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.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo liesgarcia@cancer.gov.co y pqrs@cancer.gov.co 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:

Anexo:

Nombre anexos:

"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."