

INFORME PQRSDF ABRIL 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 ABRIL	23
11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2023-2024	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.

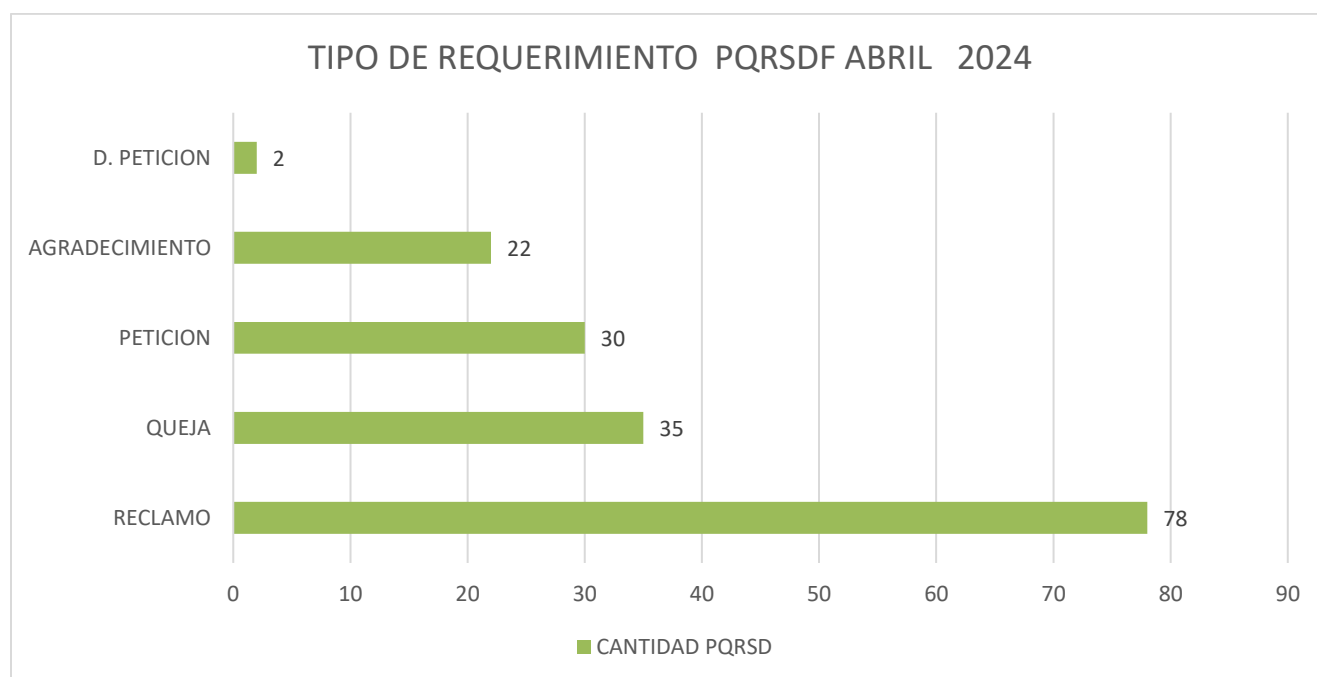
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 ABRIL 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.

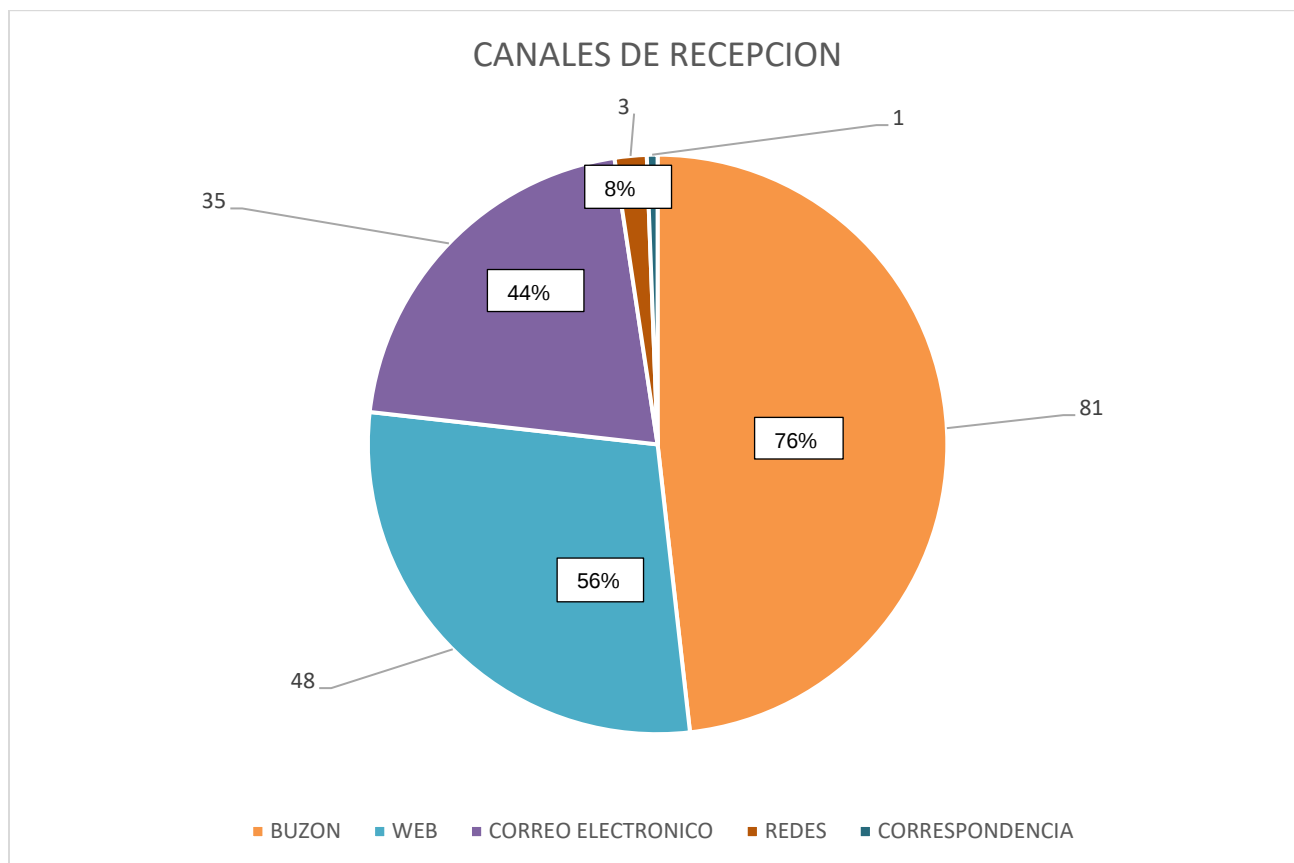
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ABRIL de 2024** se presentan **168 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (78 Requerimientos) que corresponde a **46%**; **Petición** (30 requerimientos) que corresponde a **18%**; **Agradecimiento** (22 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Queja** (35 requerimientos) que corresponde a **21%**; **D. petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**. **Solicitud de la información** (1 requerimiento) que corresponde a **1 %**.

1.2.2 Canales de recepción ABRIL 2024

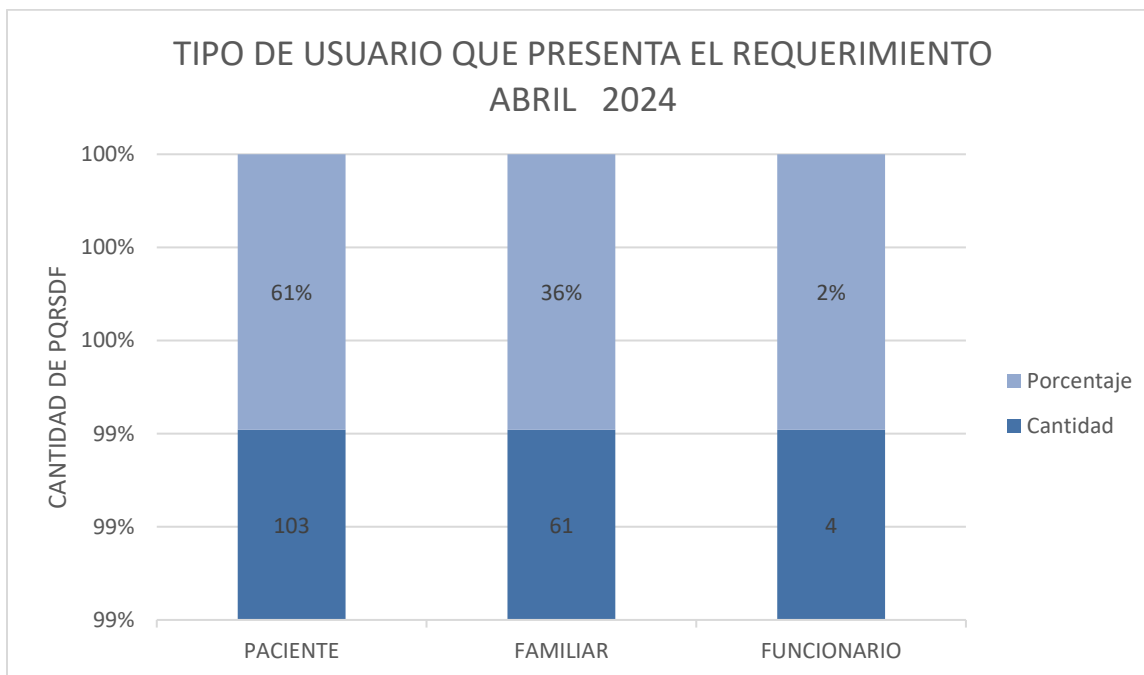


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ABRIL 2024** se presentan **168** requerimientos, los canales de recepción de estos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (35 requerimientos) que corresponde a **21%**
- **Buzón** (81 requerimientos) que corresponde a **48%**
- **Web** (48 requerimientos) que corresponde a **29%**
- **Correspondencia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**
- **Redes** (3 requerimiento) que corresponde a **2%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de ABRIL de **2024** se registran **168** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (103 requerimientos) que corresponde a **61%**
- **Familiar** (61 requerimientos) que corresponde a **36%**
- **Funcionario** (4 requerimientos) que corresponde a **2%**

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
FACTURACION	8	23%
ENFERMERIA	7	20%
GESTION AMBIENTAL	4	11%
CABEZA Y CUELLO	3	9%
FARMACIA	3	9%
HEMATOLOGIA	2	6%
TRABAJO SOCIAL	2	6%
CARDIOLOGIA	1	3%
GAICA	1	3%
LABORATORIO	1	3%
NEUMOLOGIA	1	3%
PEDIATRIA	1	3%
RADIOLOGIA	1	3%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **ABRIL 2024** se presentaron **35** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **facturación** (8 requerimientos) que corresponde a **23%**; **enfermería** (7 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Gestión Ambiental** (4 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Cabeza y cuello** (3 requerimientos) que corresponde a **9%**; **Farmacia** (3 requerimientos) que corresponde a **9%**; **Hematología** (2 requerimientos) que corresponde a **6%**; **Trabajo Social** (2 requerimientos) que corresponde a **6**, los demás se pueden evidenciar en la tabla anterior.

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	34
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	8,6

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ABRIL** de 2024 se presentaron **35 Quejas** las cuales se tramitaron 34 antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **8,6** días.

2.3 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR ABRIL 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 **ABRIL** de 2024 se presentó 1 respuesta preliminar.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **ABRIL 2024** se presentan **35 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **8,6** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de ABRIL de 2024 se presentaron **35 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **10** antes de los **5 días**.

TIEMPO DE RESPUESTA: ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS
ENFERMERIA	5
FARMACIA	3
HEMATOLOGIA	1
CABEZA Y CUELLO	1
TOTAL	10

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

TIEMPO DE RESPUESTA: DESPUES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS
FACTURACION	8
GESTION AMBIENTAL	4
TRABAJO SOCIAL	2
ENFERMERIA	2
CABEZA Y CUELLO	2
RADIOLOGIA	1
HEMATOLOGIA	1
PEDIATRIA	1
NEUMOLOGIA	1
CARDIOLOGIA	1
LABORATORIO	1
GAICA	1
TOTAL	25

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **ABRIL** de 2024 se presentaron **35 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **25** 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 **35 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

2.4.1 Oportunidad (1 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (1 requerimientos) donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Gaica** (1 requerimientos).

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJASE QUEJA GAICA- ASISTO A URGENCIAS CON MI MADRE PORQUE LE HACEN UNA CIRUGIA Y SE ENCUENTRA SANGRANDO MUCHO, EL DR QUE LA ATIENDE DICE QUE ES NORMAL Y QUE VUELVA EL DOMINGO, CONTESTA DE MALA FORMA DE ENFERMERIA	GAICA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.4.2 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); **Hematología** (1 requerimientos).

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATIBUTO DE CALIDAD
RECLAMO ENFERMERIA- INCONVENIENTES EN URGENCIAS, INGRESO A LA MADRUGADA EL DOLOR ES INTENSO, PERO ESTA SOLICITUD NO ES ATENDIDA, SE SOLICITA LIMPIEZA Y PTO Y LA ENFERMERA NO ATIENDE	ENFERMERIA	PERTINENCIA
QUEJA HEMATOLOGIA- DRA SPIRKO PORQUE EN LA CONSULTA NO REVISIO LOS IGNOS VITALES- NI LA FORMULA- DE LA PACIENTE QUE VA PARA QUIMIO	HEMATOLOGIA	PERTINENCIA

2.4.3 Satisfacción del usuario (30 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (30 requerimientos) donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **facturación, Gestión ambiental** los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATIBUTO DE CALIDAD
SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION- RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	T.SOCIAL- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	PEDIATRIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	NEUMOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	CARDIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	LABORATORIO	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA- AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA- GAICA- VIGILANCIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SATISFACCION DEL USUARIO	CABEZAY CUELLO- OFTAL	SATISFACCION DEL USUARIO

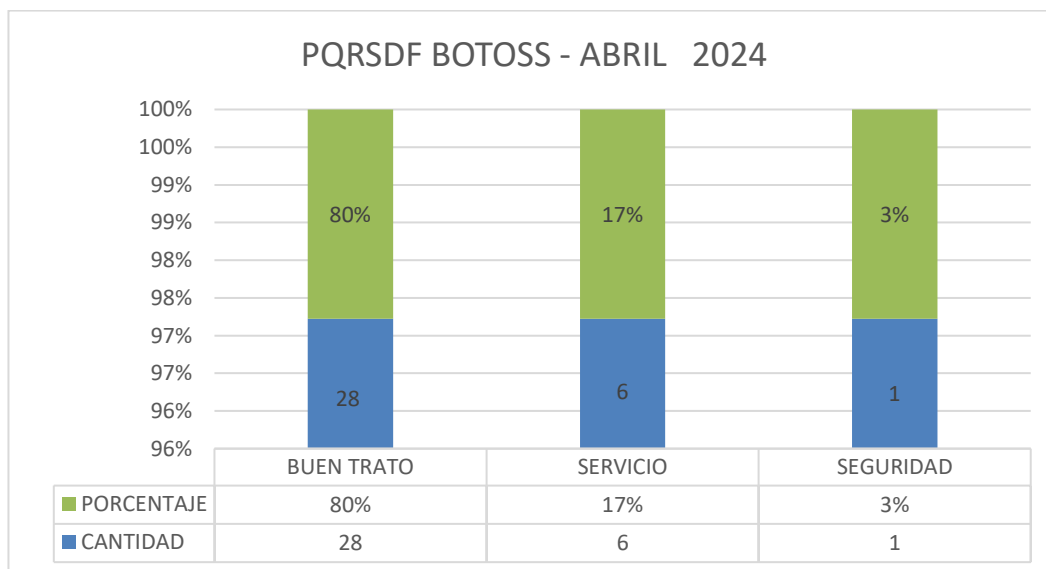
2.4.4 Seguridad (2 requerimientos)

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

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA RADIOLOGIA- EL DIA 1 SE ME PRESENTA UN ALTERCADO CON EL SEÑOR, SIENDO GROSERO Y ATREVIDO INCITANDOME A PELEAR, ES MUY TRAUMATICO PARA MI MAMA QUE HACIENDO A RESONANCIA Y NADIE LA CALMO	RADIOLOGIA	SEGURIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA- PTE QUIEN SALE DE FOTOFORESIS CON VENDAJE. SE LE DICE ALA ENFERMERA QUE TOCA REMOVERLO DE MANERA ESPECIAL PERO LO RETIRA MAL	ENFERMERIA	SEGURIDAD

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

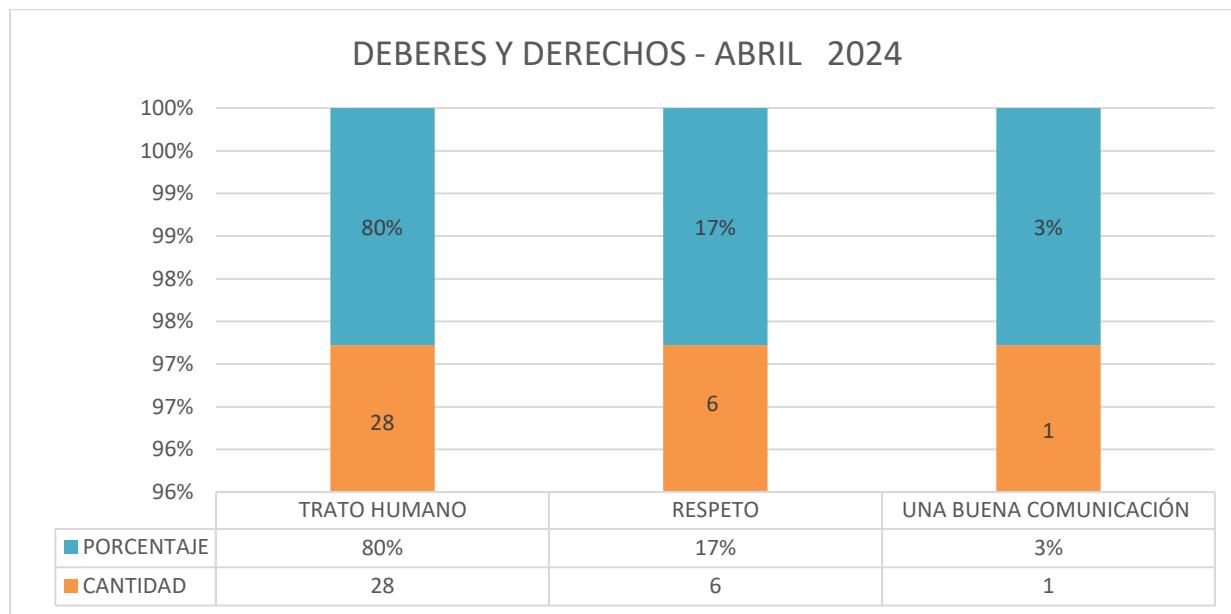
3.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **35 Quejas** que se presentaron en el mes de **ABRIL 2024** el **80%** corresponde al **Buen Trato** (28 requerimientos); el **17%** corresponde al **Servicio** (6 requerimientos); el **3%** corresponde al **Seguridad** (1 requerimientos); esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

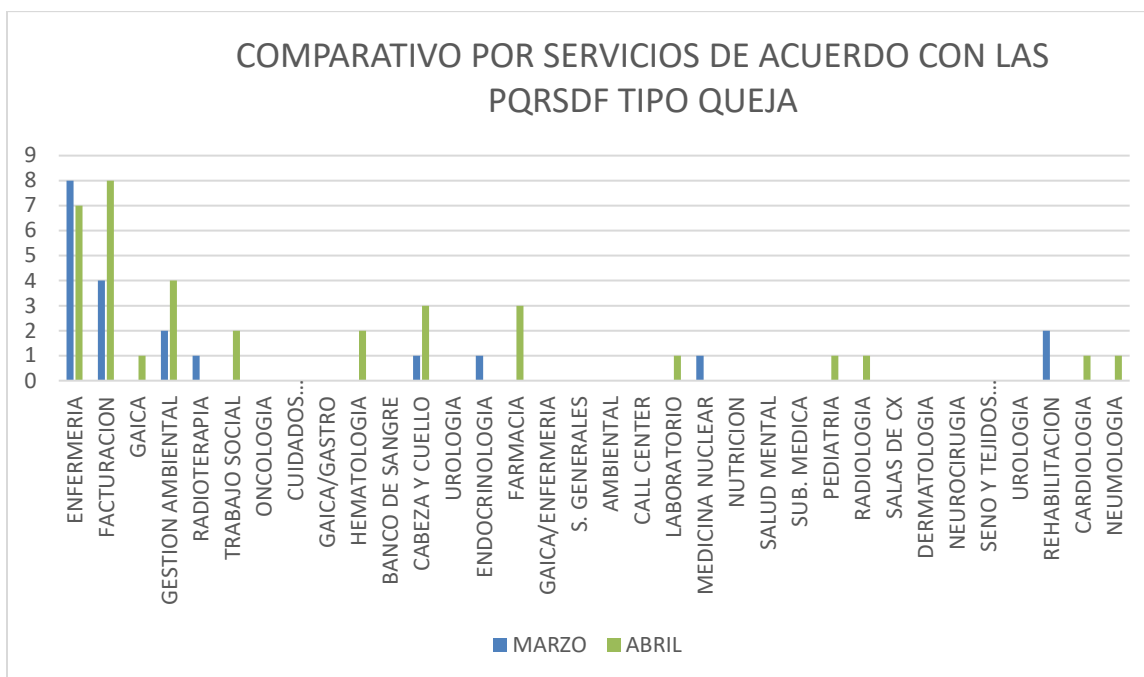


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **35 Quejas** que se presentaron en el mes de **ABRIL 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **80%** corresponde a **Trato Humano** (28 requerimientos), **Respeto** con **17%** (6 requerimientos); **Una buena comunicación con 3%** (1 requerimientos).

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

Mes **MARZO 2024** vs **ABRIL 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **MARZO 2023** se presentan **20** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **ABRIL 2024** se presentaron **35** requerimientos, se evidencia un incremento de 15 quejas para el mes de **ABRIL**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre MARZO vs ABRIL 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	MARZO	ABRIL
FACTURACION	4	8
GESTION AMBIENTAL	2	4
TRABAJO SOCIAL	0	2
HEMATOLOGIA	0	2
CABEZA Y CUELLO	1	3
FARMACIA	0	3
LABORATORIO	0	1
PEDIATRIA	0	1
RADIOLOGIA	0	1
CARDIOLOGIA	0	1
NEUMOLOGIA	0	1

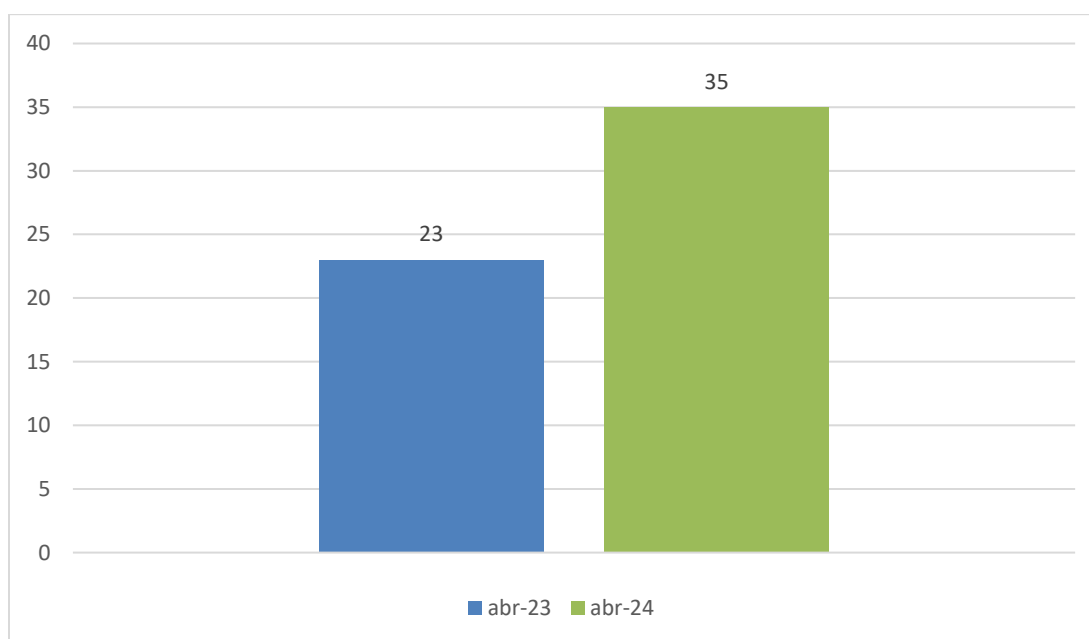
Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

SERVICIO	MES	
	MARZO	ABRIL
ENFERMERIA	8	7
RADIOTERAPIA	1	0
ENDOCRINOLOGIA	1	0
MEDICINA NUCLEAR	1	0
REHABILITACION	2	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

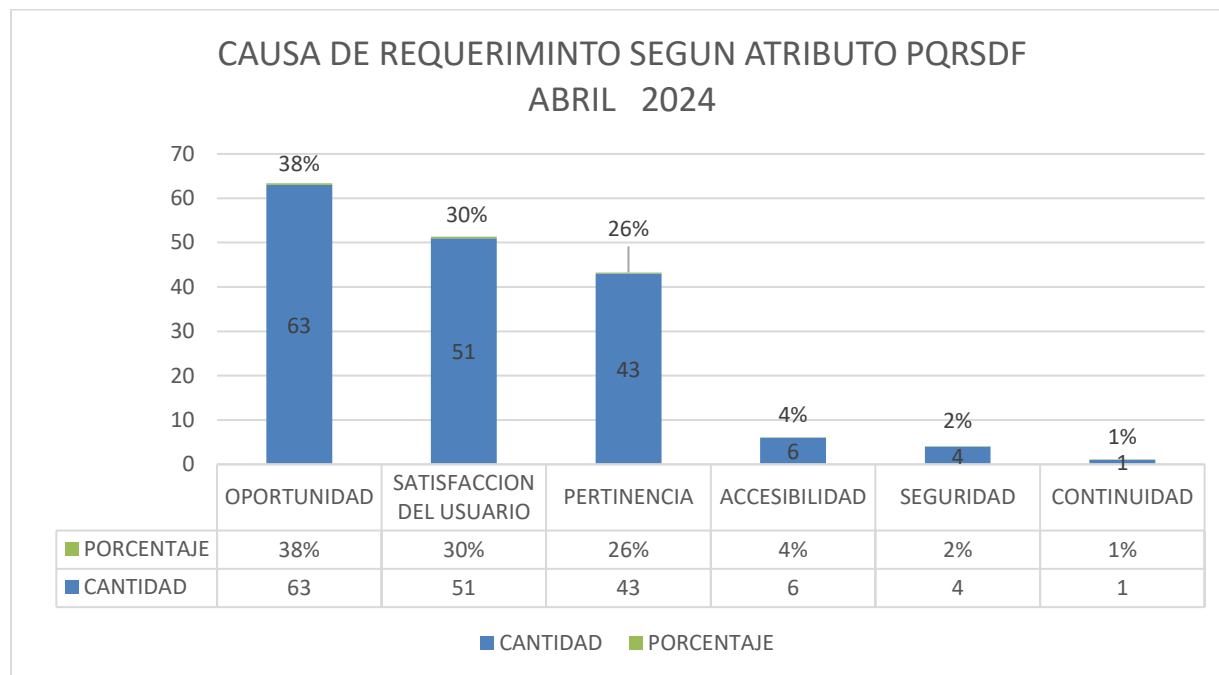
Para el mes de **ABRIL 2024** se presentan **35** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **ABRIL 2023** año anterior, se presentaron **23** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo un aumento de 12 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

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

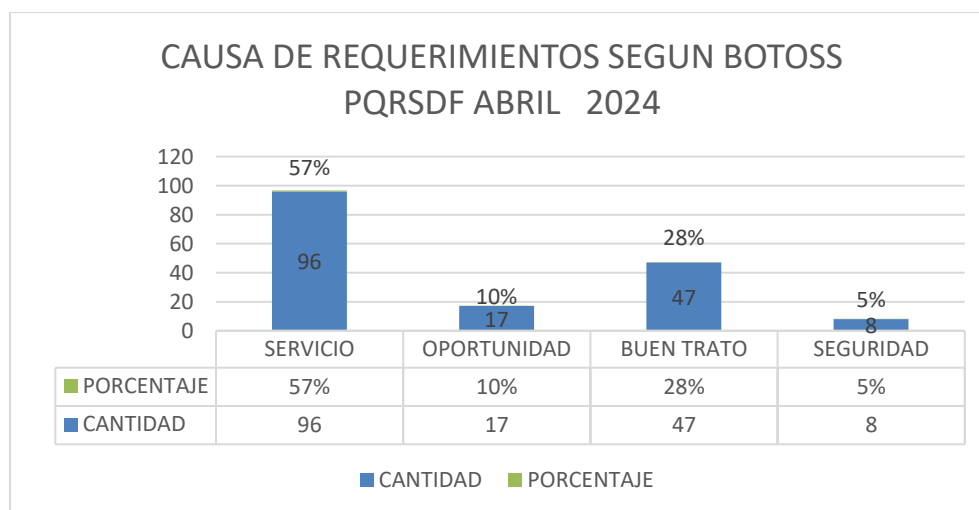
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ABRIL 2024** se presentan **168** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Oportunidad** (63 requerimientos) que corresponde a **38%**; **Satisfacción del usuario** (51 requerimientos) que corresponde a **30%**; **Pertinencia** (43 requerimientos) que corresponde a **26%**; **Accesibilidad** (6 requerimientos) que corresponde a **4%**; **Continuidad** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**; **Seguridad** (4 requerimientos) que corresponde a **1%**. **Botoss PQRSDF**

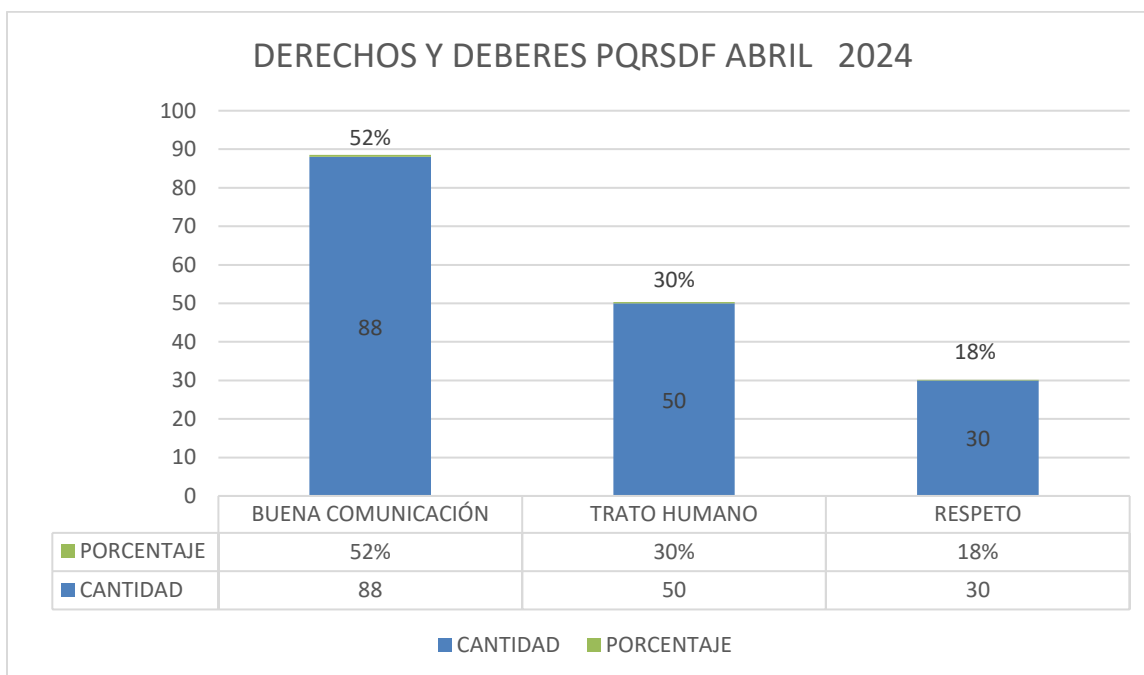
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **168** requerimientos que se presentaron en el mes de **ABRIL 2024** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **ABRIL Oportunidad** (17 requerimientos) que corresponde a **10%**, **Servicio** (57 requerimientos) que corresponde a **96%**, **Seguridad** (8 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Buen trato** (47 requerimientos) que corresponde a **28%**.

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **168** requerimientos que se presentaron en el mes de **ABRIL 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (88 requerimientos) que corresponde a **52%**; **Trato humano** (50 requerimientos) que corresponde a **30%**; **Respeto** (30 requerimientos) que corresponde a **18%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ABRIL 2024

ABRIL 2024	
FEBRERO	CANTIDAD
NUEVOS	742
ANTIGUOS	11.261
TOTAL ATENDIDOS	12003

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 168/ N total pacientes atendidos 12.003**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 35/ N total pacientes atendidos 12.003)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO AL SERVICIO DE HEMATOLOGIA POR LOS SERVICIOS PRESTADOS	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA VIGILANTE ANGELICA, SOLIDARIDAD Y EFICIENCIA EN SU CARGO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- DPY GRACIAS A DIOS PRIMERAMENTE Y A USTEDES MEDICOS- ENFERMEROS- ADMINISTRATIVOS POR SU ATENCION CON MI HERMANO PTE HOSPITALIZADO 319	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFES Y AUXILIARES DE ENFERMERIA EXCELENTE LABOR RECONOCIMIENTO POR SU GRAN LABOR, CALIDAD HUMANA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SUGIERO QUE LA TECNICA CLAUDIA ROSAS DE RADIOLOGIA SIEMPRE ESTE EN RESONANCIA TIENE UNAS CARACTERISTICAS SINGULARES Y ES MUY AMABLE	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- AUXILIAR ERIKA, EXCELENTE DISPOSICION Y AMOR POR SU TRABAJO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA DRA CATALINA POR HABERME QUITADO EL CANCER QUE TENIA EN EL CUELLO Y NO DEJAR NINGUNA CICATRIS	CIRUGIA PLASTICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA GESTORA MARIA ARIAS MUY BUENA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO		
AGRADECIMIENTO AL DR ABADIA Y DRA LINA EN GASTRO	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DRA ALEJADRA CARDENAS UCP- POR SU LABOR Y COMPROMISO HUMANIZADO	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GUARDA DE SEGURIDAD QUERUBIN GARCIA- POR SU COMPROMISO E INFORMACION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION, PARA TODO EL PERSONAL DEL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD CLAUDIA RINCON, ATIENDE MUY BIEN A LOS USUARIOS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO DIRECCION GENERAL- AGRADECER LA DEDICACION , ATENCION, ESFUERZO ENTREGA Y CARIÑO PARA NUESTRO PADRE	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CLAUDIA RINCON FACTURADORA EXCELENTE LABOR	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA MONICA Y VIGILANCIA POR EXCELENTE LABOR Y SERVICIO	ENFERMERIA- GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA APOYO AL DUELO EXCELTE SERVICIO CON MI PADRE	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD ANGELICA PITA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- JEFE MARIA CLAUDIA ARIAS, PERSONA MARAVILLOSA BUEN CORAZON. GRACIAS POR TODO	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA- QUISE INGRESAR SIN TAPABOCAS Y NO ME DEJARON ENTRAR	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ERIKA- LE DIO UNA SOPA DE LETRAS A MI MAMA Y ME PARECIO BIEN	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ABRIL 2024** se presentaron **168** requerimientos de los cuales **22** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **22** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 7** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **168** requerimientos recibidos durante el mes de **ABRIL**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:
- **Reclamo** (78 requerimientos) que corresponde a **46%**.
- **Agradecimientos** (22 requerimientos) que corresponde a **13%**.
- **Queja** (35 requerimientos) que corresponde a **21%**
- **Solicitud de información** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**
- **Petición** (30 Requerimientos) que corresponde a **18%**.
- **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