

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GS1-P02-F-21
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	ACTA INSTITUCIONAL	VIGENCIA:	18-09-2017
		Página 1 de 2	

ACTA:	58	AÑO:	2024
GRUPO DE TRABAJO:	Coordinación Trabajo Social		
TEMA:	Publicación respuestas Anónimos		

Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social	Fecha: 23 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 736 recibida en el buzón el día 23/05/2024, con respuesta generada el día 23/05/2024 y publicada en cartelera el 24/05/2024 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]

	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-04066-2024
2024-05-23 10:33:08 a.m.

909758

Acta testigo

Bogotá D.C., 23 de Mayo de 2024

Señora
ANONIMO
Cartelera Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja Anónima No.736

Respetada Señora Anónima:

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 Radioterapia:

En atención al requerimiento Anónimo ENT-07274, donde manifiesta "1. El día 30 de abril la señorita Cindy me dice que debo sacar cita de Movilidad para mi paciente al yo preguntarle que dónde debía hacerlo me respondió de una forma grosera (yo no tengo cuatro manos que usted no ve) Esto lo tomé mal porque creo que sólo necesitaba saber dónde hacerlo. 2. Hoy 2 de mayo la misma señorita Cindy, veo como trata y usa palabras en tono alto con una señora mayor de edad la cual ahora como aseadora no me parece justo que hay personas que se esmeran por mantener bien su trabajo, tienen que ser humilladas delante de otros yo como mujer y ser humano que soy me sentí ofendida habíamos muchas personas en el lugar".

Me permito informar que el día de la consulta de primera vez en Radioterapia el médico tratante, le da información del tratamiento de la radioterapia al paciente y acompañante y pasan con Trabajo Social y con la Enfermera Jefe en su charla de educación los miércoles a las 10:am les explica el proceso completo de la radioterapia, a pacientes y familiares también cuentan con la orientación y atención de los tecnólogos a cargo de su tratamiento.

Ofrezco mis más sinceras disculpas al paciente y su familiar por haberles hecho sentir mal atendidos en el servicio, trabajaremos para mejorar la orientación y educación para evitar este tipo de situaciones.

"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-04066-2024
2024-05-23 10:33:08 a.m.

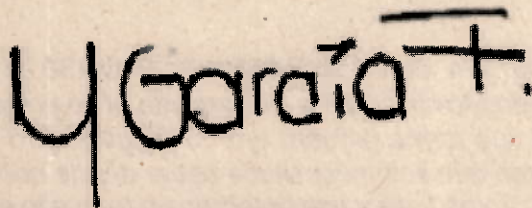
En relación al incidente con la funcionaria de Servilimpieza informo que efectivamente se procedió a realizar retroalimentación a la funcionaria Cindy Peñaranda, con el objetivo de brindar un trato digno y respetuoso al personal.

Le ofrecemos disculpas por las molestias causadas esperando que esta situación no se vuelva repetir.

Debemos agradecer 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.

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



Martha Elena García Fernández
Subdirectora General de Atención Médica y Docencia (E.)
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA

Páginas: 2
Anexo:
Nombre anexos:

Elaboró: María Imelda Díaz Estupinan - Auxiliar Administrativo - Grupo Área Oncología Radioterápica
Revisó: Northa Lizarazo Camacho - Coordinadora - Grupo Trabajo Social

Copia interna:
Viky Constanza Gomez Rozo - Auxiliar Administrativo

"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: 10013
Emisor: vgomez@cancer.gov.co (correocertificado@cancer.gov.co)
Destinatario: comunicaciones@cancer.gov - ANONIMO
Asunto: RESPUESTA QUEJA No 736
Fecha envío: 2024-05-23 15:42
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario

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: 2024/05/23 Hora: 15:43:18	Tiempo de firmado: May 23 20:43:18 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
● No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	Fecha: 2024/05/23 Hora: 15:43:20	May 23 15:43:20 cl-t205-282cl postfix/smtp[19133]: 85F43124880E: to=<comunicaciones@cancer.gov>, relay=nihcesxway4.hub.nih.gov[128.231.90.119]:25, delay=1.5, delays=0.16/0/1.2/0.22, dsn=5.0.0, status=bounced (host nihcesxway4.hub.nih.gov [128.231.90.119] said: 550 #5.1.0 Address rejected. (in reply to RCPT TO command))

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 No 736

 Cuerpo del mensaje:

Buenas tardes:

Enviamos respuesta adjunta a su requerimiento

Cordialmente

VIKY GOMEZ

TRABAJO SOCIAL

 Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
rta_736_anonimo.pdf	607f59b6d5b167b4d3b01a92a31064faed22d53b80cdf38dbdd5c8f1e361c2a3

 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