

INFORME PQRSDF MARZO 2024

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 2022-2024	18
7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022-2024	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 MARZO	23
11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2022-2024	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.

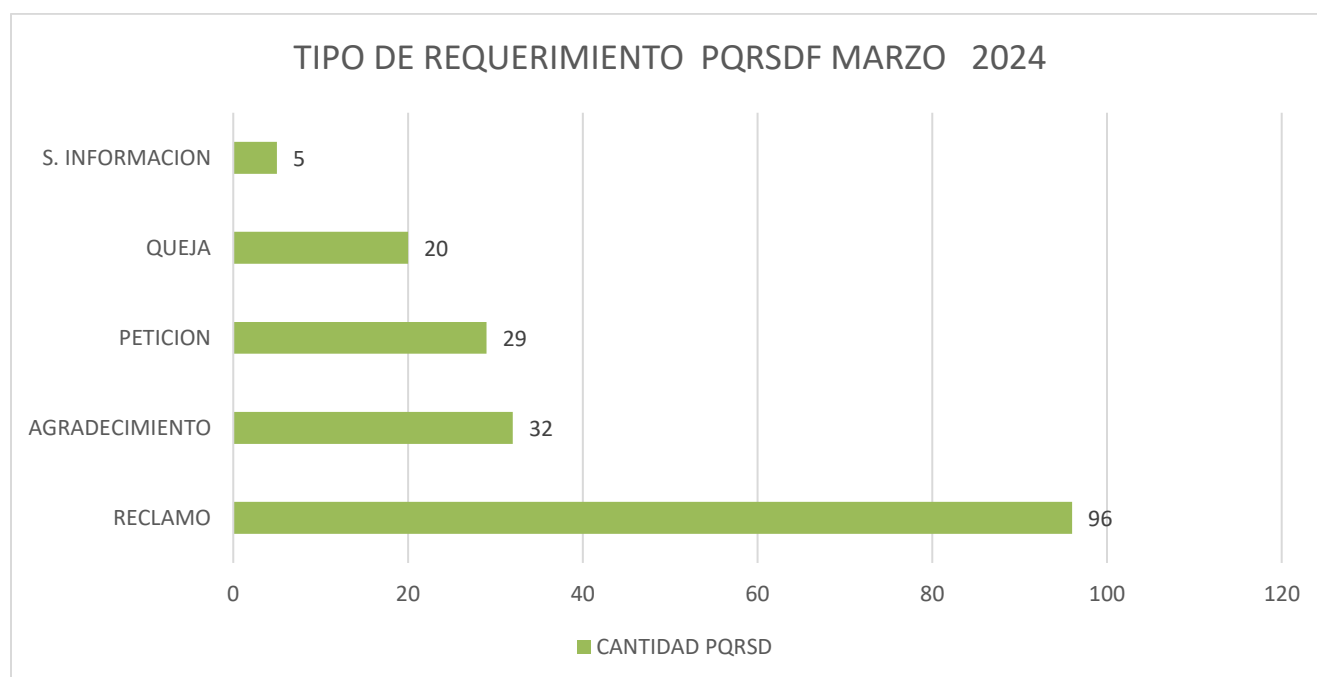
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 MARZO DE 2024

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.

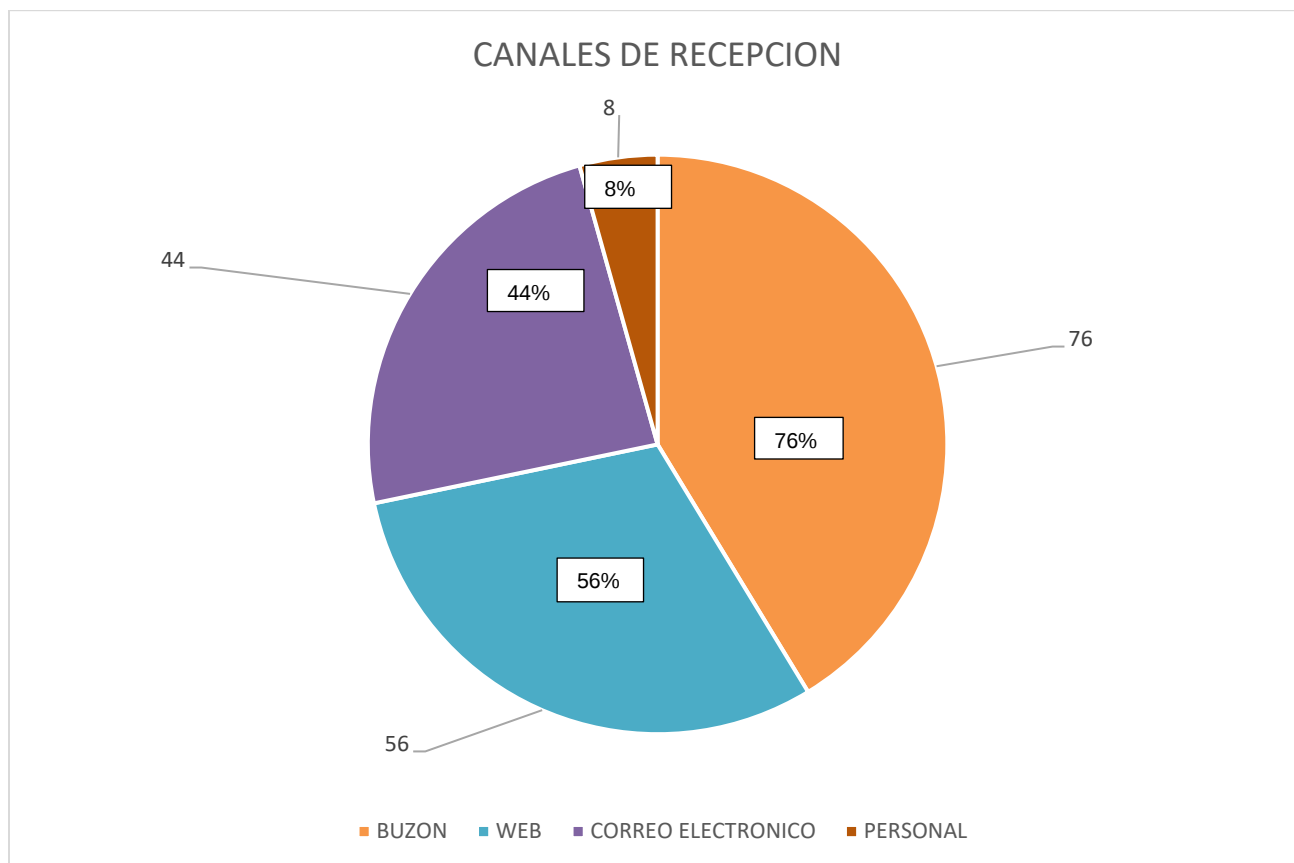
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MARZO de 2024** se presentan **184 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (96 Requerimientos) que corresponde a **52%**; **Petición** (29 requerimientos) que corresponde a **16%**; **Agradecimiento** (32 requerimientos) que corresponde a **17%**; **Queja** (20 requerimientos) que corresponde a **11%**; **D. petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**. **Solicitud de la información** (5 requerimiento) que corresponde a **3 %**.

1.2.2 Canales de recepción MARZO 2024

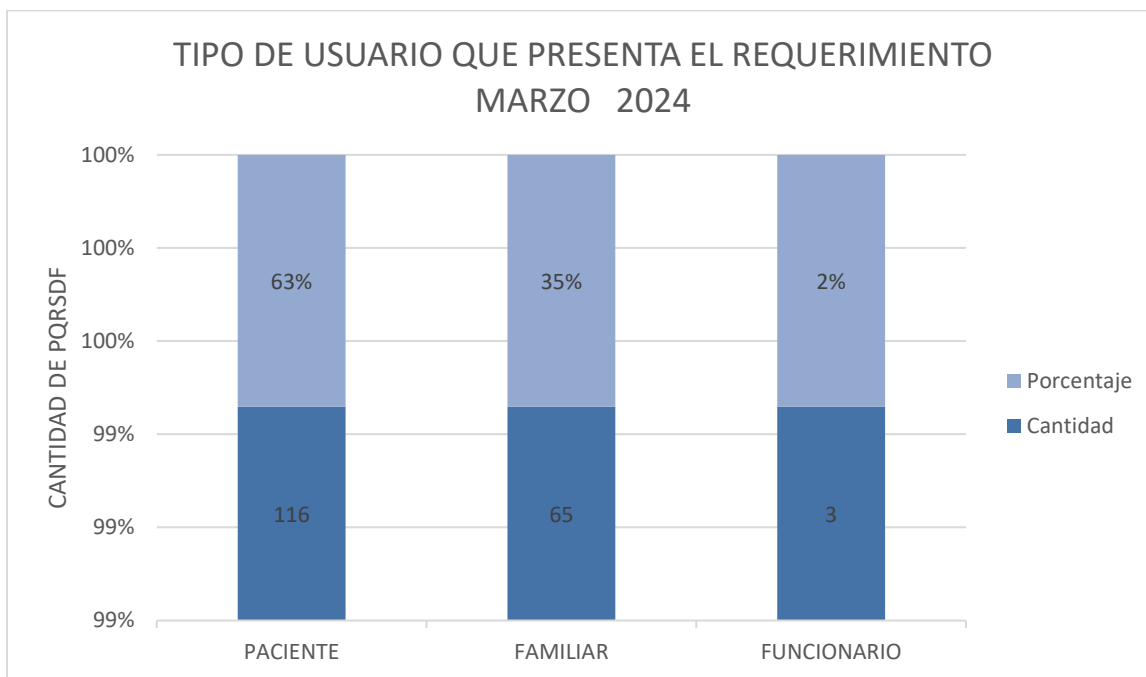


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MARZO 2024** se presentan **184** requerimientos, los canales de recepción de estos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (44 requerimientos) que corresponde a **24%**
- **Buzón** (76 requerimientos) que corresponde a **41%**
- **Web** (56 requerimientos) que corresponde a **30%**
- **Personal** (8 requerimiento) que corresponde a **4%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de MARZO de 2024 se registran **184** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (116 requerimientos) que corresponde a **63%**
- **Familiar** (65 requerimientos) que corresponde a **35%**
- **Funcionario** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	8	40%
FACTURACION	4	20%
GESTION AMBIENTAL	2	10%
REHABILITACION	2	10%
CABEZA Y CUELLO	1	5%
ENDOCRINOLOGIA	1	5%
MEDICINA NUCLEAR	1	5%
RADIOTERAPIA	1	5%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **MARZO 2024** se presentaron **20** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería** (8 requerimientos) que corresponde a **40%**; **Facturación** (4 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Gestión Ambiental** (2 requerimientos) que corresponde a **10%**; **rehabilitación** (2 requerimientos) que corresponde a **10%**; **Cabeza y cuello** (1 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Endocrinología** (1 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Medicina Nuclear** (1 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Radioterapia** (1 requerimientos) que corresponde a **5%**.

EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

2.2 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	19
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	9,1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Marzo** de 2024 se presentaron **20 Quejas** las cuales se tramitaron 19 antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **9,1** días.

2.3 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR MARZO 2023	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	1
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MARZO** de 2024 se presentó 1 respuesta preliminar.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **MARZO 2024** se presentan **20 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **9,1** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles
Para el mes de **MARZO** de 2024 se presentaron **20 Quejas** en total, las cuales se tramitaron 4 antes de los **5 días**.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	2	50%
MEDICINA NUCLEAR	1	25%
CABEZA Y CUELLO	1	25%
TOTAL	4	100%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

Tiempo de respuesta: Despues de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	6	38%
FACTURACION	4	25%
GESTION AMBIENTAL	2	13%
REHABILITACION	2	13%
ENDOCRINOLOGIA	1	6%
RADIOTERAPIA	1	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **MARZO** de 2024 se presentaron **20 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **16** después de los **5 días**.

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.4 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **20 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

2.4.1 Pertinencia (2 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia** (2 requerimientos) donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Enfermería** (1 requerimientos); **Gestión ambiental** (1 requerimientos).

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA ASISTI AL SERVICIO DE GAICA CON MI MADRE Y LA AUXILIAR DE ENFERMERIA DENNIS SOLICITAMOS AYUDA PARA IR AL BAÑO Y CONTESTA DE UNA FORMA GROSERA	GESTION AMBIENTAL	PERTINENCIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA- TURNO NOCHE RADIOLOGIA, NO ESTAN EN EL SERVICIO- TIENEN MALA ACTITUD Y NO TRABAJAN	ENFERMERIA	PERTINENCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.4.2 Satisfacción del usuario (16 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **satisfacción del usuario** (16 requerimientos) donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Enfermería** (6 requerimientos); **Facturación** (4 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 MALA ATENCION DE LOS VIGILANTES ALGUNOS NO TIENEN CALIDAD HUMANA Y DE LA ENFERMERA DE NEFROSTOMIA SALIO FUE A REGAÑAR	ENFERMERIA- GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA ASISTI AL SERVICIO DE GAICA CON MI MADRE Y LA AUXILIAR DE ENFERMERIA DENNIS SOLICITAMOS AYUDA PARA IR AL BAÑO Y CONTESTA DE UNA FORMA GROSERA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE DE TURNO MAÑANA MUY ATREVIDO Y NO RESPETA EL TURNO DE LLEGADA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FONOAUDIOLOGA ANDREA RAMIREZ FUE MUY FUERTE SU FORMA DE TRATO HACIA LA PTE DE 3 EDAD	REHABILITACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SR ALEXANDER DE LA SALA DE PROCEDIMIENTOS DE COLONOSCOPIA ES PREPOTENTE TIENE ODIOS POR LAS MUJERES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA M. NUCLEAR NECESITABA PROGRAMAR UNA CITA DE PETT TOME TURNO 2.05 Y ERAN 2.45 LA SALA ESTABA VACIA Y DICEN QUE LA SRA DE CITAS LLEGA A LAS 3 Y SON 3-10 Y RECIBE PAPELES Y LOS ENTREGA A LA INICIALMENTE ESTABA	MEDICINA NUCLEAR	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA SRA DEL LABORATORIO DE LA ENTRADA- GROSERA, DESPOTAY RESPONDE MAL	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LOS FUNCIONARIOS DE LAS VENTANILLAS DE LA ENTRADA, YA QUE SON GROSEROS, NO SABEN HACER SU TRABAJO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA TERAPEUTA ANDREA RAMIREZ, ES MUY TOSCA EN SU COMPORTAMIENTO, EL DAÑO FISICO Y EMOSIONAL ES MUY GRANDE	REHABILITACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERIA IMAIRA JIMENEZ POR MAL COMPORTAMIENTO HACIA UN RELCSMO QUE SE LE HIZO POR HABER ROTO UN CELULAR FUE GROSERA Y NO SE HACE RESPONSABLE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA RECLAMO ENFERMERIA- EL ENFERMERO ASIGNADO EN EL TURNO 18 DE MARZO NO TIENE RESPETO PARA ABRIL LA PUERTA ABRE CON LA MAQUINA DE SIGNOS Y NO DICE DE LOS MEDICAMENTOS LA HORA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJA DEL DR ODONTOLOGIA, CHEDOAK ES MUY GROSERO- PREPOTENTE CON EL TRATO AL PACIENTE	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL FACTURADOR FABIAN POR SER GROSERO Y GRITAS A LOS PACIENTES Y MAS DE LA TERCERA EDAD	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA SE LA FUNCIONARIA DORIS- ENDOCRINO NO ESTA EN EL PUESTO DE TRABAJO Y ES GROTESCA	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- LA ENFERMERA MAIRA DE URGENCIAS ES MUY ATREVIDA- GROSERA- CON UN PTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

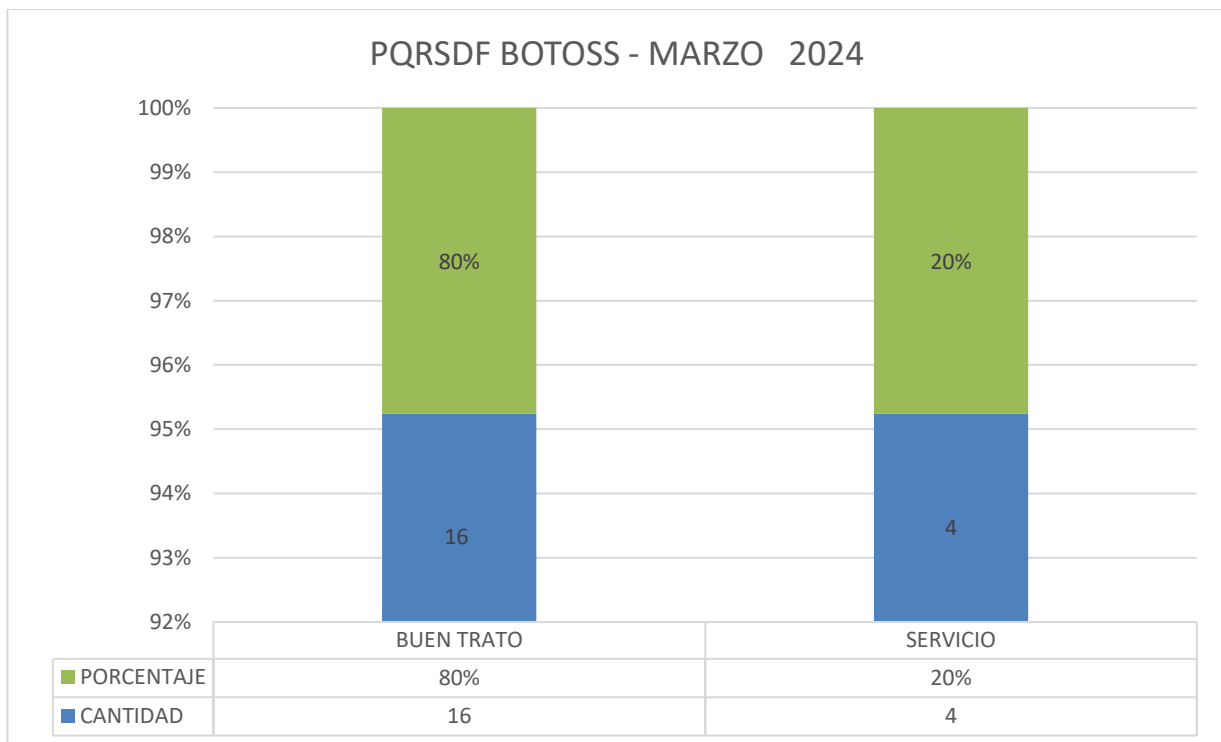
2.4.3 Seguridad (2 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **seguridad** (2 requerimientos) donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Enfermería** (1 requerimientos); **Radioterapia** (1 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE RADIOTERAPIA- LA PERSONA QUE ATENDIO EL DIA 23 EN MIS SECCIONES DE RADIO EN LA MAÑANA OBSERVE QUE LA SRA ESTA BAILANDO- Y HACIENDO MOVIMIENTOS VULGARES , ASPECTO SUCIO Y EN ESADO DE EMBRIAGUEZ	RADIOTERAPIA	SEGURIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA- EL SERVICIO DE ENFERMERIA EL ENFERMERO YANDY EN EL MOMENTO QUE CAMBIA AL PTE SANTIAGO, PTE PERMANECE SOLO Y DESORIENTADO AL MOMENTO DE HACER LA RONDA PTE TIENE DOLOR, EL ENFERMERO ES BRUSCO	ENFERMERIA	SEGURIDAD

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

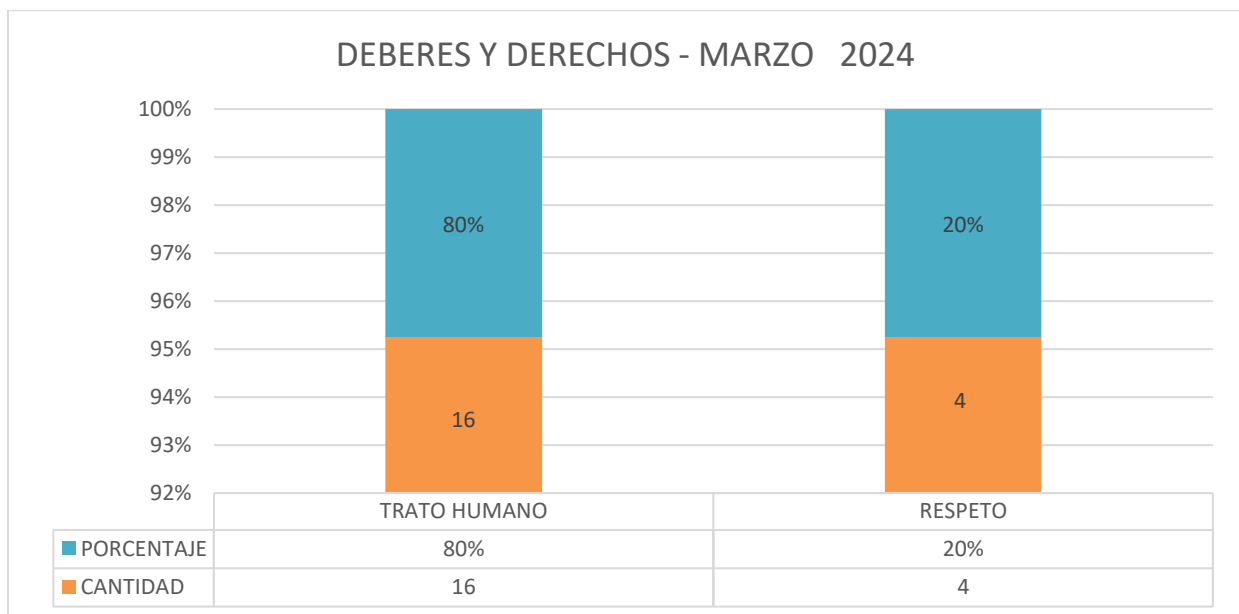
3.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **20 Quejas** que se presentaron en el mes de **MARZO 2024** el **80%** corresponde al **Buen Trato** (16 requerimientos); el **20%** corresponde al **Servicio** (4 requerimientos); esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

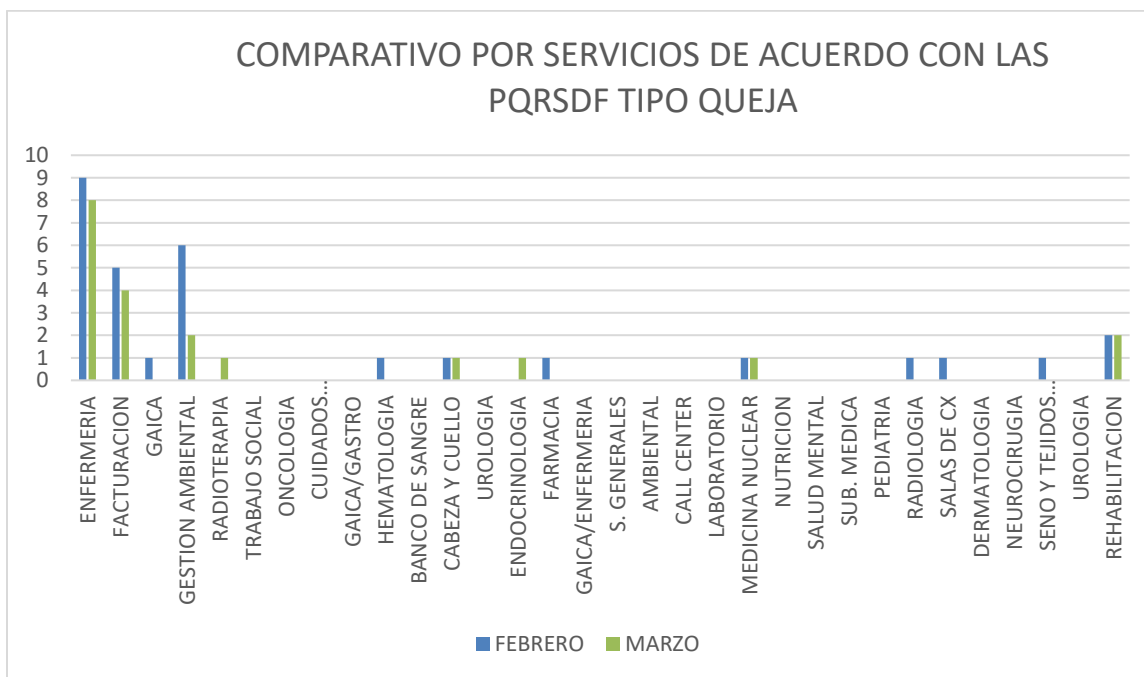


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **20 Quejas** que se presentaron en el mes de **MARZO 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **80%** corresponde a **Trato Humano** (16 requerimientos), **Respeto** con **4%** (20 requerimientos).

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

Mes **FEBRERO 2024** vs **MARZO 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **FEBRERO 2023** se presentan **30** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **MARZO 2024** se presentaron **20** requerimientos, se evidencia una disminución de 10 quejas para el mes de **MARZO**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre FEBRERO vs MARZO 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	FEBRERO	MARZO
RADIOTERAPIA	0	1
ENDOCRINOLOGIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

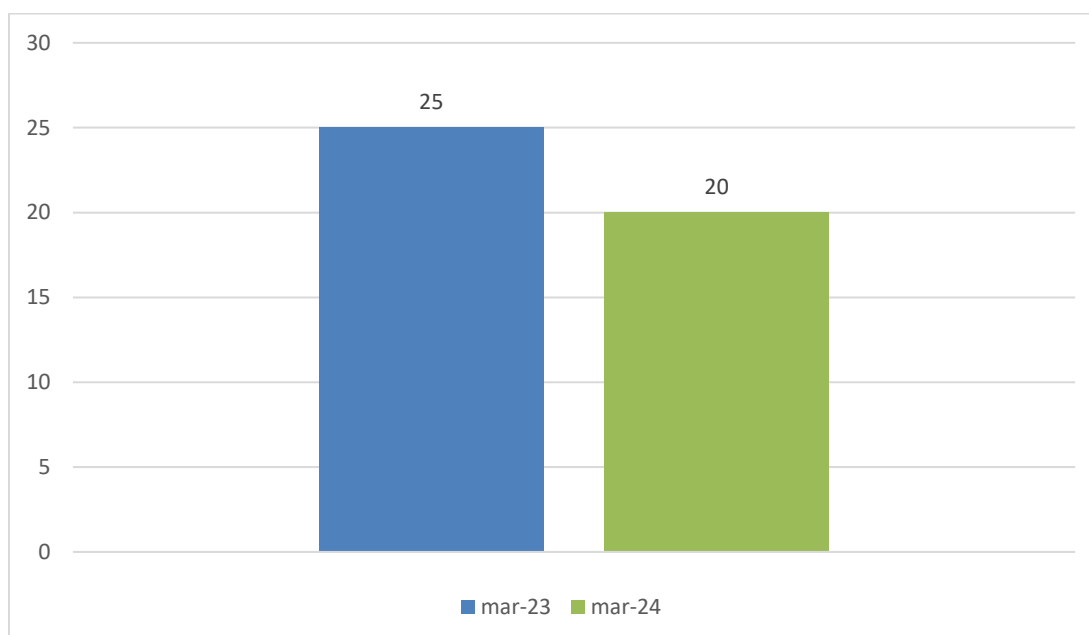
SERVICIO	MES	
	FEBRERO	MARZO
ENFERMERIA	9	8
FACTURACION	5	4
GAICA	1	0
GESTION AMBIENTAL	6	2
HEMATOLOGIA	1	0
FARMACIA	1	0
RADIOLOGIA	1	0
SALAS DE CX	1	0
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

SERVICIO	MES	
	FEBRERO	MARZO
CABEZA Y CUELLO	1	1
MEDICINA NUCLEAR	1	1
REHABILITACION	2	2

7. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2023-2024



Fuente: Oficina Trabajo Social.

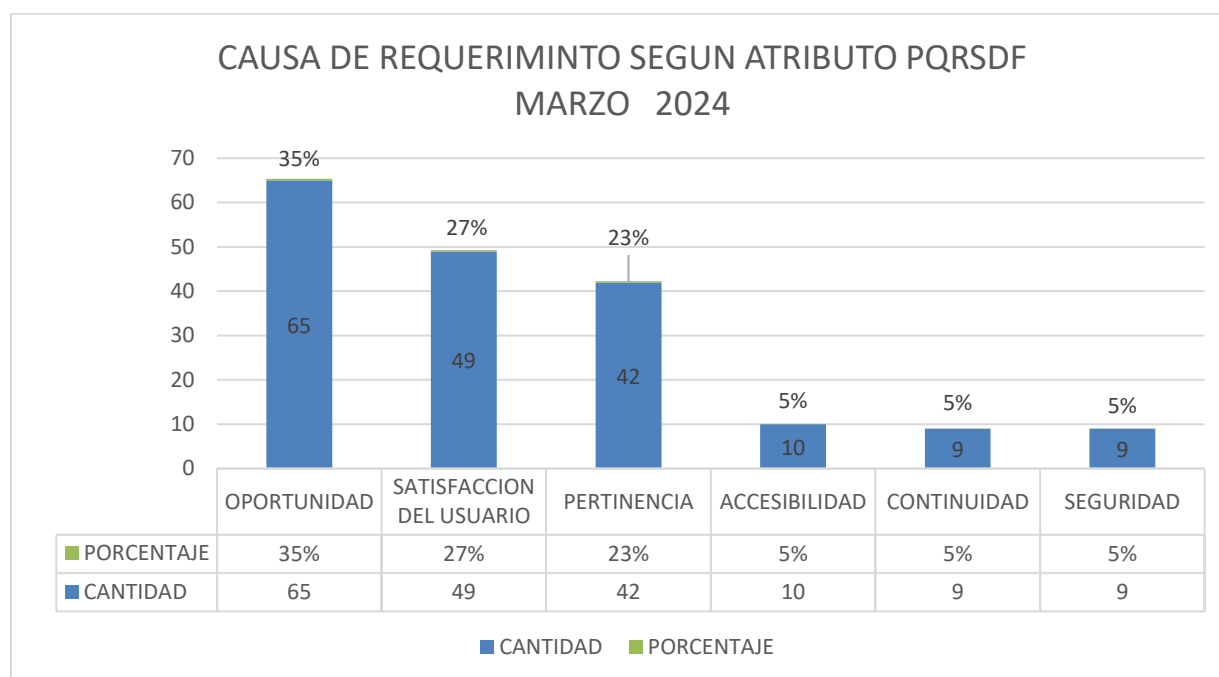
Para el mes de **MARZO 2024** se presentan **20** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **MARZO 2023** año anterior, se presentaron **25** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 5 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **MARZO 2024** se presentaron **5** quejas anónimas.

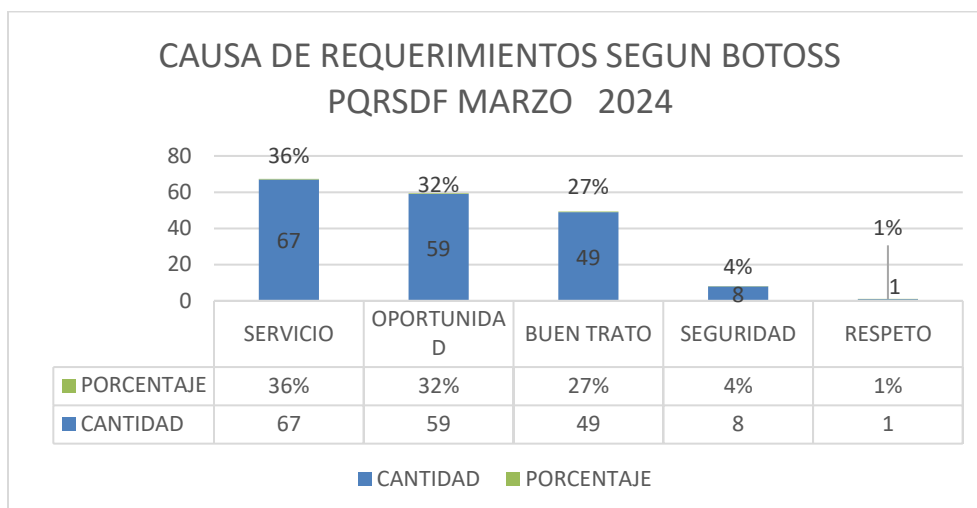
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MARZO 2024** se presentan **184** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Oportunidad** (65 requerimientos) que corresponde a **35%**; **Satisfacción del usuario** (49 requerimientos) que corresponde a **27%**; **Pertinencia** (42 requerimientos) que corresponde a **23%**; **Accesibilidad** (10 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Continuidad** (9 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Seguridad** (9 requerimientos) que corresponde a **5%**. **Botoss PQRSDF**

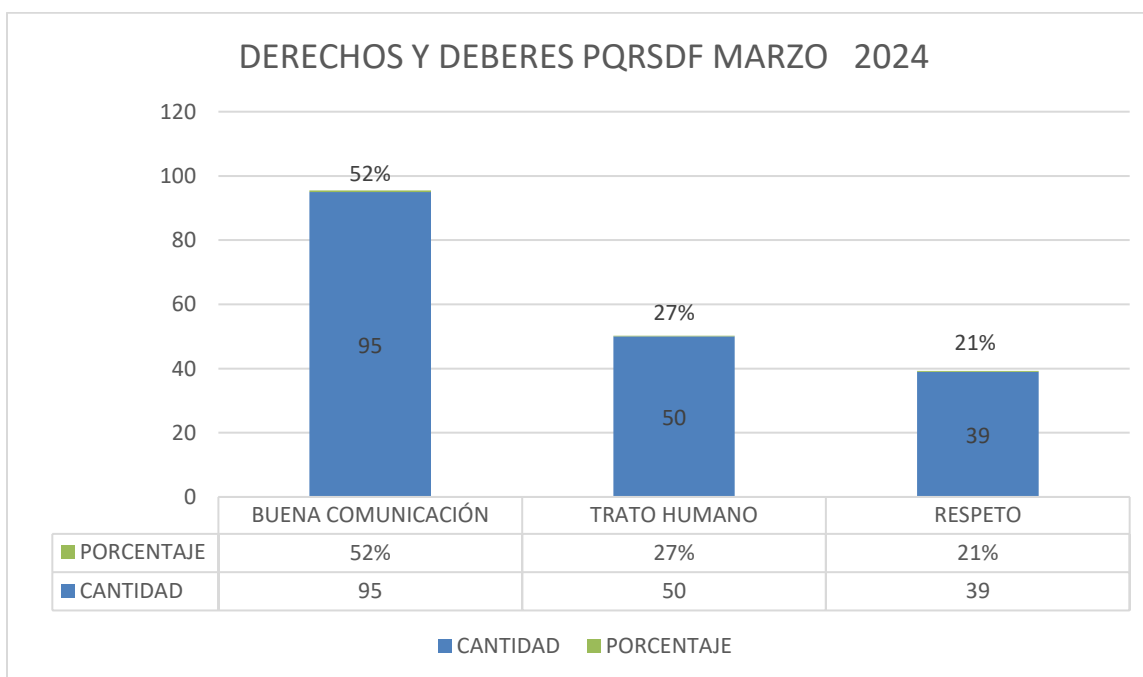
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **184** requerimientos que se presentaron en el mes de **MARZO 2024** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **MARZO Oportunidad** (59 requerimientos) que corresponde a **32%**, **Servicio** (67 requerimientos) que corresponde a **36%**, **Seguridad** (8 requerimientos) que corresponde a **4%**; **Buen trato** (49 requerimientos) que corresponde a **27%**.

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **184** requerimientos que se presentaron en el mes de **MARZO 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (95 requerimientos) que corresponde a **52%**; **Trato humano** (50 requerimientos) que corresponde a **27%**; **Respeto** (39 requerimientos) que corresponde a **21%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MARZO 2024

MARZO	
MARZO	
NUEVOS	540
ANTIGUOS	10.192
TOTAL ATENDIDOS	10.732

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 184/ N total pacientes atendidos 10.732**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 20/ N total pacientes atendidos 10.732)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO AL ENFERMERO DE GASTRO ALEX POSADA POR SU ADECUADA LABOR	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO GRUPO APOYO AL DUELO POR LA ETERNA BONDAD POR ESE GENEROSO CARISMA DEL CUIDADO DE PTE	ENFERMERIA- DIRECCION	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO INMENSAMENTE AL GRUPO DE DUELO POR SU ACOMPAÑAMIENTO EN NUESTRO PROCESO	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO ATENCION OPORTUNA, IMPECBLE INTEGRAL DE KAREN PRECIADO DEL RESONANCIA	RADIOLOGIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO A LA DRA MARTHA, APOYO DUELO, ENFERMERIA PORQUE DEJARON A MI PAPA SER FELIZ, AL DEJAR ENTRAR UN TRIO CON SUS CANCIONES FAVORITAS	APOYOCLINICO- CEGIP- ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO PORQUE MI MAMA ESTABA HOSPITALADAZA DOS MESES Y EXCELENTE ATENCION POR PARTE DEL DOCTOR ANGEL CHAVEZ Y LA ENFERMERA ELIANA CONSUEGRA	HEMATOLOGIA- ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO ADMISIONES POR CALIDAD HUMANO	APOYO CLINICO	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO SOY PTE ONCOLOGICA Y ME ATENDIO ERIKA GUERRERO EXCELENTE PROFESIONAL	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO A LA SRA IDELISA PROFESIONAL DE CUIDADOS PÑALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO GESTION AMBIENTAL POR HABER COLOCADO LAS MAQUINAS A LA ENTRADA	GESTION AMBIENTAL	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO A LAS FUNCIONARIAS DE LA NUEVA EPS EXCELENTE ATENCION	MERCADEO	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO AL INC EN ESPECIAL AL EQUIPO DE UROLOGIA	UROLOGIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO A LA SRA CLARITA DE RADIOTERAPIA- ME HA COLABORADO EN MI PROCESO DE RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO POR LA CALIDAD DE SUS TRATAMIENTOS Y FELICITACIONES POR LOS PROFESIONALS	DIRECCION	AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC QUE LABORA AQUI. GRACIAS POR SU ATENCION	DIRECCION	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO AL PERSONAL EN GENRAL DE GASTRO - ENFERMERIA, EXCELENTE SERVICIO	GASTRO- ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL EXCELENTE SERVICIO	DIRECCION	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA CON LA JEFE ANGELA- CECILIA SON EXCELENTE PERSONAS ESTAN PENDIENTES DE LOS PSCIENTES	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO ATENCION DOMICILIARIA EXCELENTE SERVICIO	HOSPITALIZACION	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO SR CAMACHO DE VIGILANCIA, EXCELENTE SERVICIO	GESTION AMBIENTAL	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO POR LA VOCACION- HACIA LOS PTES Y CUIDADORES. LES DESEO LO MEJOR	DIRECCION	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO POR EL EXCELENTE SERVICIO Y CALOR HUMANITARIO DE TODO EL GRUPO MEDICO	DIRECCION	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO POR HACER QUE EL PTE SE SIENTA AGRADECIDO Y QUERIDO EN MEDIO DE LA	DIRECCION	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO AL PROGRAMA APOYO AL DUELO, POR ESE ABRAZO CONFORTANTE Y PALABRAS DE	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO PROGRAMA APOYO AL DUELO POR EL ACOMPAÑAMIENTO Y RESPETO DIGNIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- GRACIAS AL INC POR EL CALOR HUMANO- GRAN APOYO	DIRECCION	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- GRACIAS AL INC POR EL CALOR HUMANO- GRAN APOYO	DIRECCION	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- SENO Y RADIOTERAPIA POR LA EXCELENTE ATENCION BENDICIONES	DIRECCION-SENO- RADIOTERAPIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL 4 PISO EXCELENTE CALIDAD HUMANA	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- PROGRAMA APOYO AL DUELO POR LOS MOMENTOS DIFICILES DE NUESTRA FAMILIA GRACIAS	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- APOYO AL DUELO DIOS LOS SIGA BENDICIENDO SUS VIDAS PARA AYUDAR A LOS PTES	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO DR DIEGO SOLANO DR GAICA DE LA MAÑANA- GRAN CALIDAD HUMANA CUANDO MI MAMA ESTUVO EN URGENCIAS	GAICA	AGRADECIMIENTO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MARZO 2024** se presentaron **184** requerimientos de los cuales **32** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **32** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 10** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **MARZO 2024** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

MARZO 2024 QUEJAS	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **MARZO 2024** no se presentaron quejas correspondientes a trámites administrativos.

14. CONCLUSIONES

- De **184** requerimientos recibidos durante el mes de **MARZO**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:
- Reclamo** (96 requerimientos) que corresponde a **52%**.
- Agradecimientos** (32 requerimientos) que corresponde a **17%**.
- Queja** (20 requerimientos) que corresponde a **11%**
- Solicitud de información** (5 requerimientos) que corresponde a **3%**
- Petición** (29 Requerimientos) que corresponde a **16%**.
- Derecho de petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**

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.

Elaboró: Paula Andrea Cabeza Nova – Auxiliar administrativo
Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social
Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social