

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	24642
Remitente:	Instituto Nacional de Cancerología - Trabajo Social - (correocertificado@cancer.gov.co)
Cuenta Remitente:	correocertificado@cancer.gov.co
Destinatario:	comunicaciones@cancer.gov.co - COMUNICACIONES INC
Asunto:	RESPUESTA RECLAMO No 1313
Fecha envío:	2025-12-11 09:36
Estado actual:	Acuse de recibo
Adjuntos:	No

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
Mensaje enviado con estampa de tiempo 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: 2025/12/11 Hora: 09:37:31		Tiempo de firmado: 2025/12/11 09:37:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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: 2025/12/11 Hora: 09:37:33	Dec 11 09:37:33 cl-t205-282cl postfix /smtp[30598]: 92277124881D: to=<comunicaciones@cancer.gov.co>, relay=gw16199.fortimail.com [66.35.16.199] :25, delay=1.5, delays=0.19/0/0.65 /0.71, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 5BBEbVwG014660-5BBEbVwI014660 Message accepted for delivery)	Tiempo de firmado: 2025/12/11 10:03:24 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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.

Contenido del mensaje

Asunto: RESPUESTA RECLAMO No 1313

Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, selecciona el nombre de cada uno.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
--	--	--

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.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

Respetado Señor Anonimo

En referencia a su requerimiento donde nos manifiesta que el conmutador esta colapsado y es todos los dias.

Damos respuesta generada por el call center del INC.

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.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes que ha tenido al intentar comunicarse con nuestro Call Center.

Agradecemos que nos haya compartido esta situación; su opinión es muy valiosa para seguir fortaleciendo la calidad de nuestra atención.

Queremos asegurarle que ya estamos revisando internamente lo ocurrido y tomando las acciones necesarias para evitar que se repita. Mientras tanto, ponemos a su disposición diferentes canales para que pueda ser atendido de manera rápida y oportuna:

Escríbanos a centralcitas@cancer.gov.co con los detalles de su solicitud. Uno de nuestros asesores le dará respuesta prioritaria

Si lo prefiere, puede usar nuestra plataforma en línea a través de los siguientes canales:

Chat en línea: disponible en la página web institucional.

Videollamada: opción habilitada en la misma plataforma para atención virtual.

Línea de WhatsApp: 3007304011 el cual dispone de un menú interactivo que permite orientar al paciente de acuerdo con su requerimiento, brindando información o redirigiendo al canal correspondiente. A continuación, se detalla su funcionamiento:

Opción 1: Consultas especializadas Permite solicitar citas de control o primera vez con especialista, siendo atendida por un asesor de la central de citas.

Opción 2: Cita de laboratorio clínico o imágenes diagnósticas No transfiere a asesor, pero proporciona información sobre laboratorios clínicos, servicios de radiología y entrega de resultados

Opción 3: Medicina nuclear No transfiere a asesor, pero confirma la información sobre los procedimientos de medicina nuclear, los cuales deben solicitarse a través del correo citasmn@cancer.gov.co

Opción 4: PQRS y solicitud de historia clínica No transfiere a asesor, pero ofrece el enlace para radicar PQRS y el correo historiasclinicas@cancer.gov.co para la solicitud de historias clínicas Opción 5: Trámites administrativos No transfiere a asesor, pero brinda los canales de atención correspondientes al área pertinente.

También puede comunicarse directamente a nuestra línea fija (601) 481 6050.

Ofrecemos disculpas nuevamente por los inconvenientes presentados y agradecemos su comprensión. Nuestro compromiso es brindarle una experiencia de servicio ágil, humana y

confiable. Estamos atentos a cualquier otra inquietud o necesidad que desee gestionar.

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

Cordialmente

VIKY GOMEZ

TRABAJO SOCIAL

www.technokey.co/correo-electronico-certificado-sealmail