

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

Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social	Fecha: 21 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 809 recibida en el buzón el día 21/05/2024, con respuesta generada el día 22/05/2024 y publicada en cartelera el 22/05/2024 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

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-03544-2024
2024-05-21 07:20:55 a.m.

910390

Bogotá D.C., 21 de Mayo de 2024

Señor
ANONIMO
Cartelera Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo Anónimo No 809

Cordial Saludo

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 N° 809, donde refiere: "Por favor exigimos menos tiempo para la entrega de medicamentos, son muy demoradas y si la gente les dice ellas se ponen bravas y se demoran más, muchas gracias por su atención".

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 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 de la complejidad de atención de nuestros pacientes y el volumen de usuarios que allí lo requieran.

Hemos investigado el asunto y hemos tomado medidas para abordar la situación y mejorar los tiempos de atención tanto del personal de farmacia como de facturación quienes allí

"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: 9960
Emisor: vgoomez@cancer.gov.co (correocertificado@cancer.gov.co)
Destinatario: comunicaciones@cancer.gov.co - ANONIMO
Asunto: RESPUESTA RECLAMO No 809
Fecha envío: 2024-05-22 12:38
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: 2024/05/22 Hora: 12:39:04	Tiempo de firmado: May 22 17:39:04 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: 2024/05/22 Hora: 12:39:06	May 22 12:39:06 cl-t205-282cl postfix/smtp[1312]: 6E01812487FB: to=<comunicaciones@cancer.gov.co>, relay=gw16199.fortimail.com[66.35.16.199]:25, delay=1.7, delays=0.17/0.62/0.89, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 44MHd4Xk028314-44MHd4Xk028314 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 RECLAMO No 809

Cuerpo del mensaje:

Buenas Tardes: