



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-00429-2026
2026-01-21 03:37:46 p.m.

1080256

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 21 de Enero de 2026

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

Asunto: RESPUESTA QUEJA ANÓNIMA No 56

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 "A la enfermera que estaba en urgencias en la noche 10-01-25, que se puede esperar de ella cuando estaba alistando un cadaver y contando chistes con su compañero mientras la envolvían y riendo me pareció una falta de respeto. Ojala nunca este en el lugar de nosotros los acompañantes. Ojito con esta gente HDGP!."

Se brinda la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Enfermería:

En primera instancia, agradecemos por hacernos llegar este tipo de información relacionada con la percepción en los servicios brindados por el personal asistencial de la institución. Este tipo de comunicados nos direccionan hacia el progreso en la prestación del servicio; dado que conocer sus opiniones acerca de la atención brindada por funcionarios y colaboradores de nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Teniendo en cuenta lo manifestado en su inconformidad, le informamos que, dado que su queja no especifica personal puntual involucrada, desde la coordinación de enfermería nos dispusimos a reunirnos con el personal de enfermería de ambos turnos nocturnos, con el fin de escuchar en versión libre lo sucedido durante la atención en el servicio de Gaica, mientras se realizaba el alistamiento de un cadáver.

El personal de enfermería expone la situación presentada y brinda sus disculpas por la percepción dada durante esta actividad. Al mismo tiempo, nos manifiestan "haber tenido en cuenta los lineamientos establecidos en nuestra Política de Humanización durante la

"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-00429-2026
2026-01-21 03:37:46 p.m.

atención; reconociendo que se pudo haber presentado algún tipo de fallo en la comunicación derivada en una equivocada interpretación por parte de la usuaria durante la atención”.

Por lo manifestado por el personal de enfermería, le informamos que se les realiza el respectivo llamado de atención y recordatorio de funciones con relación a la atención humanizada y la comunicación asertiva.

Como acción correctiva al personal de enfermería se les realiza retroalimentación en aspectos relacionados con nuestra política de Humanización y la comunicación asertiva con pacientes y familiares.

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.

Continuaremos trabajando en promover la cultura de la humanización institucional y estamos prestos a ayudar y seguir fortaleciendo nuestros procesos por el beneficio de nuestros pacientes.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pqrs@cancer.gov.co y liesgarcia@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: 3
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.”



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-00429-2026
2026-01-21 03:37:46 p.m.

Elaboró: Lilia Esperanza Garcia Ramirez - Coordinadora - Grupo Área Enfermería Oncológica
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."