

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GSI-P02-F-21
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	ACTA INSTITUCIONAL	VIGENCIA:	18-09-2017
			Página 1 de 2

ACTA:	8	AÑO:	2023
GRUPO DE TRABAJO:	Coordinación Trabajo Social		
TEMA:	Publicación respuestas Anónimos		

Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social	Fecha: 7 de febrero de 2024	Hora Inicio: 3:40 p.m. Hora Terminación: 3:50 p.m.
---	-----------------------------	---

ASISTENTE	DEPENDENCIA	ASISTIÓ		ASISTENTE OPCIONAL	
		SI	NO	SI	NO
Norha Lizarazo Camacho	Coordinadora Grupo Trabajo Social	x			
Vicky Gomez	Grupo Trabajo Social	x			
Paula Cabeza	Grupo Trabajo Social	x			

Desarrollo y Conclusiones:

En la oficina de Trabajo Social del Instituto Nacional de Cancerología se reúnen los anteriores firmantes, en donde se constata la publicación en cartelera de la respuesta a queja anónima Numero 122 recibida en el buzón el día 7/02/2024, con respuesta generada el día 7/02/2024 y publicada en cartelera el 7/02/2024 dando cumplimiento con el lapso de 15 días como lo establece la norma 1755 de 2015.

Como evidencia se adjunta registro fotográfico

Siendo las 3:50 se da por terminada la reunión

Tareas a realizar:

Tema	Tarea	Responsable	Fecha

Elaborado por:

Próxima Reunión:

Firman:

Norha Lizarazo Camacho Coordinadora

Viky Gómez

Paula Cabeza

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures of Viky Gómez and Paula Cabeza]

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GSI-P02-F-21
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	ACTA INSTITUCIONAL	VIGENCIA:	18-09-2017
		Página 2 de 2	

*El consecutivo de las actas inicia en 1 y cada año se inicia nueva numeración, cada grupo (Área Funcional, Comité, Ad Hoc, Proyecto, etc.) debe mantener su consecutivo. Agregue las filas que sean necesarias para asistentes a la reunión y firmas.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-01050-2024
2024-02-07 02:09:39 p.m.

885664

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 7 de Febrero de 2024

Señor
ANONIMO
CARTELERIA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja Anónima No 122

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 "Buenas tardes solamente que sería bueno, que a la señora que toma los signos vitales (día 24 /01/2024) una señora mayor de gafas la cual no pude saber su nombre no se le ve su identificación. Hiciera un curso ó le explicaron lo básico, como saludar al paciente, ni lo mínimo no saluda y contesta grotescamente y es mal educada. De verdad estas actitudes es por un sueldo, y por una quincena, porque cuando amas lo que haces, tienes la vocación y tratas bien a tus pacientes, pero ella a lenguas se ve que trabaja por un sueldo y ya. Y es maluco de verdad la entrada de contacto con ella, porque se ve que trabaja amargada, para uno como paciente es horrible venir a una urgencia. Les ruego tomen en cuenta esta sugerencia por favor. Gracias. De verdad personal como ella (de horrible actitud" denigran el instituto y el prestigio que de verdad tiene este gran hospital"

Remitimos la respuesta recibida por parte del servicio de Enfermería:

En primera instancia, ofrecemos disculpas a la persona (anónimo) que interpone la queja por los hechos ocurridos. Agradecemos sus comentarios con relación al servicio de enfermería ofrecido; dado que nos brinda la posibilidad de detectar aquellos procesos susceptibles a mejoras; y así fortalecer nuestro sistema de gestión de la calidad, brindando la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento en la prestación de nuestros servicios.

"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-01050-2024
2024-02-07 02:09:39 p.m.

Teniendo en cuenta lo manifestado en su queja, le informamos que, en conjunto con la coordinación de consulta externa, nos reunimos con la funcionaria a la cual usted hace referencia en su inconformidad.

El encuentro con la auxiliar de enfermería llevó a realizar el respectivo llamado de atención al que hubo lugar. Y a su vez a realizar la retroalimentación correspondiente en lo que respecta al buen trato, la comunicación asertiva; resaltando la prevalencia de las buenas relaciones interpersonales y el respeto y consideración hacia nuestros pacientes y sus 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.

Nuevamente desde el Grupo de enfermería, ofrecemos disculpas por haberles causado inconvenientes y haber permitido que usted percibiera por parte de nuestros enfermeros, una mala atención durante la atención en el servicio.

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) (Circular 009 1996 Supersalud).

Atentamente,



Lina María Trujillo Sánchez
Subdirectora General de Atención Médica y Docencia
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA

"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."



Según lo consignado los registros de Cancerología el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 8194
Emisor: vgomez@cancer.gov.co (correocertificado@cancer.gov.co)
Destinatario: comunicaciones@cancer.gov.co - QUEJA ANONIMA No 122
Asunto: RESPUESTA QUEJA ANONIMA No 122
Fecha envío: 2024-02-08 11:25
Estado actual: Acuse de recibo

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
● Estampa de tiempo al envío de la notificación El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2024/02/08 Hora: 11:26:04	Tiempo de firmado: Feb 8 16:26:04 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
● Acuse de recibo Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.	Fecha: 2024/02/08 Hora: 11:26:08	Feb 8 11:26:08 cl-t205-282cl postfix/smtp[2829]: 63DC612486D6: to=<comunicaciones@cancer.gov.co>, relay=gw16199.fortimail.com[66.35.16.199]:25, delay=4.6, delays=0.1/0.02/1.5/2.9, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 418GQ5uY024476-418GQ5ua024476 Message accepted for delivery)

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: RESPUESTA QUEJA ANONIMA No 122

Cuerpo del mensaje:

Buenos dias

Enviamos respuesta al requerimiento anónimo donde el usuario manifiesta su inconformidad con la enfermera de signos vitales

Cordialmente:

VIKY GOMEZ

TRABAJO SOCIAL

 Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
RTA_QUEJA_ANONIMA_122.pdf	4577f9000191334ec7ff5389f893fe6e0c82caed7abcce0c3e9dd62328e68204

 Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

www.technokey.co