



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-01945-2026
2026-03-09 02:36:44 p.m.

1093185

Radicación relacionada: ENT-03884-2026

Bogotá D.C., 9 de Marzo de 2026

Señor
Anonimo
CARTELERA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja Anónima No 333 ENT-03884-2026

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.

De acuerdo con su requerimiento, donde manifiesta " *La atención de facturación del módulo 1 de urología a la entrada mano izquierda. El señor de lentes es déspota al contestar y no colabora de buena forma con los pacientes. Gracias por la atención prestada la presente*"

Remitimos la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Facturación:

En relación con la comunicación recibida respecto a la atención brindada en el módulo 1 de facturación del servicio de urología, se informa que, una vez revisado el contenido de la misma, no es posible realizar la verificación y trazabilidad correspondiente, debido a que la queja fue presentada de manera anónima y no cuenta con información suficiente que permita identificar al usuario, la fecha exacta del evento o mayores detalles que faciliten la validación de los hechos.

No obstante, desde el área correspondiente se continuará promoviendo el fortalecimiento de las buenas prácticas en la atención y el trato humanizado hacia los usuarios..

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.

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

"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-01945-2026
2026-03-09 02:36:44 p.m.



Lia Margarita Alvarez Puente
Subgerente Corporativa
Subgerencia Corporativa

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos:

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."