



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-00978-2026
2026-02-06 08:52:57 a.m.

1084792

Radicación relacionada: ENT-01564-2026

Bogotá D.C., 6 de Febrero de 2026

Señor
Anónimo
Cartelera de Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo Anónimo No 174 ENT-01564-2026

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.

En atención a su requerimiento, donde manifiesta *"por favor me hicieron perder mi cita hoy 29-01-26 de la tomografía ya tenía la autorización para la creatinina en suero otros fluidos. Y las personas del laboratorio. Y hay personas del laboratorio. No se dieron cuenta de nada atención y la ventanilla 3 atiende mal a los usuarios"*

Se brinda la respuesta enviada 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 estos problemas, 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. Con respecto a la PQRS radicada, se realizó proceso de socialización y firma de compromiso como retroalimentación por escrito al facturador, a fin de mitigar situaciones futuras.
4. También se realizó una retroalimentación con respecto al protocolo de atención al usuario, recordando la importancia del enfoque humanizado durante los procesos de atención.
5. Nuestro compromiso es asegurar la satisfacción de todos nuestros usuarios del INC, recordando 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.

"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-00978-2026
2026-02-06 08:52:57 a.m.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pqrs@cancer.gov.co y 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: queja firmada.pdf
Análisis de árbol Queja 174.pdf
FORMATO DE SEGUIMIENTO QUEJA 174.pdf
ACTA FIRMADA.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."