



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No. SAL-02029-2026  
2026-03-11 04:06:42 p.m.

1094012

Radicación relacionada: ENT-03901-2026

Bogotá D.C., 11 de Marzo de 2026

Señor  
Anónimo  
Cartelera de Trabajo Social  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo Anónimo No. 345.

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 a su requerimiento, donde manifiesta *"Se recomienda mejorar aseo de los baños en las habitaciones. Se observa hongos entre las juntas y manchas en lavamanos justo por un aseo ineficiente. Las manchas son color amarillas y en el sanitario a veces no funciona la descarga ni manual ni automática"*

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

En atención a la queja relacionada con la presencia de hongos y manchas en el lavamanos y sanitario de los baños, se realizó la verificación de la situación reportada.

A partir de lo anterior, se efectuó retroalimentación con el personal encargado de las labores de limpieza, reforzando la importancia de cumplir con los protocolos establecidos de aseo y desinfección en las áreas sanitarias, con el fin de mantener condiciones adecuadas de higiene.

Asimismo, se reiteraron las frecuencias de limpieza y el uso adecuado de los productos de desinfección, fortaleciendo las actividades de seguimiento y supervisión para garantizar que los baños permanezcan en condiciones óptimas para los usuarios.

Atendemos la observación realizada, ya que este tipo de reportes contribuyen al fortalecimiento de las acciones de mejora continua y al mantenimiento de espacios limpios y seguros para pacientes, acompañantes y colaboradores de la institución.

"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-02029-2026  
2026-03-11 04:06:42 p.m.

Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted podrá elevar su observación al correo [pqrs@cancer.gov.co](mailto:pqrs@cancer.gov.co) y [seguridad@cancer.gov.co](mailto:seguridad@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**  
**Subgerente Corporativa**  
**Subgerencia Corporativa**

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: Kevin Felipe Gil Sierra - Auxiliar Administrativo - Grupo Gestión Ambiental y Soporte Hotelero  
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."