

INFORME PQRSDF MAYO 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 MAYO	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.

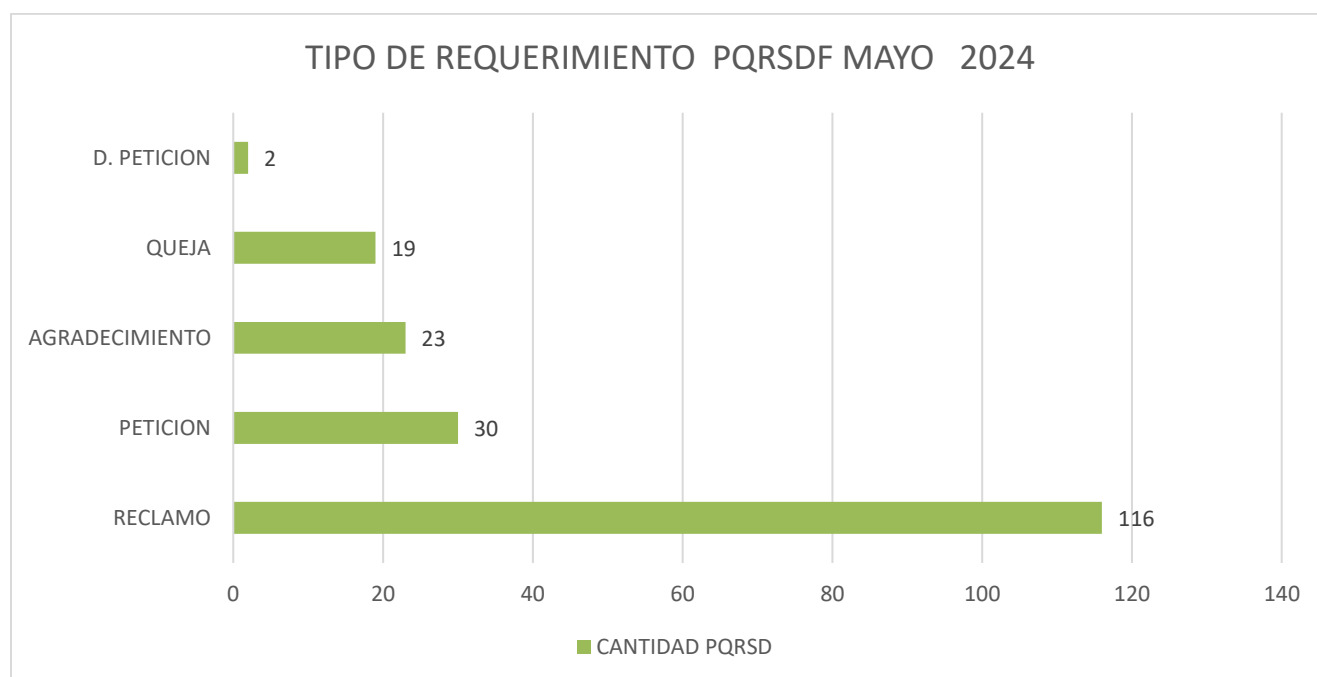
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 MAYO 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.

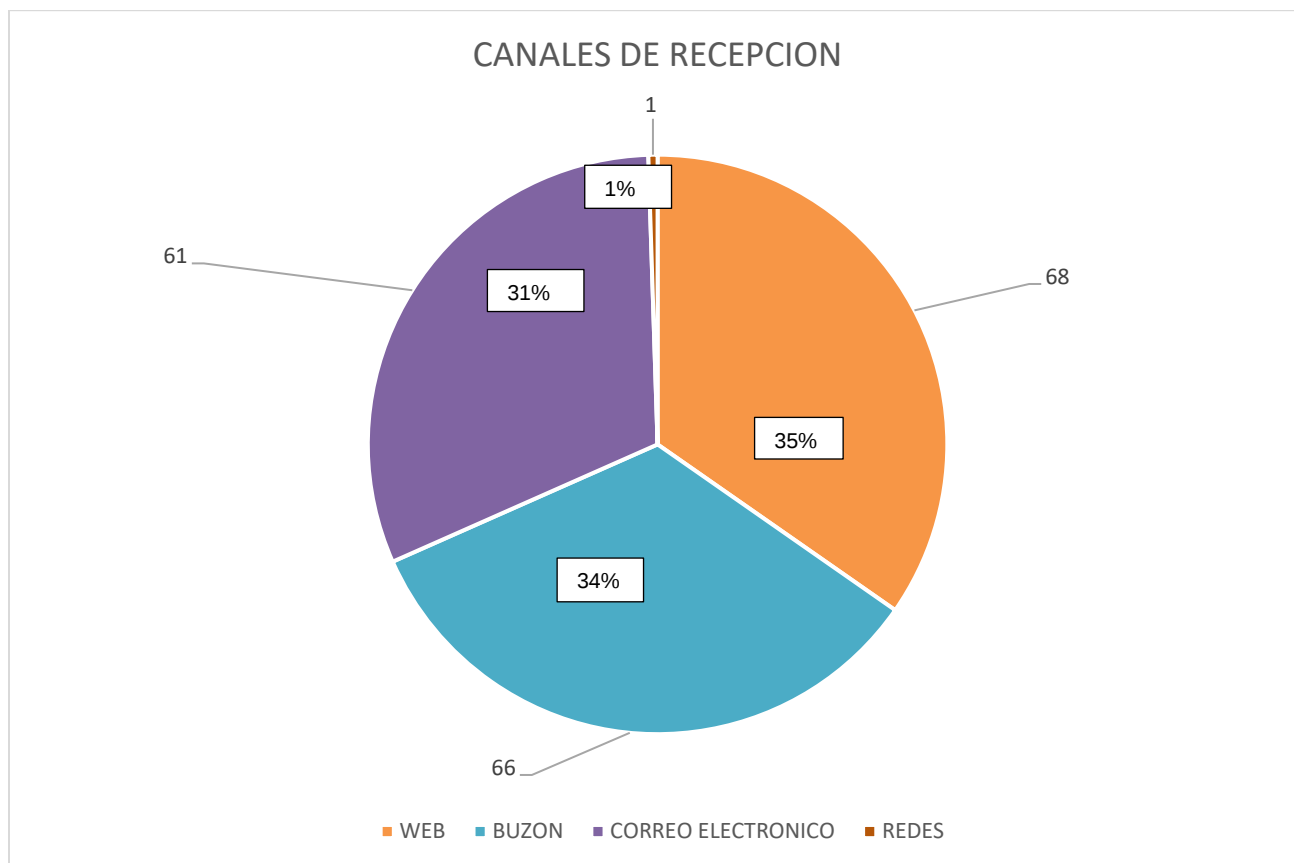
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MAYO de 2024** se presentan **196 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (116 Requerimientos) que corresponde a **59%**; **Petición** (30 requerimientos) que corresponde a **15%**; **Agradecimiento** (23 requerimientos) que corresponde a **12%**; **Queja** (19 requerimientos) que corresponde a **10%**; **D. petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**. **Solicitud de la información** (2 requerimiento) que corresponde a **1 %**; **Tutela** (2 requerimiento) que corresponde a **1 %**; **Denuncia** (1 requerimiento) que corresponde a **1 %**; **Recurso de reposición** (1 requerimiento) que corresponde a **1 %**.

1.2.2 Canales de recepción MAYO 2024

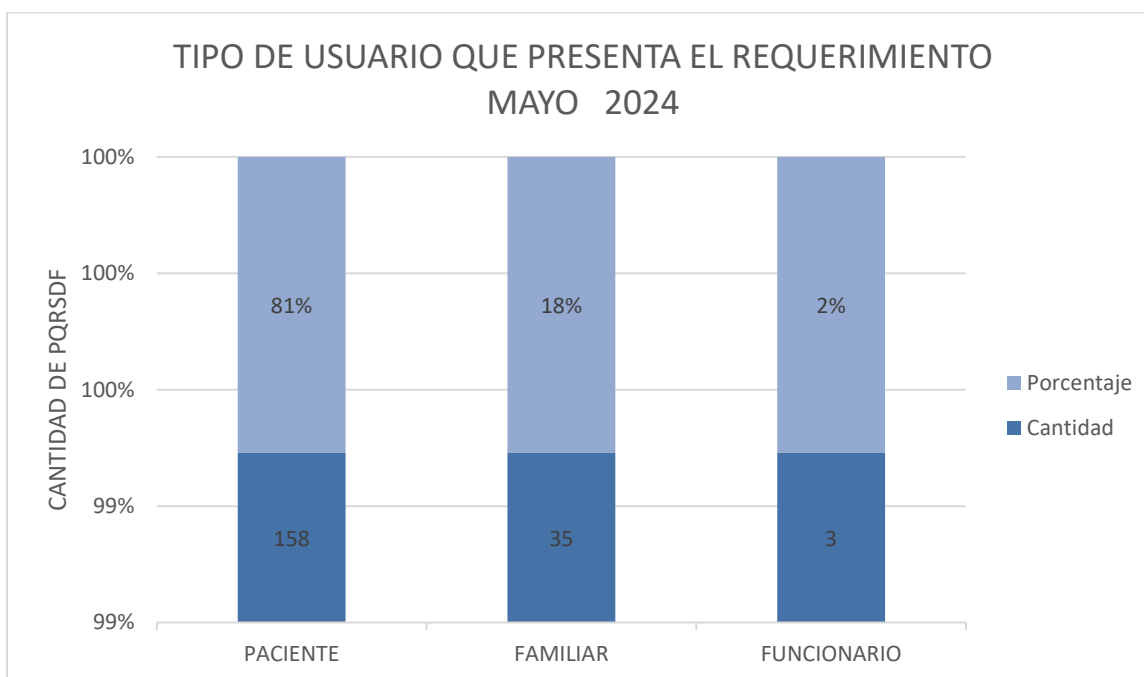


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MAYO 2024** se presentan **196** requerimientos, los canales de recepción de estos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (61 requerimientos) que corresponde a **31%**
- **Buzón** (66 requerimientos) que corresponde a **34%**
- **Web** (68 requerimientos) que corresponde a **35%**
- **Redes** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de MAYO de 2024 se registran 196 requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (158 requerimientos) que corresponde a **81%**
 - **Familiar** (35 requerimientos) que corresponde a **18%**
 - **Funcionario** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**
- Fuente: Oficina Trabajo Social

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	6	32%
FACTURACION	5	26%
GAICA	3	16%
GESTION AMBIENTAL	2	11%
RADIOTERAPIA	2	11%
RADIOLOGIA	1	5%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de MAYO 2024 se presentaron 19 requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería** (6 requerimientos) que corresponde a **32%**; **facturación** (5 requerimientos) que corresponde a **26%**; **Gaica** (3 requerimientos) que corresponde a **16%**; **Gestión ambiental** (2 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Radioterapia** (2 requerimientos)

que corresponde a **11%**; **Radiología** (1 requerimientos) que corresponde a **5%**; 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	19
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	5,7

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **mayo** de 2024 se presentaron **19 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **5,7** días.

2.3 Respuesta preliminar

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

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **mayo** de 2024 no se presentaron respuestas preliminares

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **MAYO 2024** se presentan **19 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **5,7** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de MAYO de 2024 se presentaron **19 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **14** antes de los **5 días**.

TIEMPO DE RESPUESTA: ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS
ENFERMERIA	4
FACTURACION	4
GAICA	3
GESTION AMBIENTAL	2
RADIOLOGIA	1
TOTAL	14

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

TIEMPO DE RESPUESTA: DESPUES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS
ENFERMERIA	2
RADIOTERAPIA	2
FACTURACION	1
TOTAL	5

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **MAYO** de 2024 se presentaron **19 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **5** 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 **19 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

2.4.1 Pertinencia (3 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (3 requerimientos) donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Gaica** (2 requerimientos); **Facturación** (1 requerimientos).

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA GAICA- ME PERMITO EMITIR QUEJA FORMAL SOBRE LOS MEDICOS DE LA NAVEGADORA DEL DIA 14-5-24 DEL TURNO DE LA TARDE, NO ME QUISO DAR TURNO PORQUE LLEGUE 10 MINUTOS TARDES A LA CITA DE TOMOGRAFIA	GAICA.	PERTINENCIA
SE QUEJA DR JAIME ANDRES CAÑA - GAICA-	FACTURACION	PERTINENCIA
	GAICA	PERTINENCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

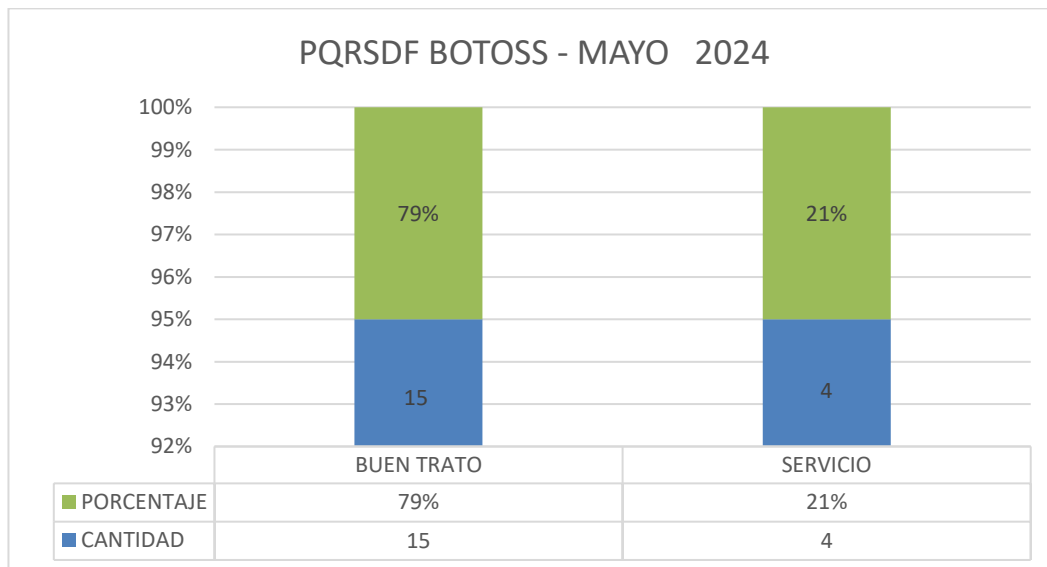
2.4.2 Satisfacción del usuario (16 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (16 requerimientos) donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **facturación**, **Enfermería** 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
SE QUEJA SRA CINDY- AL MOMENTO DE CONESTAR ES MUY GROSERO- YO NO TENGO	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- YO COMO FAMILIAR DE JAZMIN GONZALEZ 317DESEO INFORMAR QUE LAS DOS NOCHES QUE A LA FECHA A PASADO AQUI LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA NO LOS PRESTAN CON AMABILIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FACTURADORA PAOLA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION DR ELAN DAVID	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL GUARDA DE SEGURIDAD GAICA- APELLIDO TOVAR, GROSERO-	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION- LA SRITA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA SRA DE MAMOGRAFIA. LE FALTA MUCHA CALIDAD HUMANA, ESA CHISPA CON EL PTE HORRIBLE	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA KATERIN DEL 3 PISO ES DE CALUMNIA, MAL TRATO SICOLOGICO HACIA EL PTE	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION- LA SRA ME	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SE VIGILANTE CAMACHO NO DEJO FACTURAR NI REALIZAR LABORATORIOS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- FUNCIONARIA DE SIGNOS VITALES DE CY C Y SENO ES MUY GROSERO CON TODOS LOS PTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- SE LE SOLICITA AL ENFERMERO STIVEN UBICAR AL PTE EN OTRO LUGAR EN LA MITAD DE URGENCIAS, EL SR DE FORMA GROSERO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJAN VARIOS PTES DE LAS ENFERMERAS Y DR CHEDIAK POR EL TRATO Y LA MALA INFORMACION QUE MANEJAN	ENFERMERIA- CABEZA CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA YISLEY BONILLA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION- INFORMO MALTRATO DEL FUNCIONARIO AREA DE AUTORIZACIONES. NO UTILIZA LENGUAJE ADECUADO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

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

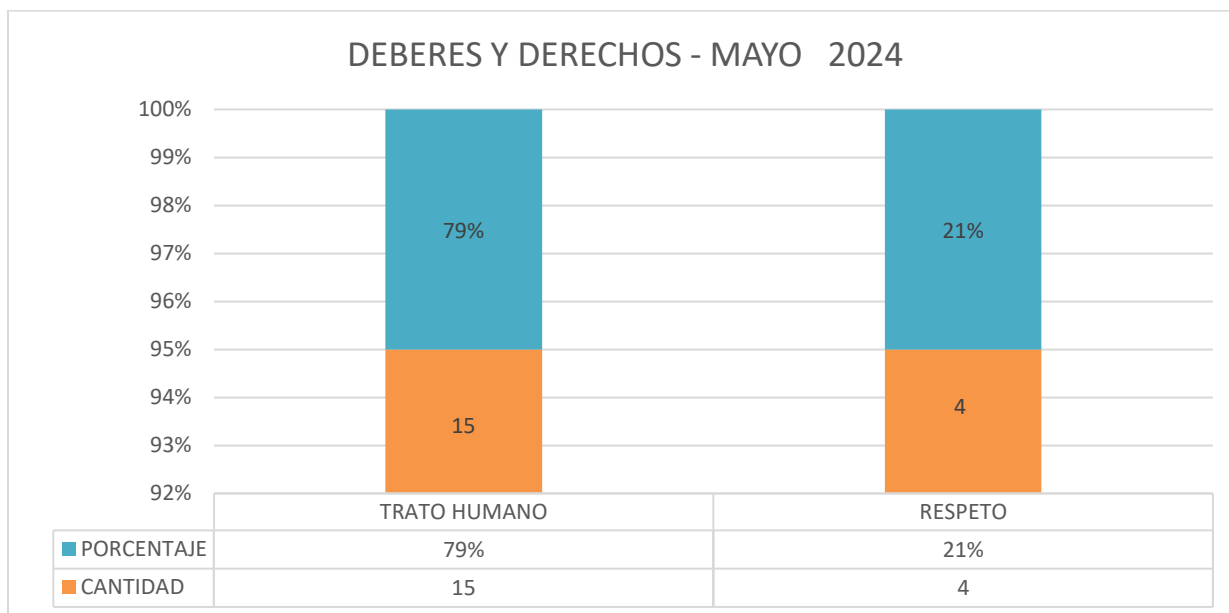
3.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **19 Quejas** que se presentaron en el mes de MAYO 2024 el **79%** corresponde al **Buen Trato** (15 requerimientos); el **21%** corresponde al **Servicio** (4 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

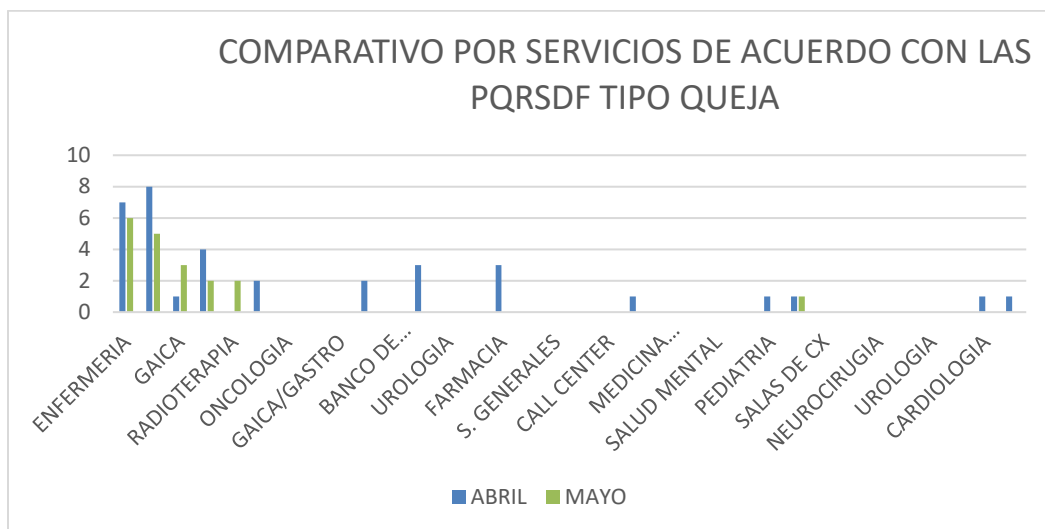


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **19 Quejas** que se presentaron en el mes de **MAYO 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **79%** corresponde a **Trato Humano** (15 requerimientos), **Respeto** con **21%** (4 requerimientos).

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

Mes **ABRIL 2024** vs **MAYO 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **ABRIL 2023** se presentan **20** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **MAYO 2024** se presentaron **19** requerimientos, se evidencia una disminución de 1 quejas para el mes de **MAYO**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre ABRIL vs MAYO 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	ABRIL	MAYO
ENFERMERIA	0	5
GAICA	0	3
RADIOTERAPIA	0	2

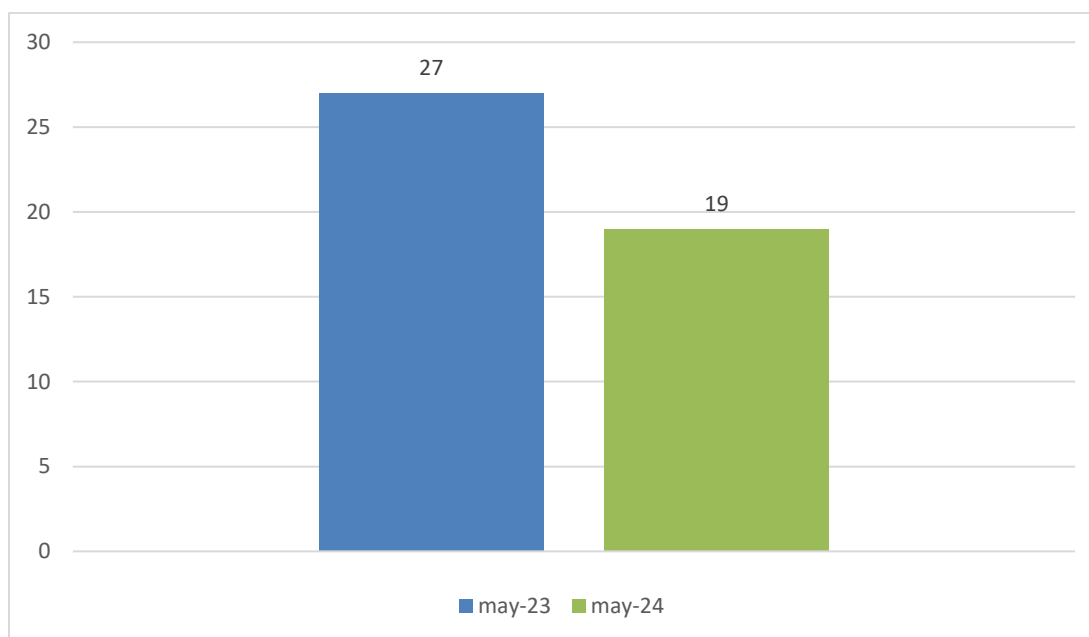
Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

SERVICIO	MES	
	ABRIL	MAYO
FACTURACION	8	6
GESTION AMBIENTAL	4	2
TRABAJO SOCIAL	2	0
HEMATOLOGIA	2	0
CABEZA Y CUELLO	3	0
FARMACIA	3	0
LABORATORIO	1	0
PEDIATRIA	1	0
CARDIOLOGIA	1	0
NEUMOLOGIA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

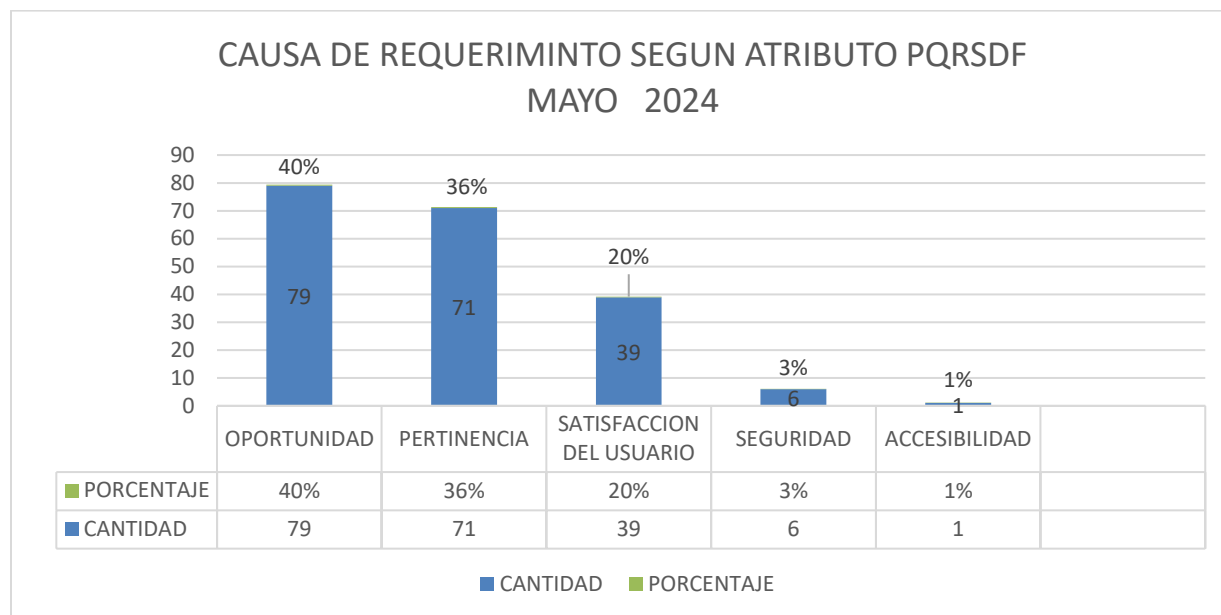
Para el mes de **MAYO 2024** se presentan **19** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **MAYO 2023** año anterior, se presentaron **27** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 8 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **MAYO 2024** se presentaron **4** quejas anónimas.

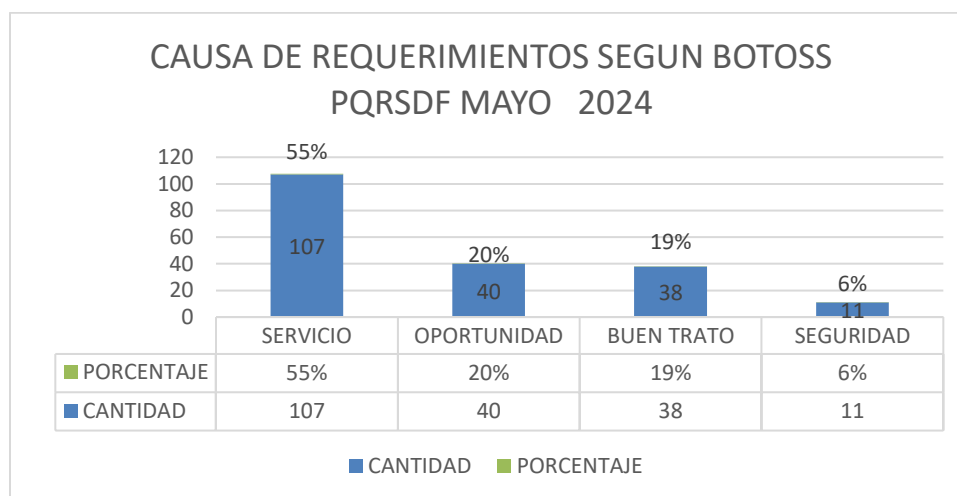
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MAYO 2024** se presentan **196** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Oportunidad** (79 requerimientos) que corresponde a **40%**; **Satisfacción del usuario** (39 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Pertinencia** (71 requerimientos) que corresponde a **36%**; **Accesibilidad** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**; **Continuidad** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**. **Botoss PQRSDF**

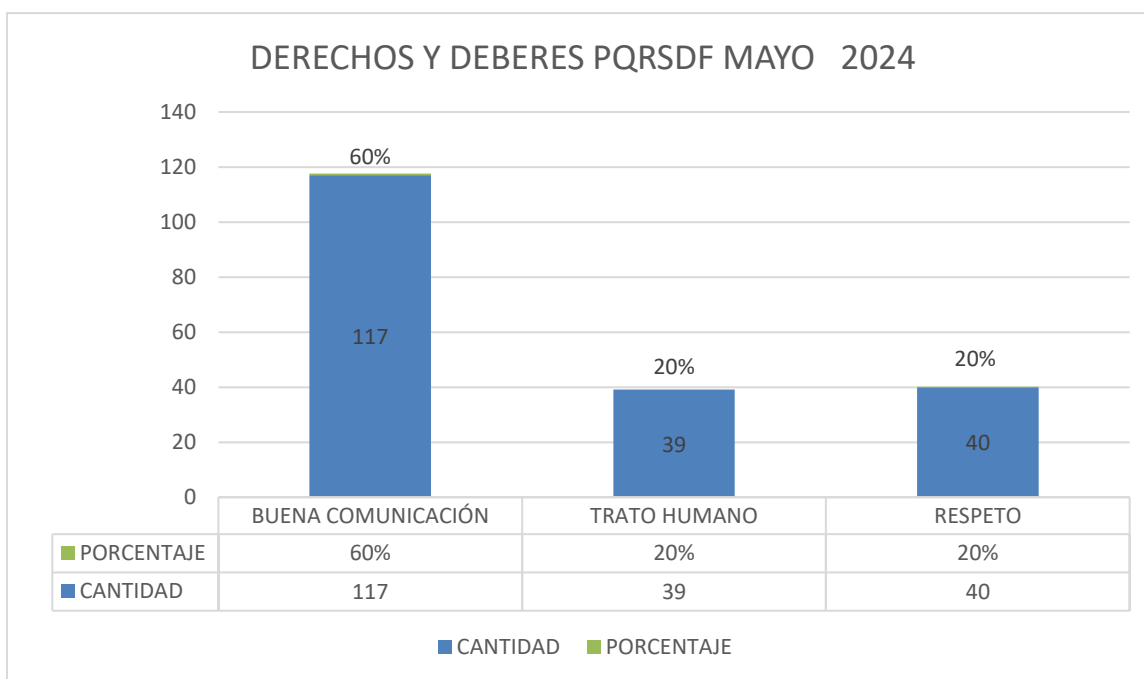
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **196** requerimientos que se presentaron en el mes de **MAYO 2024** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **MAYO Oportunidad** (40 requerimientos) que corresponde a **Servicio** (107 requerimientos) que corresponde a **55%**, **20%**, **Seguridad** (11 requerimientos) que corresponde a **6%**; **Buen trato** (38 requerimientos) que corresponde a **19%**.

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **196** requerimientos que se presentaron en el mes de **MAYO 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (117 requerimientos) que corresponde a **60%**; **Trato humano** (39 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Respeto** (40 requerimientos) que corresponde a **20%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MAYO 2024

MAYO 2024	
MAYO	CANTIDAD
NUEVOS	732
ANTIGUOS	11.134
TOTAL ATENDIDOS	11866

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 196/ N total pacientes atendidos 11.866**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 19/ N total pacientes atendidos 11.886)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO A LA JEFE EVELIA Y CLEMENCIA POR SU GRAN CALIDAD Y PACIENCIA, SIEMPRE ESTAN EN LA MEJOR DISPOSICION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA NORA SOTELO POR SU BUEN DESEMPEÑO Y SU SENSIBILIDAD HUMANA CON EL PTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE YOLANDA DE RADIOLOGIA- SU OPORTUNA INTERVENCION PARA SOLUCIONAR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEÑOR BALLESTEROS ES UNA PERSONA MUY ESPECIAL HA ESTADO PENDIENTE DE LOS USUARIOS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEÑOR BALLESTEROS ES UNA PERSONA MUY ESPECIAL HA ESTADO PENDIENTE DE LOS USUARIOS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GUARDA TURNO NOCHE- GARCIA DE GAICA EXCELENTE PERSONA Y ATENCION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- EN ESPECIAL AL DR RAUL PINILLA, EXCELENTE ATENCION	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- AGRADECIMIENTO JEFES ENFERMERIA POR SU EXCELENTE TRABAJO EN MI ESTADIA DE HOSPITALIZACION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFES ENFERMERIA POR SU EXCELENTE TRABAJO EN MI ESTADIA DE HOSPITALIZACION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC PERSONAS MUY HUMANAS, EXCELENTE CALIDAD DE PERSONAS CON MUCHA EMPATIA	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION POR EXCELENTE SERVICIO PARA EL PERSONAL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA COORDINADORA DE QUIMIOS JEFE ROSAURA GALVIS	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD BALLESTEROS FELICITACION POR UN BUEN SERVICIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO DIRECCION- EXCELENTE SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- ELIANA Y MAYERLY POR LOS CUIDADOS Y ATENCION A NUESTRO FAMILIAR	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- GRACIAS JEFE YOLANDA POR SU COLABORACION Y DISPONIBILIDAD DE AYUDAR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A CLARA ADMINISTRATIVO Y LA AUXILIAR DE ENFERMERIA IRENE CON BUEN CALIDAD HUMANA-	RADIOTERAPIA- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- DIRECCION QUIERO DESTACAR LA VOCACION DEL SERVICIO EN AMABILIDAD, EMPATIA Y ATENCION INC	ENFERMERIA- DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION EN EL PRIMER PISO DE AUTORIZACIONES ALLI ERA MUY DEMORADO Y AHORA FUE RAPIDO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EXCELENTE LABOR SEGURIDAD- APOYO CLINICO- T. SOCIA, CY CUELLO EXCELENTE LABOR	GESTION AMBIENTAL-CYC- DIRECCION. T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO- EXCELENTE SERVICIO DUELO- M. INTERNA- ENFERMERIA- DIRECCION EXCELENTE PROFESIONALISMO Y HUMANIZACION	APOYO CLINICO- M, INTERNA- ENFERMERIA- DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA- LA PERSONA QUE ATENDIO EN EL COLON POR ENEMA FUE MUY AMABLE- HUMANITARIA Y FORMAL	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ALA VIGILANTE ANGELICA PITA- PERSONA MUY AGRADABLE	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MAYO 2024** se presentaron **196** requerimientos de los cuales **23** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **23** 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 **MAYO 2024** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **196** requerimientos recibidos durante el mes de **MAYO**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:
- Reclamo** (116 requerimientos) que corresponde a **59%**.
- Agradecimientos** (23 requerimientos) que corresponde a **12%**.
- Queja** (19 requerimientos) que corresponde a **12%**
- Solicitud de información** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**
- Petición** (30 Requerimientos) que corresponde a **15%**.
- Derecho de petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**
- Recurso de reposición** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**
- Tutela** (1 requerimiento) 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