

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

ACTA:	53	AÑO:	2024
GRUPO DE TRABAJO:	Coordinación Trabajo Social		
TEMA:	Publicación respuestas Anónimos		

Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social	Fecha: 17 de mayo 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 717 recibida en el buzón el día 17/05/2024, con respuesta generada el día 17/05/2024 y publicada en cartelera el 17/05/2024 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:

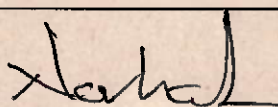
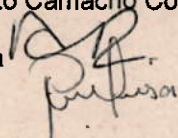
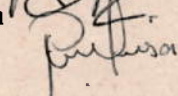
Próxima Reunión:

Firman:

Norha Lizarazo Camacho Coordinadora

Viky Gómez

Paula Cabeza



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-03496-2024
2024-05-17 03:09:56 p.m.

909593

Bogotá D.C., 17 de Mayo de 2024

Señor
ANONIMO
Cartelera Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo Anónimo No 717

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, remitimos la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Farmacia:

Dando cumplimiento a la respuesta de la queja emitida el 30 de abril, donde refiere: "Buenas tardes, el día de hoy 30 de abril vinimos a reclamar los medicamentos y somos 5 personas no más y ya llevamos más de 1 hora esperando que los entreguen, se la pasan es charlando entre ellas y no lo atienden a uno y con tan poquitas personas, ni siquiera se demora uno esa cantidad de tiempo en las citas médicas, pero si lo hacen esperar a uno en la farmacia todo este tiempo. (Horas de la tarde desde las 2:00 pm)".

Se validó información y se procede a indicar que, dado que el formato no cuenta con información del paciente no es posible hacer trazabilidad del proceso de dispensación; sin embargo se verificó a corte 2pm como lo enuncia la queja del día 30 de abril del presente año donde se llevaba un total de 206 pacientes atendidos, por lo que el alto volumen ocasiona demoras en el proceso de dispensación; así mismo se procede a indicar que, el modelo de atención en la farmacia ambulatoria tiene como objetivo cubrir la necesidad de cada paciente de manera oportuna por medio de actividades de prevención, detección y solución de los problemas que se puedan producir como resultado del uso de los medicamentos, cada uno enmarcado dentro de los lineamientos de atención humanizada que caracterizan la atención del Instituto Nacional de Cancerología.

Antes que nada, queremos disculparnos por la experiencia negativa que ha tenido con la dispensación, pero se procura mantener nuestros estándares de calidad y atención al cliente, y esa insatisfacción es de suma importancia para nosotros; sin embargo dependerá

"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."

Tetiga