



2-2080-2024-006425

VERSIÓN DE CONSULTA PÚBLICA

Bogotá D.C., 25 de Diciembre de 2024

Señor

ANÓNIMO

Peticionario(a)

Santa Marta

SANTA MARTA

Asunto: TRASLADO POR NO COMPETENCIA CON RADICADO PQRSO 2024 3289 de 24 de diciembre de 2024

Respetado (a) peticionario (a)

Amablemente, informamos que el Instituto Nacional de Salud no es la entidad competente para dar respuesta a su solicitud, de acuerdo con lo señalado en los Decretos 4109 de 2011 y 2774 de 2012 (los cuales establecen la estructura y funciones del INS).

Por lo anterior, cumpliendo con el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 (por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición), su petición fue enviada **a Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S. y a la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**, para que sea atendida de acuerdo con sus competencias.

Gracias por comunicarse con nosotros y por favor califique nuestra respuesta en el siguiente enlace: <https://apps.ins.gov.co/pqr/PQRPublico/Encuesta>.

Cordialmente,

DEYSI ANGELA ACERO ORTIZ

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia

Indicar en letras el número de anexos y entre paréntesis su contenido y el número de folios

No. Anexos: 2

No. Folios:

Nombre anexos: memorando y traslado

Elaboró: MAYRA ALEJANDRA VEGA SARMIENTO

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co



www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

P 2 / 2



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de INSTITUTO NACIONAL DE SALUD identificado(a) con NIT 899999403 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-EC-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	4320
Remitente:	envios@ins.gov.co (no-reply@ins.gov.co)
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	correointernosns@supersalud.gov.co - SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Asunto:	TRASLADO POR NO COMPETENCIA CON RADICADO PQRSD 2024 - 3289 de 24 de diciembre de 2024
Fecha envío:	2024-12-25 20:18
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	Acuse de recibo

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento

Fecha Evento

Detalle

Estampa de tiempo al envío de la notificación

Fecha: 2024/12/25
Hora: 20:22:32

Tiempo de firmado: Dec 26 01:22:32 2024 GMT
Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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.**

Acuse de recibo

Fecha: 2024/12/25
Hora: 20:22:34

Dec 25 20:22:34 cl-t205-282cl postfix/smt[8595]: 86ED71248495: to=<correointernosns@supersalud.gov.co>, relay=supersalud-gov-co.mail.protection.outlook.com[52.101.8.34]:25, delay=2, delays=0.13/0.3/1.5, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <c019ca038fab5a20c152347c036423ee57c352fb3bdc040b89fab341fc8749@correocertificado4-72.com.co> [InternalId=3457448676171, Hostname=DS1PR01MB8991.prod.exchangelabs.com] 28284 bytes in 0.758, 36.420 KB/sec Queued mail for delivery)

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.

Nota: La respuesta recibida contiene la frase 'Queued mail for delivery' correspondiente al servicio de correo Microsoft Exchange, y tras certificar la ausencia de notificaciones de rechazo en las 48 horas posteriores al envío, constituyen evidencia suficiente para concluir que el mensaje ha sido entregado de manera satisfactoria al destinatario final.

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: TRASLADO POR NO COMPETENCIA CON RADICADO PQRSO 2024 - 3289 de 24 de diciembre de 2024

 Cuerpo del mensaje:

Bogotá, D.C., 25 de diciembre de 2024

Señores

DROGUERÍAS Y FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.S.

servicioalcliente@cruzverde.com.co

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

correointernosns@supersalud.gov.co

Ciudad

Asunto: TRASLADO POR NO COMPETENCIA CON RADICADO PQRSO 2024 - 3289 de 24 de diciembre de 2024

Respetados señores:

Se remite comunicación adjunta y anexos para su conocimiento y fines pertinentes.

Solicitamos amablemente remitir la respuesta directamente al peticionario.

Cordialmente,

		CONTÁCTENOS Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia – Secretaría General PBX: +57(601) 220 7700 ext. 1268 Avenida Calle 26 No. 51-20 / Bogotá, Colombia
 Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!		

El Instituto Nacional de Salud conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud, igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión. Información disponible en la página web www.ins.gov.co

AVISO LEGAL: Este correo electrónico contiene información confidencial del Instituto Nacional de Salud. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido; de hacerlo podría tener consecuencias legales de acuerdo con la Ley 1273 de 2009 y las demás concordantes y reglamentarias al respecto; Si ha recibido este correo por error, por favor infórmenos a contactenos@ins.gov.co y elimínelo de sus archivos. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita por cuanto la misma puede estar sujeta a derechos de Propiedad Intelectual o Industrial. LEGAL NOTICE: This e-mail transmission contains confidential information Instituto Nacional de Salud. If you are not the intended recipient, you should not use, hold, print, copy, distribute or make public its content, on the contrary it could have legal repercussions as contained in Law 1273 of 2009 and all that apply .If you have received this e-mail transmission in error, please inform us at contactenos@ins.gov.co and erase it. If you are the intended recipient, we ask you not to make public the content, the data or contact information of the sender and in general the information of this document or attached file, unless a written authorization exists because it may be subject to rights of intellectual or industrial property.



Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
006424_Memo_traslado_3289.pdf	6607b3da0003ef5670a8bf8b9ec2d9cc59e825c995196150827ba483fdbda00b



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.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **INSTITUTO NACIONAL DE SALUD** identificado(a) con **NIT 899999403** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-EC-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	4319
Remitente:	envios@ins.gov.co (no-reply@ins.gov.co)
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	servicioalcliente@cruzverde.com.co - DROGUERÍAS Y FARMACIAS CRUZ VERDE S.A. S.
Asunto:	TRASLADO POR NO COMPETENCIA CON RADICADO PQRSO 2024 - 3289 de 24 de diciembre de 2024
Fecha envío:	2024-12-25 20:18
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	Acuse de recibo

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento

Fecha Evento

Detalle

Estampa de tiempo al envío de la notificación

Fecha: 2024/12/25
Hora: 20:22:33

Tiempo de firmado: Dec 26 01:22:33 2024 GMT
Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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.**

Acuse de recibo

Fecha: 2024/12/25
Hora: 20:22:35

Dec 25 20:22:35 cl-t205-282cl postfix/smtp[6564]: 10F4912484D0: to=<servicioalcliente@cruzverde.com.co>, relay=cruzverde-com-co.mail.protection.outlook.com[52.101.11.2]:25, delay=2.2, delays=0.14/0.48/1.6, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <07ada4ebb4bb42b6bf2762c6e5752be13d37d1b4a070a802abf6a8b1d5f3a1cc@correocertificado4-72.com.co> [InternalId=49667001813583, Hostname=SJ0PR19MB6629.namprd19.prod.outlook.com] 28381 bytes in 0.124, 221.971 KB/sec Queued mail for delivery)

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.

Nota: La respuesta recibida contiene la frase 'Queued mail for delivery' correspondiente al servicio de correo Microsoft Exchange, y tras certificar la ausencia de notificaciones de rechazo en las 48 horas posteriores al envío, constituyen evidencia suficiente para concluir que el mensaje ha sido entregado de manera satisfactoria al destinatario final.

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, esto no implica que el mensaje no haya sido entregado, dicho correo electrónico fue enviado correctamente, indicios de que se ha finalizado la entrega del mensaje, sin embargo, para mayor seguridad, se recomienda al destinatario verificar la recepción del mensaje en su bandeja de entrada.

Contenido del Mensaje

 Asunto: TRASLADO POR NO COMPETENCIA CON RADICADO PQRSO 2024 - 3289 de 24 de diciembre de 2024

 Cuerpo del mensaje:

Bogotá, D.C., 25 de diciembre de 2024

Señores

DROGUERÍAS Y FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.S.

servicioalcliente@cruzverde.com.co

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

correointernosns@supersalud.gov.co

Ciudad

Asunto: TRASLADO POR NO COMPETENCIA CON RADICADO PQRSO 2024 - 3289 de 24 de diciembre de 2024

Respetados señores:

Se remite comunicación adjunta y anexos para su conocimiento y fines pertinentes.

Solicitamos amablemente remitir la respuesta directamente al peticionario.

Cordialmente,

		CONTÁCTENOS Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia – Secretaría General PBX: +57(601) 220 7700 ext. 1268 Avenida Calle 26 No. 51-20 / Bogotá, Colombia
 Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!		

El Instituto Nacional de Salud conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud, igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y

AVISO LEGAL: Este correo electrónico contiene información confidencial del Instituto Nacional de Salud. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido; de hacerlo podría tener consecuencias legales de acuerdo con la Ley 1273 de 2009 y las demás concordantes y reglamentarias al respecto; Si ha recibido este correo por error, por favor infórmenos a contactenos@ins.gov.co y elimínelo de sus archivos. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita por cuanto la misma puede estar sujeta a derechos de Propiedad Intelectual o Industrial. LEGAL NOTICE: This e-mail transmission contains confidential information Instituto Nacional de Salud. If you are not the intended recipient, you should not use, hold, print, copy, distribute or make public its content, on the contrary it could have legal repercussions as contained in Law 1273 of 2009 and all that apply .If you have received this e-mail transmission in error, please inform us at contactenos@ins.gov.co and erase it. If you are the intended recipient, we ask you not to make public the content, the data or contact information of the sender and in general the information of this document or attached file, unless a written authorization exists because it may be subject to rights of intellectual or industrial property.



Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
006424_Memo_traslado_3289.pdf	6607b3da0003cf5670a8bf8b9ec2d9cc59e825c995196150827ba483fdbda00b



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.



2-2080-2024-006424

Bogotá D.C., 25 de Diciembre de 2024

Señores

DROGUERÍAS Y FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.S.

servicioalcliente@cruzverde.com.co

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

correointernosns@supersalud.gov.co

Bogotá DC

Asunto: TRASLADO POR NO COMPETENCIA CON RADICADO PQRSD 2024 - 3289 de 24 de diciembre de 2024

Respetados señores:

Amablemente remitimos la petición presentada de forma **ANÓNIMA**, para que se lleve a cabo el trámite respectivo en el marco de sus competencias, según lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (por la cual se regula el derecho fundamental de petición).

Contenido de la petición:

"EL DÍA 30 DE NOVIEMBRE DE 2024 AL REALIZAR LA RECLAMACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS DE PRIMERA ENTREGA EN LA FARMACIA [REDACTED] ESTOS NO FUERON ENTREGADOS, POR TENER UNO DE LOS MEDICAMENTOS AGOTADOS, SOLO FUERON ENTREGADOS LOS MEDICAMENTOS SITAGLIPTINA 100 MG, ATORVASTATINA 40 MG, BISOPROLOL FUMARATO 5 MG, CLORTALIDONA 25 MG Y ITAGLIPTINA 100MG GENERANDO UN DOCUMENTO DE PENDIENTE IDENTIFICADO CON NO. DE SOLICITUD 3709-80766479 PENDIENTE DE PEDIDO NO. 3709-80766479, PENDIENTE DE DOMICILIO 482, CRUZ VERDE CENTRAL PENDIENTES POR EL MEDICAMENTO AMLODIPINO TELMISARTAN (5 80) MG TABLETA CON O SIN RECUBRIMIENTO 4. A PESAR DE HABERME COMUNICADO EN VARIAS OPORTUNIDADES CON LA FARMACIA CRUZ VERDE Y TRANSCURRIDOS HASTA LA FECHA 25 DÍAS, EL MEDICAMENTO SIGUE EN ESTADO PENDIENTE SIN ENTREGAR Y PEOR AÚN QUE ESTA ENTIDAD NO BUSQUE MECANISMO DE SOLUCIÓN QUE PERMITAN EL SUMINISTRO DEL MEDICAMENTO, UNA SOLUCIÓN FRENTE AL TRATAMIENTO MÉDICO QUE DEBO TOMAR PARA EL CONTROL DE LA ENFERMEDAD QUE PRESENTO, AUMENTANDO EL RIESGO DE LA ENFERMEDAD Y TRAIGA CONSIGO CONSECUENCIAS NEFASTAS TENIENDO EN CUENTA QUE NO SE ESTÁ CONTRARRESTANDO LOS EFECTOS DE LA MISMA. II. PETICIONES 1. SÍRVASE GENERAR ALTERNATIVAS INMEDIATAS DE SOLUCIÓN TENDIENTES A PROVEER Y SUMINISTRAR EL MEDICAMENTO AMLODIPINO TELMISARTAN (5 80) MG CON EL OBJETO DE PRESERVAR MI ESTADO DE SALUD Y DE LA VIDA." (sic)

Datos de la PQRSD: 2024-3289

Nombre peticionario: **ANÓNIMO**

CC: NO REGISTRA

Fecha de radicación: 24 de diciembre de 2024

Email: NO REGISTRA

Teléfono: NO REGISTRA

Dirección: NO REGISTRA

Municipio: SANTA MARTA

TIPO DE PQRDS: No competencia

www.ins.gov.co



@INSColombia



@nsaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

P 1 / 2



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



Pbx: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co



Canal de Recepción: PÁGINA WEB

Anónima: SI

Adjuntos: 0

Lo anterior, teniendo en cuenta que el Instituto Nacional de Salud no es competente para dar respuesta, según lo establecido en los Decretos 4109 de 2011 y 2774 de 2012, (los cuales establecen la estructura y funciones del INS).

Solicitamos amablemente remitir respuesta directamente al peticionario

Cordialmente,

DEYSI ANGELA ACERO ORTIZ

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia

Elaboró: MAYRA ALEJANDRA VEGA SARMIENTO

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

P 2 / 2



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co