

INFORME PQRSDF DICIEMBRE 2023

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN	3
1.1 Variables del informe	3
1.2 Consolidados de las PQRSDF	4
1.2.1 Tipo de comentario	4
1.2.2 Canales de recepción	5
1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento	6
2 DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS	7
2.1 Servicio afectado tipo de requerimiento queja	8
3 EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF	9
3.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados	9
3.2 Respuesta preliminar	9
3.3 Tiempo de Respuesta en Firmas	10
3.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles	10
3.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles	10
4 CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO	11
4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo	11
4.1.1 Satisfacción de usuario	12
4.1.2 Seguridad	12
4.1.3 Oportunidad	12
4.1.4 Pertinencia	13
4.1.5 Continuidad	13
5 ATRIBUTOS ALINEADOS AL BOTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	14
5.1 Botoss	14
5.2 Deberes y Derechos	15
6 COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA	16
6.1 Comparativo de PQRSDF	17
7 COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2022-2023	18
7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022-2023	19
8 QUEJAS ANONIMAS	20
9 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO	20
9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos	21
9.2 Deberes y Derechos PQRSDF	22

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE DICIEMBRE	23
11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2022-2023	24
12 AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS	25
13 PLAN DE MEJORA	25
14 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS.....	25
15 TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....	25
16 CONCLUSIONES	26
17 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES.....	27

1 INTRODUCCION

Teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye el capítulo I del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con un manual de quejas peticiones, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias por acto de corrupción GAC-P01-M-01, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las peticiones y la manera de atenderlas en el Instituto Nacional de Cancerología. Por tal razón se establecen los diferentes canales de recepción a los diferentes tipos requerimientos.

Buzón de Sugerencias: El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con 13 buzones de sugerencias distribuidos de manera estratégica y accesible a los usuarios en donde se encuentra el formato GAC-P01-F-05, A través del cual el usuario puede dar a conocer su requerimiento. Estos buzones se les realiza apertura dos veces a la semana (lunes y jueves), el procedimiento es llevado a cabo por un funcionario de la oficina de calidad, Trabajo Social y un testigo de la comunidad.

Virtual: Los usuarios pueden dar a conocer sus requerimientos a través de medios electrónico como: Página Web, www.cancer.gov.co Redes Sociales Facebook, Twitter, Instagram, Correo Electrónico pqrs@cancer.gov.co.

Personal: Los pacientes que desean interponer el requerimiento de manera presencial se dirigen a la Oficina de Coordinación de Trabajo Social en donde son atendidos por funcionarios administrativos quienes los escuchan y orientan para este trámite el cual queda radicado.

Telefónico: Por medio de la línea 3905012 opción 7 los usuarios pueden dar a conocer su requerimiento el cual es atendido por un funcionario Administrativo quien diligencia el formato GAC-P01-F-05 e inicia el trámite dando a conocer al usuario el respectivo radicado para el seguimiento de su oportuna respuesta.

Correspondencia: El usuario radica su requerimiento en la oficina de correspondencia del Instituto Nacional de Cancerología dicha Área lo direcciona a la Coordinación de Trabajo Social para el debido trámite.

1.1 Variables de Informe

Para realizar el informe mensual de las PQRSDF se tienen en cuenta todos los tipos de requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones) los cuales fueron radicados por los usuarios utilizando los diferentes canales durante el periodo correspondiente.

Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga el tiempo de respuesta para el mes siguiente, la queja radicada en el último día del mes analizado tiene plazo de dar respuesta hasta el día 20 del mes siguiente.

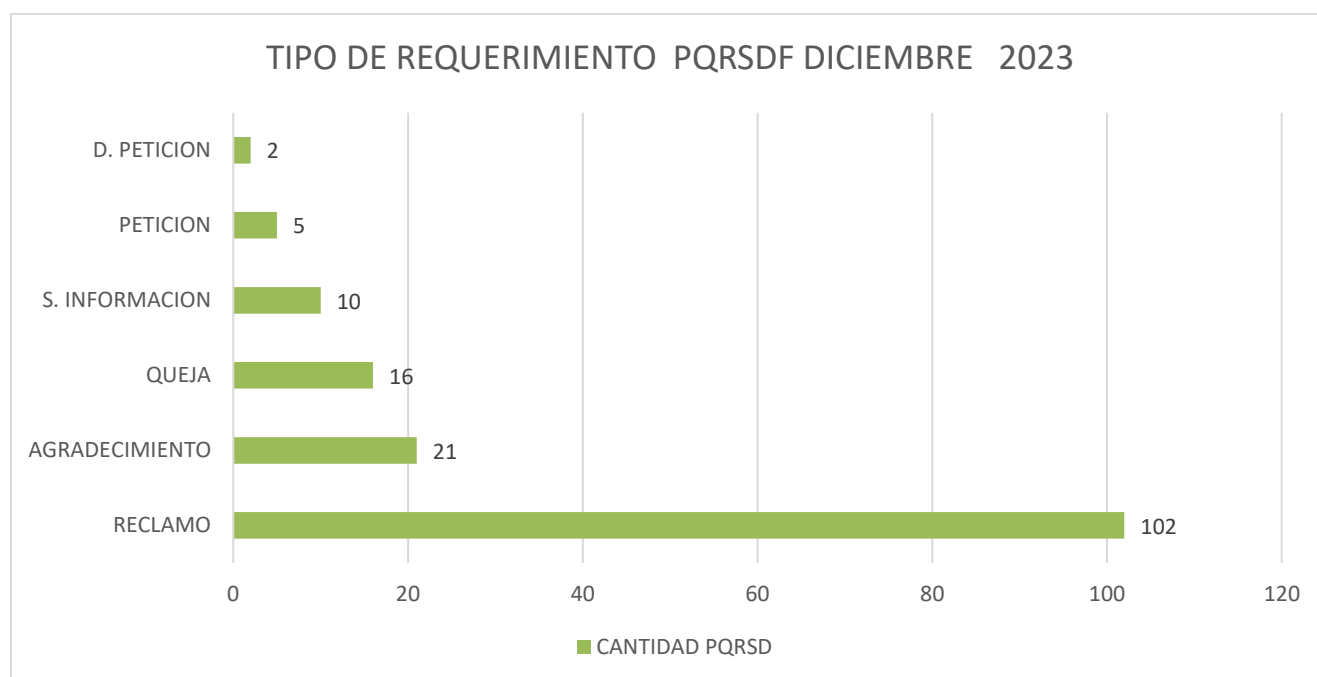
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
- b) Tiempos de respuesta definitiva
- c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF DICIEMBRE DE 2023

Durante este periodo se evidencia el comportamiento de los diferentes tipos de requerimientos recibidos en el Instituto Nacional de Cancerología a través de los diferentes canales de recepción.

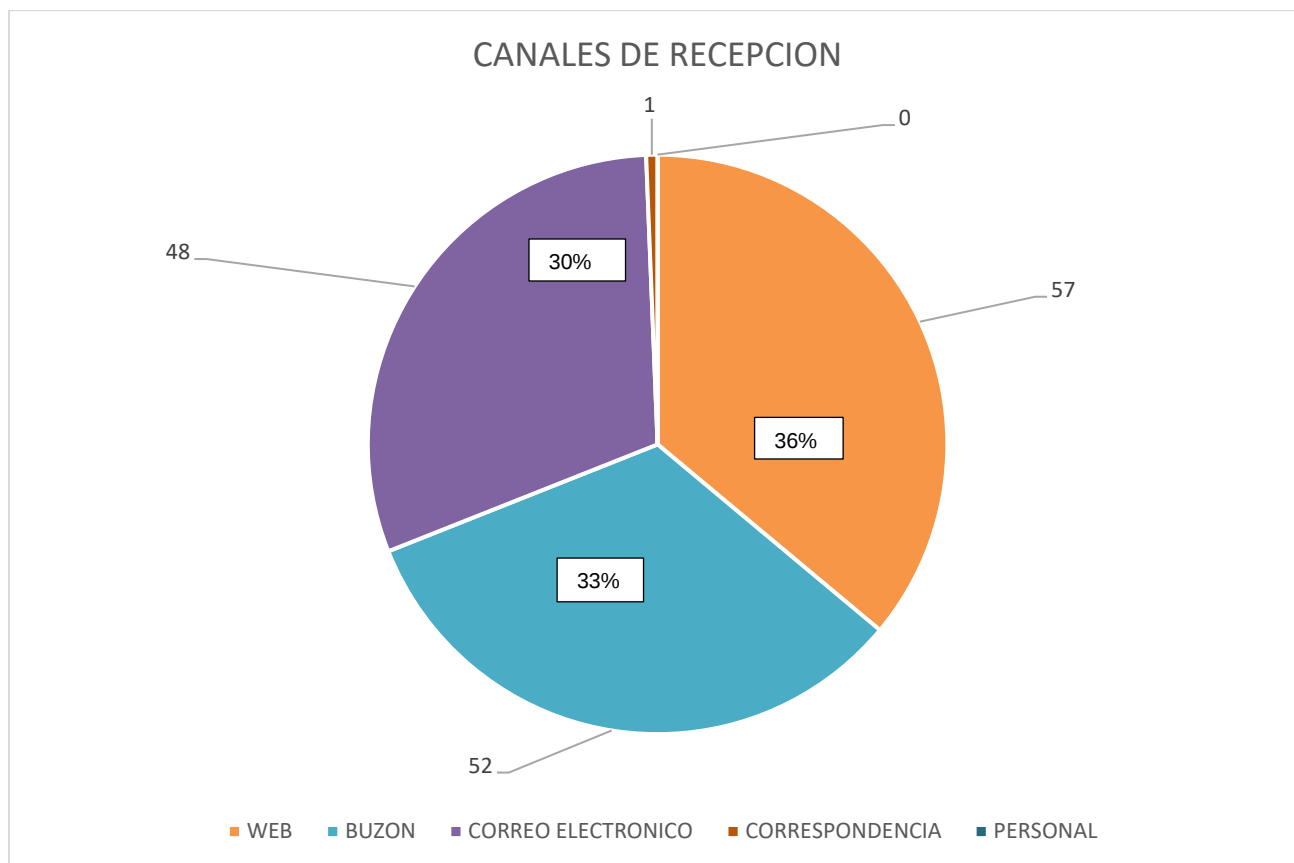
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **DICIEMBRE de 2023** se presentan **158 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (102 Requerimientos) que corresponde a **65%**; **Petición** (5 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Agradecimiento** (21 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Queja** (16 requerimientos) que corresponde a **10%**; **D. petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**. **Solicitud de la información** (10 requerimiento) que corresponde a **6%** **Sugerencias** (0 requerimientos) que corresponde a **0%**; **Tutela** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.2 Canales de recepción DICIEMBRE 2023

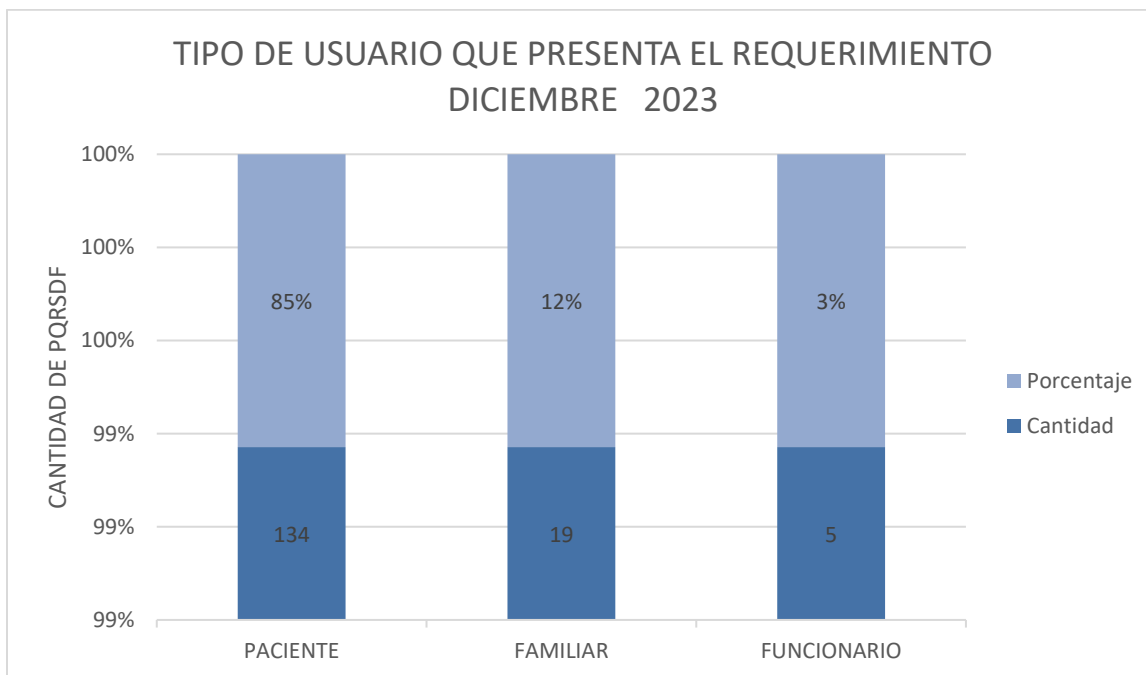


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **DICIEMBRE 2023** se presentan **158** requerimientos, los canales de recepción de los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (48 requerimientos) que corresponde a **30%**
- **Buzón** (52 requerimientos) que corresponde a **33%**
- **Web** (57 requerimientos) que corresponde a **36%**
- **Correspondencia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de DICIEMBRE de 2023 se registran **158** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (134 requerimientos) que corresponde a **85%**
- **Familiar** (19 requerimientos) que corresponde a **12%**
- **Funcionario** (5 requerimientos) que corresponde a **3%**

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

TIPO DE PQRSDF								
SERVICIO	AGRADECIMIENTO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	D.PETICION	SUGERENCIA	INFORMACIO	PORCENTAJE
ENFERMERIA	8	7	0	5	0	0	0	12,7
SISTEMAS								0,0
FACTURACION	4	6	0	4	0	0	0	8,9
PATOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
CALL CENTER	0	0	0	8	0	0	0	5,1
DIRECCION	3	0	0	0	0	0	0	1,9
JURIDICA	0	0	0	2	0	0	1	1,9
FARMACIA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
GAICA	0	0	0	5	0	0	0	3,2
INFRAESTRUCTURA								0,0
APOYO DE DUELO	1	0	0	0	0	0	0	0,6
EPIDEMIOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
GASTROENTEROLOGIA	0	0	0	2	0	0	0	1,3
CIRUGIA PLASTICA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
LABORATORIO	0	0	0	1	0	0	1	1,3
DERMATOLOGIA	0	0	0	4	1	0	0	3,2
CABEZA Y CUELLO	0	0	0	5	0	0	0	3,2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0	4	0	0	0	2,5
RADIOTERAPIA	0	0	0	2	0	0	0	1,3
HEMATOLOGIA	0	0	0	16	0	0	1	10,8
CEGIP	0	0	0	0	0	0	1	0,6
MEDICINA NUCLEAR	0	0	0	20	1	0	1	13,9
GENETICA- PATOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	0	0	1	0	0	0	0,6
MEDICINA INTERNA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
PEDIATRIA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
AMBIENTAL	0	0	0	1	0	0	0	0,6
TRABAJO SOCIAL	0	0		1	0	0	0	0,6
CUIDADOS PALIATIVOS	0	0	0	2	0	0	0	1,3
COMUNICACIONES								0,0
NUTRICION	0	0	0	1	0	0	0	0,6
HOSPITALIZACION	0	0	0	2	0	0	0	1,3
MERCADEO	0	0	0	0	0	0	2	1,3
RADIOLOGIA								0,0
OFTAMOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
SUB ADMINISTRATIVA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
SALUD PUBLICA								0,0
CEGIP	0	0	0	0	0	0	0	0,0
ONCOLOGIA	0	0	2	7	0	0	0	5,7
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
RADIOTERAPIA								0,0
SALAS CX	0	0	0	0	0	0	0	0,0
REHABILITACION								0,0
SEGURIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL	21	16	5	102	2	0	10	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	N° QUEJAS	PORCENTAJE
ENFERMERIA	7	44%
FACTURACION	6	38%
GESTION AMBIENTAL	2	13%
RADIOLOGIA	1	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **DICIEMBRE 2023** se presentaron **16** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería** (7 requerimientos) que corresponde a **44%**; **Facturación (6 requerimientos)** que corresponde a **38%**; **Gestión Ambiental** (2 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Radiología** (1 requerimientos) que corresponde a **6%**.

3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

3.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	16
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
TOTAL ATENDIDOS	16
PROMEDIO DIAS RESPUESTA	11,2%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **DICIEMBRE** de 2023 se presentaron **16 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los **15 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **11,2%** días.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR DICIEMBRE 2023	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
DENTRO DE LOS 15 DIAS	0
DESPUES DE LOS 15 DIAS	0
PRELIMINARES PENDIENTES DE RESPUESTA	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **DICIEMBRE** de 2023 no se presentaron respuestas preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **DICIEMBRE 2023** se presentan **16 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **4,7** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de DICIEMBRE de 2023 se presentaron **16 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **16** antes de los **5 días**.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
SERVICIO	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
ENFERMERIA	6	75%
FACTURACION	1	13%
GESTION AMBIENTAL	1	13%
TOTAL	8	100%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

Tiempo de respuesta: Despues de los 5 días		
SERVICIO	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
FACTURACION	5	63%
ENFERMERIA	1	13%
GESTION AMBIENTAL	1	13%
RADIOLOGIA	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **DICIEMBRE** de 2023 se presentaron **16 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **8** después de los **5 días**.

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.3 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **16 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario** (16 requerimientos) que corresponde a **100%**;

3.3.1 Satisfacción del usuario 100% (16 requerimientos)

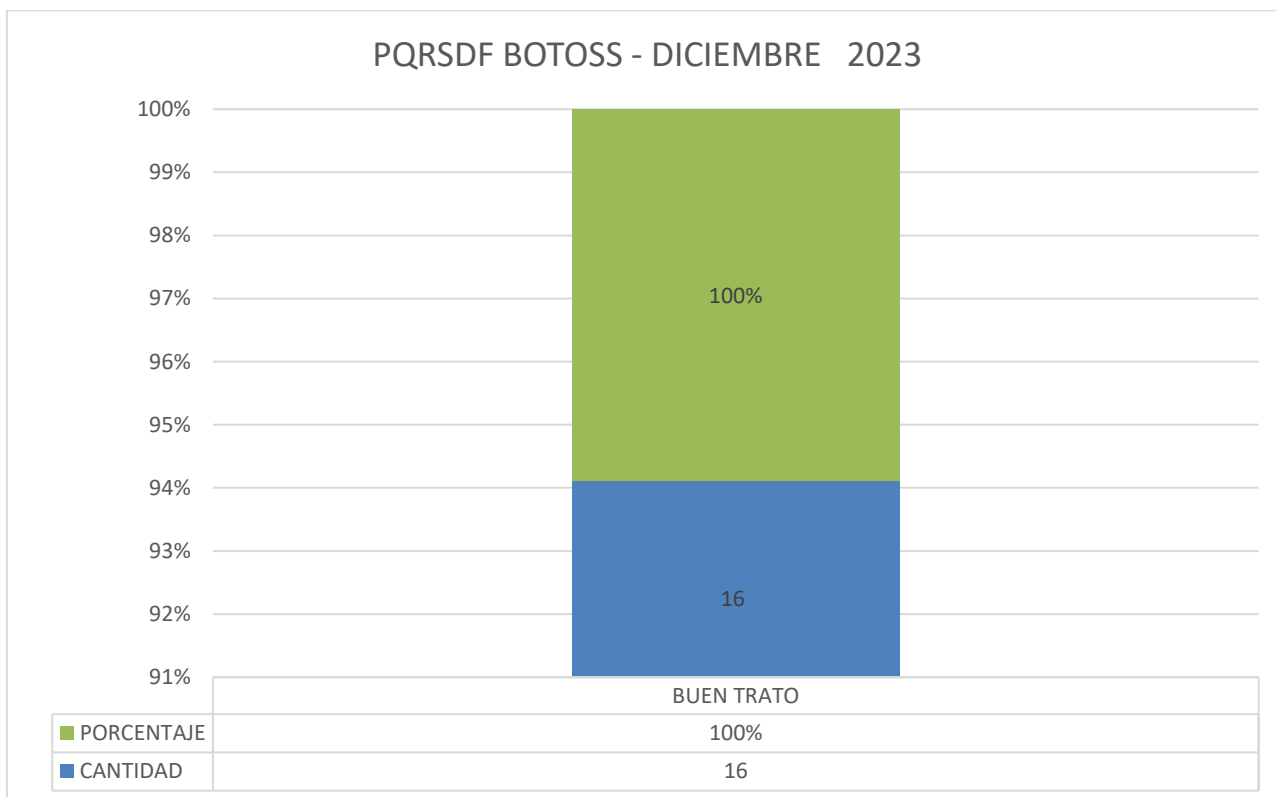
A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (16 requerimientos) que corresponde a **100%**, donde se evidencia el servicio con mayor afectación fue **Enfermería** (7 requerimientos); **Facturación** (6 requerimientos); **Gestión Ambiental** (2 requerimientos) los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA TECNICA DE MAMOGRAFIA VIVIANA POCO TOLERANTE ADULTO MAYOR	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL MAL SERVICIO DE AUTORIZACIONES CON EL FUNCIONARIO QUE ATIENDE, POCO AMABILIDAD	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
LA ENFERMERA DE SIGNOS VITALES DE ENDOSCOPIA NO TIENE BUEN GENIO PARA ATENDER A LOS PACIENTES	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
LA FUNCIONARIA DE LA FARMACIA DEL 7 PISO MALA ATENCION A LOS PACIENTES	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE LOS CAMILLEROS FAVOR COLOCARSE EL CARNET PARA IDENTIFICAR EL NOMBRE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL MAL TRATO POR PARTE DE LAS ENFERMERAS EN GAICA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD DEL 5 PISO ES MUY GROSERAS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LOS ENFERMEROS DE GAICA-TRATAN GROSERAMENTE A LOS PACIENTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA AUXILIAR ADRIANA PIZA, DEJA REGERO EN EL BAÑO DE LOS PACIENTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA POR LA FALTA DE EMPATIA Y VOCACION JEFE DE URGENCIA MERLY CORDOBA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE JEFE DE ENFERMERIA POR SER GROSERAS ALTERANA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA CONTRA FUNCIONARIA DE FACTURACION NO CONTESTA SALUDO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FACTURADORA DE CABELLO NEGRO ONFULADO FUE GROSERAS	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD, ES UNA SEÑORA MUY GROSERAS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE SRITA JOHANNA DE FACTURACION DEL 2 PISO HIZO MAL PAPELES	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE AUTORIZACIONES DEL PRIMER PISO- MALA ACTITUD	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4. ATRIBUTOS ALINEADOS AL BOTOSS Y DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTO TIPO QUEJA

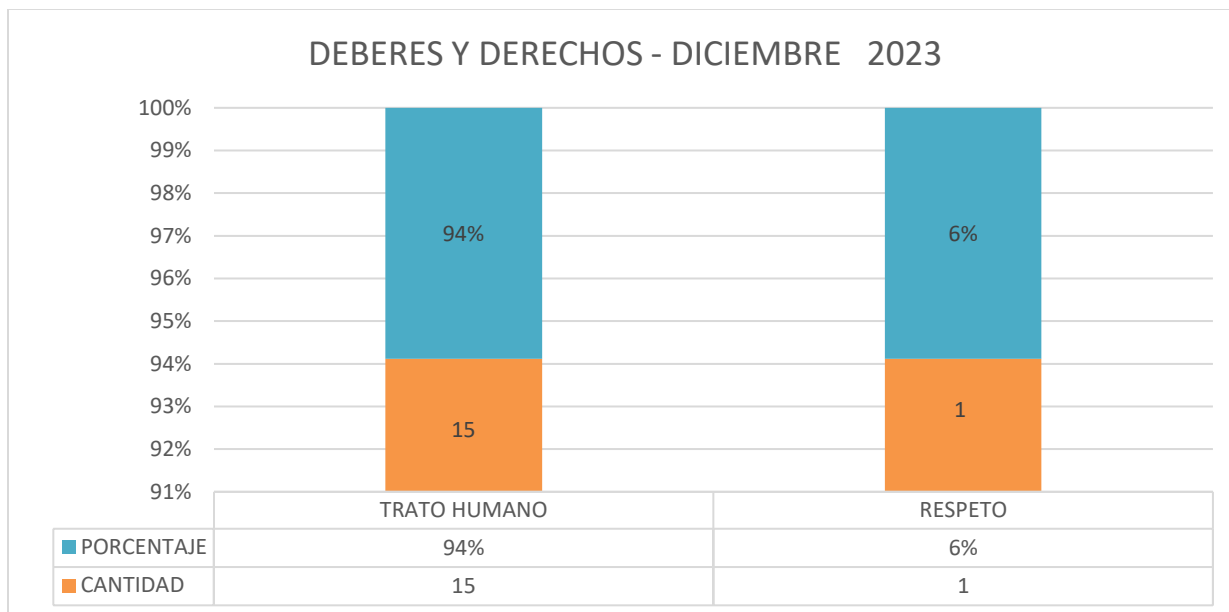
4.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **16 Quejas** que se presentaron en el mes de DICIEMBRE 2023 el **100%** corresponde al **Buen Trato** (16 requerimientos); **100%** esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

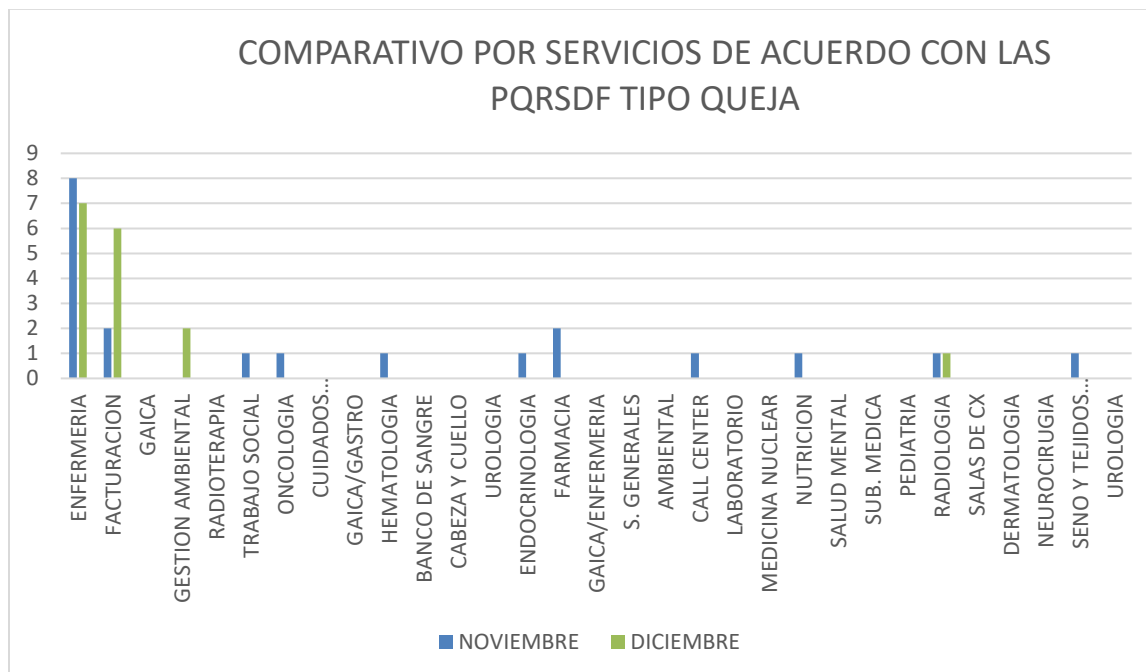


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **16 Quejas** que se presentaron en el mes de **DICIEMBRE 2023** alineado con **Deberes y Derechos**. El **94%** corresponde a **Trato Humano** (15 requerimientos), **Respeto** con **6%** (1 requerimientos).

6. COMPARATIVO POR SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA.

Mes **NOVIEMBRE 2023** vs **DICIEMBRE 2023**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **NOVIEMBRE 2023** se presentan **20** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **DICIEMBRE 2023** se presentaron **16** requerimientos, se evidencia una disminución de 4 quejas para el mes de **DICIEMBRE**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre OCTUBRE vs DICIEMBRE 2023

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FACTURACION	2	6
GESTION AMBIENTAL	0	2

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ **Servicios que disminuyeron en el número de Quejas**

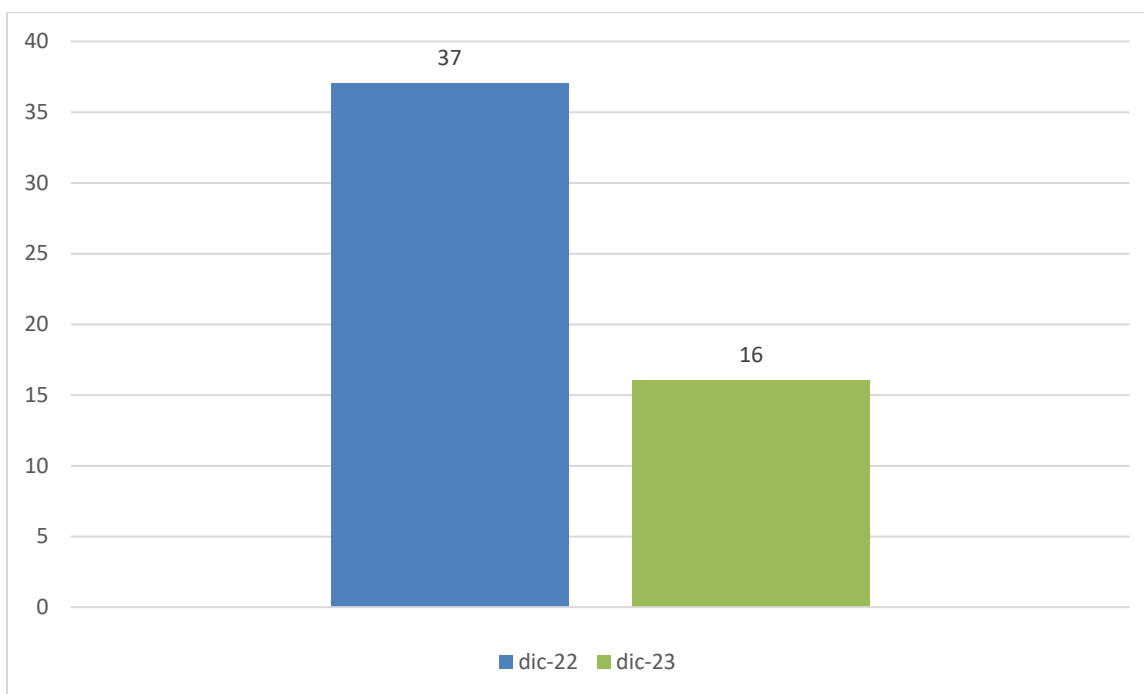
SERVICIO	MES	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ENFERMERIA	8	7
TRABAJO SOCIAL	1	0
ONCOLOGIA	1	0
HEMATOLOGIA	1	0
ENDOCRINOLOGIA	1	0
CALL CENTER	1	0
NUTRICION	1	0
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ **Servicios que mantuvieron el número de quejas**

SERVICIO	MES	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RADIOLOGIA	1	1

7. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2022-2023



Fuente: Oficina Trabajo Social.

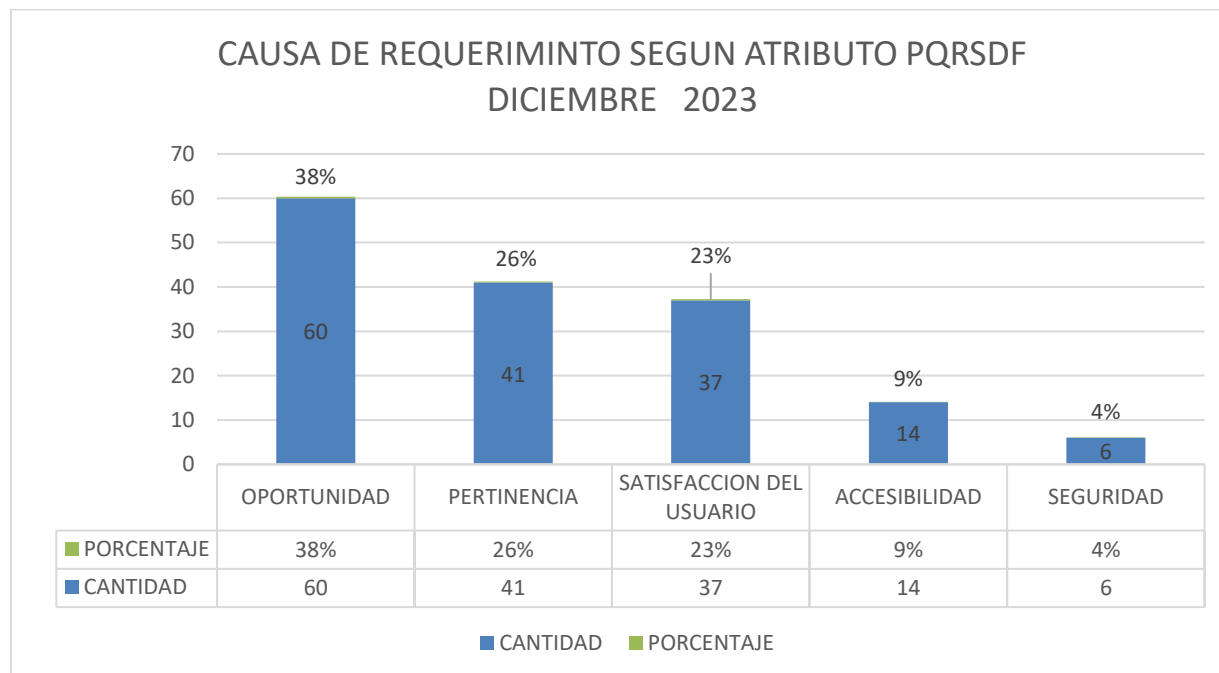
Para el mes de **DICIEMBRE 2023** se presentan **16** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **DICIEMBRE 2022** año anterior, se presentaron **37** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 21 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **DICIEMBRE 2023** se presentaron **2** quejas anónimas.

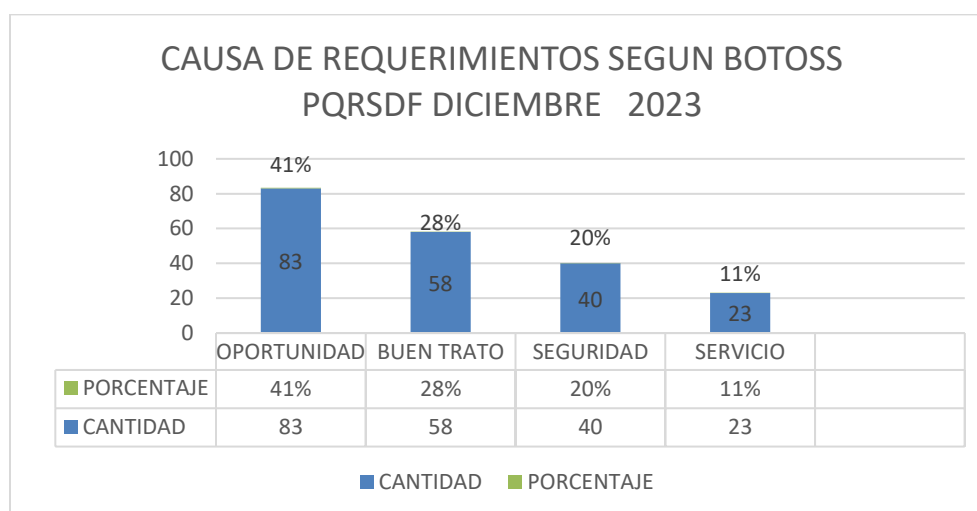
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **DICIEMBRE 2023** se presentan **158** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Oportunidad** (60 requerimientos) que corresponde a **38%**; **Pertinencia** (41 requerimientos) que corresponde a **26%**; **Satisfacción del usuario** (37 requerimientos) que corresponde a **23%**; **Accesibilidad** (14 requerimientos) que corresponde a **9%**; **Seguridad** (6 requerimientos) que corresponde a **4%**. **Botoss PQRSDF**

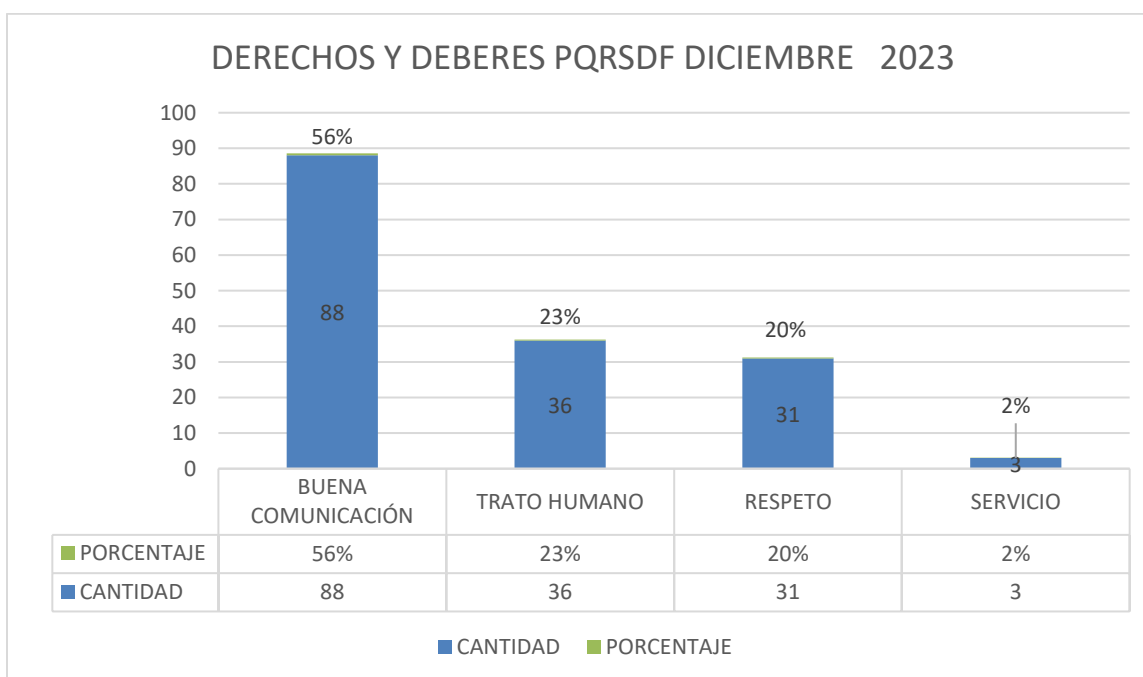
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **158** requerimientos que se presentaron en el mes de **DICIEMBRE 2023** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **DICIEMBRE** requerimiento fue **Oportunidad** (83 requerimientos) que corresponde a **41%**, **Buen Trato** (58 requerimientos) que corresponde a **28%**, **Servicio** (23 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Seguridad** (40 requerimientos) que corresponde a **20%**.

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **158** requerimientos que se presentaron en el mes de **DICIEMBRE 2023** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Respeto** (31 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Trato humano** (36 requerimientos) que corresponde a **23%**; **Buena comunicación** (88 requerimientos) que corresponde a **56%**; **Servicio** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE DICIEMBRE 2023

DICIEMBRE	
DICIEMBRE	
NUEVOS	605
ANTIGUOS	9.923
TOTAL ATENDIDOS	10.528

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene **(N total de requerimientos 158/ N total pacientes atendidos 10.528)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 16/ N total pacientes atendidos 10.528)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRDECIMIENTO FUNCIONARIOS DEL FACTURACION Y SR CAMACHO VIGILANCIA	GESTION AMBIENTAL-FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEJES Y AUXILIARES EN ESPECIAL ENFERMERA ANA ROMERO POR SUS BUENOS SERVICIOS	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FUNCIONARIA DE FACTURACION - BUEN SERVICIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FAMILIAR DE LA PACIENTE AGRADECE AL INSTITUTO POR LA ATENCION PRESTADA A SU FAMILIAR EN ESTADO DE AGONIA	APOYO DUELO	SATISFACCION AL USUARIO
FELICITACIONES A LA SEÑORA DE ASEO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA BUENA ATENCION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION AL USUARIO
FELICITACIONES A LA FUNCIONARIA NAVEGADORA POR SU EFICIENTE TRABAJO	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCION	INC	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO MUY ESPECIAL ENFERMERA HOSPITAL DIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SON MUY BELLOS Y ME GUSTO LA ATENCION	GASTROENTEROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EXCELENTE ATENCION TODO EL PERSONAL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGARDECIMIENTO ENFERMERIA ERIKA GUERRERO EXCELENTE PROFESIONAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORAS DIANA HERNANDEZ Y ERIKA GUERRERO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA MONICA SILVA EXCELENTE GESTION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA SANDRA HERNANDEZ EXCELENTE ATENCION Y SOLICION RAPIDA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR GONZALEZ(HEMATOLOGIA) Y AL JEFE CARLOS ENFERMERIA, BUENA ATENCION	ENFERMERIA-HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USAURIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA SANDRA HERNANDEZ EXCELENTE PERSONA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ANA ROMERO, PERSONA CON GRAN CALIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS MEDICOS Y PERSONAL POR EL EXCELENTE SERVICIO PTE FALLECIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A MONICA ALEJANDRA GOMEZ BELLO POR SU BUENA GESTION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SERVICIO GASTRO-ENFERMERA ISABEL FERNANDEZ	GASTRO- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **DICIEMBRE 2023** se presentaron **158** requerimientos de los cuales **21** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **21** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 8** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **DICIEMBRE 2023** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

DICIEMBRE 2023 QUEJAS	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **DICIEMBRE 2023** no se presentaron quejas correspondientes a trámites administrativos.

14. CONCLUSIONES

- De **158** requerimientos recibidos durante el mes de **DICIEMBRE**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta DICIEMBRE participación es:
- Reclamo** (102 requerimientos) que corresponde a **65%**.
- Agradecimientos** (21 requerimientos) que corresponde a **13%**.
- Queja** (16 requerimientos) que corresponde a **10%**
- Solicitud de información** (10 requerimientos) que corresponde a **6%**
- Petición** (5 Requerimientos) que corresponde a **3%**.
- Derecho de petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**
- Tutela** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**
- Sugerencia** (0 requerimientos) que corresponde a **0%**.

17. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES

- Se realiza seguimiento continuo a través del envío de correo y llamadas telefónicas con el fin de garantizar la respuesta oportuna, por parte de los servicios involucrados.
- Se retroalimenta desde la oficina de Trabajo Social informando a los servicios involucrados para la respuesta oportuna.
- Se presenta informe al área de calidad dentro del comité, planeación, comunicaciones y Subdirección médica, publicándose en la página web del INC.
- Durante el mes de DICIEMBRE de 2023 se realizó socialización del procedimiento de PQRSDF a los coordinadores y auxiliares administrativos de los servicios que presta el Instituto Nacional de Cancerología

Elaboró: Paula Andrea Cabeza Nova – Auxiliar administrativo

Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social