

INFORME PQRSDF JUNIO 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 JUNIO	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.

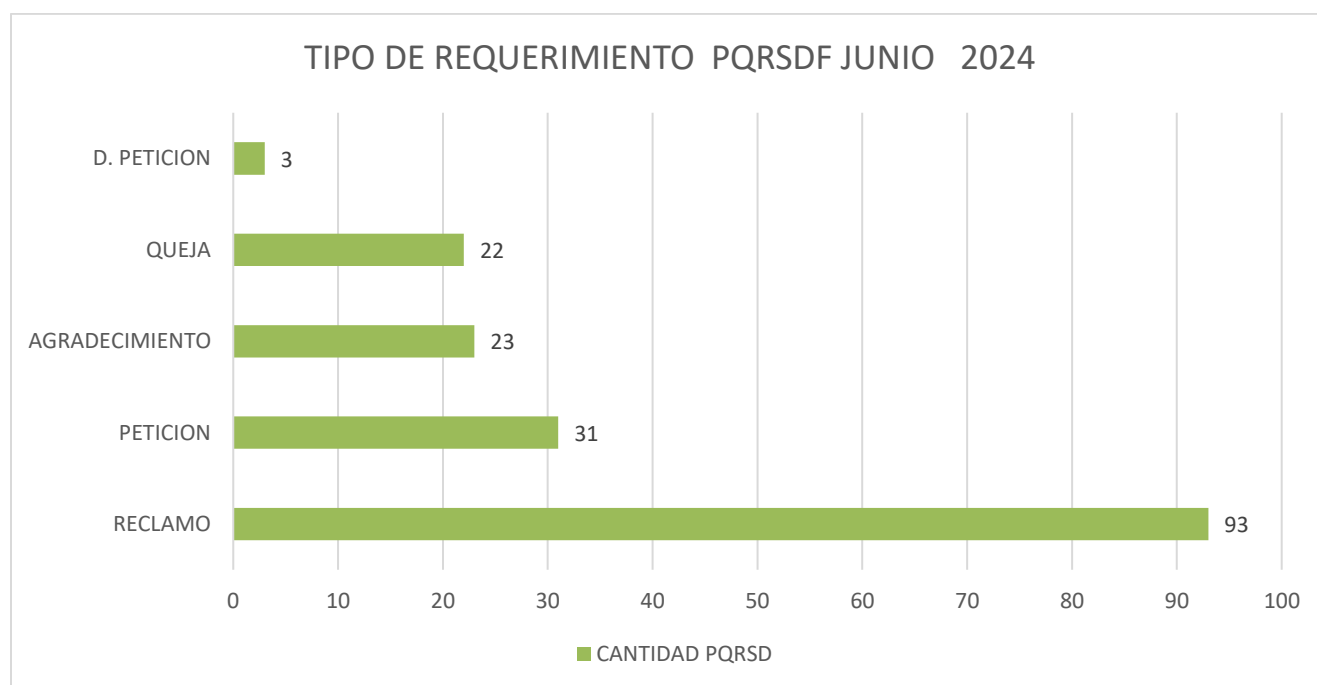
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 JUNIO 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.

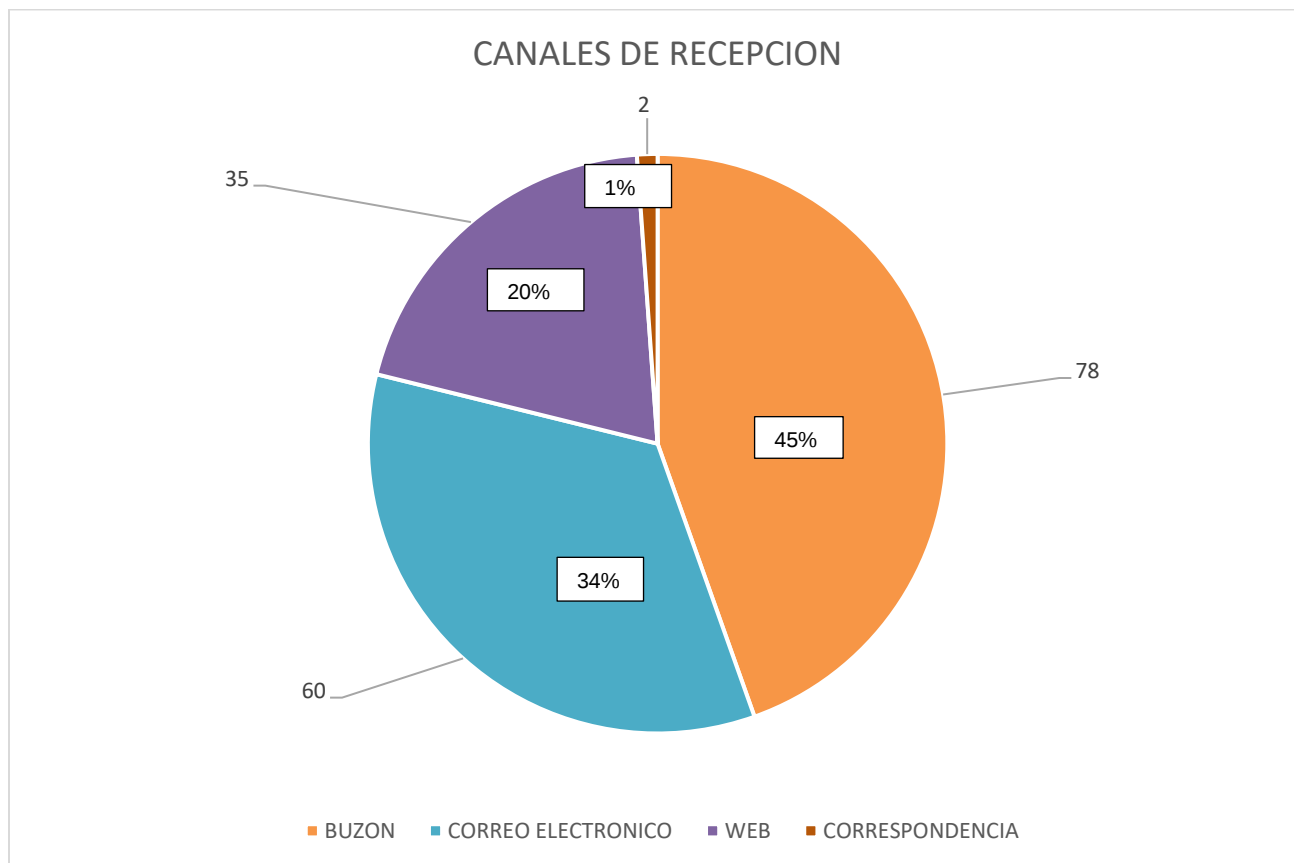
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **JUNIO de 2024** se presentan **175 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (93 Requerimientos) que corresponde a **53%**; **Petición** (31 requerimientos) que corresponde a **18%**; **Agradecimiento** (23 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Queja** (22 requerimientos) que corresponde a **13%**; **D. petición** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**. **Tutela** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Recurso de reposición** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Sugerencia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.2 Canales de recepción JUNIO 2024

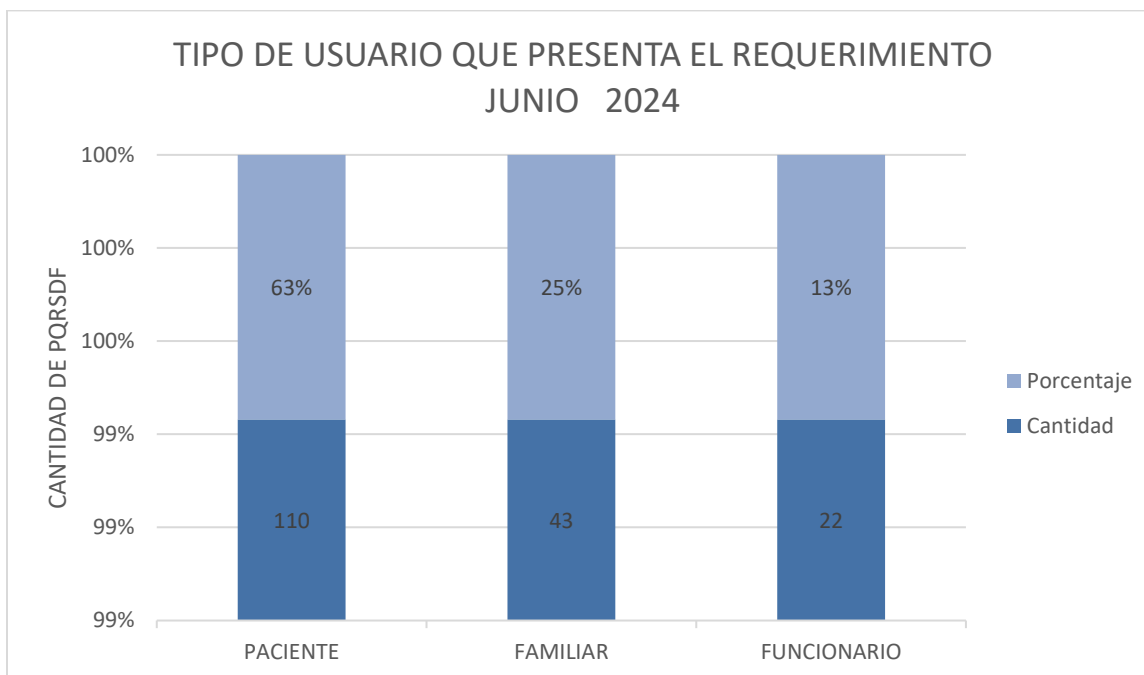


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **JUNIO 2024** se presentan **175** requerimientos, los canales de recepción de estos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (60 requerimientos) que corresponde a **34%**
- **Buzón** (78 requerimientos) que corresponde a **45%**
- **Web** (35 requerimientos) que corresponde a **20%**
- **Correspondencia** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de JUNIO de **2024** se registran **175** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (110 requerimientos) que corresponde a **63%**
 - **Familiar** (43 requerimientos) que corresponde a **25%**
 - **Funcionario** (22 requerimientos) que corresponde a **13%**
- Fuente: Oficina Trabajo Social

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
FACTURACION	7	32%
ENFERMERIA	5	23%
GESTION AMBIENTAL	3	14%
CALL CENTER	1	5%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	5%
GAICA	1	5%
HEMATOLOGIA	1	5%
HOSPITALIZACION	1	5%
RADIOLOGIA	1	5%
RADIOTERAPIA	1	5%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **JUNIO 2024** se presentaron **22** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Facturación**: (7 requerimientos) que corresponde a **32%**; **Enfermería** (5 requerimientos) que corresponde a **23%**; **Gestión Ambiental** (3 requerimientos) que corresponde a **14%**; **Call Center** (1 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Cuidados Paliativos** (1 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Gaica** (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	22
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	4,8

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **JUNIO** de 2024 se presentaron **22 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **4,8 días**.

2.3 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR JUNIO 2024	
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 **JUNIO** de 2024 no se presentaron respuestas preliminares

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **JUNIO 2024** se presentan **22 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **4,8 días**.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de JUNIO de 2024 se presentaron **22 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **16** antes de los **5 días**.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
SERVICIO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
FACTURACION	5	31%
ENFERMERA	4	25%
CALL CENTER	1	6%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	6%
GAICA	1	6%
GESTION AMBIENTAL	1	6%
HEMATOLOGIA	1	6%
RADIOLOGIA	1	6%
RADIOTERAPIA	1	6%
TOTAL	16	100%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

Tiempo de respuesta: Después de los 5 días		
SERVICIO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
FACTURACION	2	33%
GESTION AMBIENTAL	2	33%
ENFERMERIA	1	17%
HOSPITALIZACION	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **JUNIO** de 2024 se presentaron **22 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **6** 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 **22 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

2.4.1 Oportunidad (3 requerimientos)

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

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTOS	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA SECRETARIA DE UCP- MARTHA ES UNA PERSONA QUE TIENE PREFERENCIA POR CIERTOS PACIENTES, A MI LAS VECES QUE VENGO ME PRESTA MALA ATENCION	CUIDADOS PALIATIVOS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE LA NAVEGADORA DE FARMACIA- CONFUNDE LAS FORMULAS	FACTURACION	OPORTUNIDAD
RECLAMO FACTURACION- EN LA VENTANILLA DE FARMACIA HOSPITAL DIA	ENFERMERIA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.4.2 Pertinencia (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.

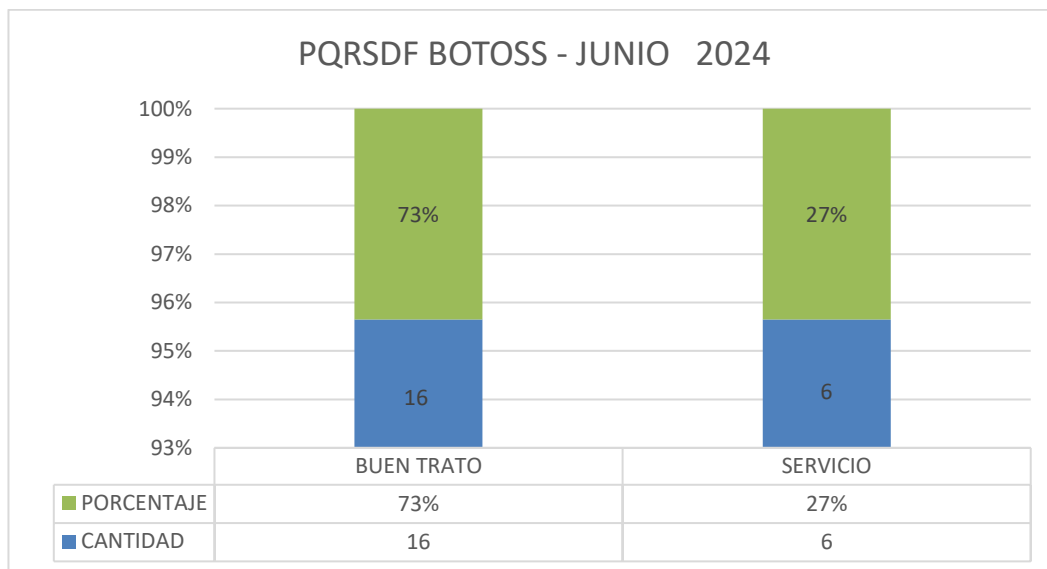
TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTOS	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA TECNICA NATALY PUENTES DE RADIOLOGIA- ES UNA PERSONA GROSERA	RADIOTERAPIA	PERTINENCIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA- SE TIENE INCONVENIENTE CON UNA VENA DONDE ESTABA CANALIZADO Y LA ENFERMERA LO CAMBIA Y ES BRUSCA, NO TIENE CUIDADO	ENFERMERIA	PERTINENCIA
SE QUEJA DE LA SRA DE LA ENTRAGA NO DEJA INGRESAR FAMILIAR INC	GESTION AMBIENTAL	PERTINENCIA
QUEJA-RECLAMO MI ABUELA INGRESA A URGENCIAS SE DEMORAN EN ATENDER- ENFERMERIA, MALA HIGIENE N LAS CAMILLAS, FALTA DE CAMAS DEMORA FACTURACION	FACTURACION- GAICA- ENFERMERIA	PERTINENCIA

2.4.3 Satisfacción del Usuario (15 requerimientos)

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTOS	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA ATENCION MEDICOS- SEGURIDAD Y ENFERMERIA TOCA SUPLICAR POR LA ATENCION DE LOS PTES	GAICA- ENFERMERIA- SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION- LLEGUE A FACTURAR A LAS 8.52 Y LA CITA LA TENIA 9.40AM PERO LA SRITA NAVEGADORA MARITZA ME IMPIDIO FACTURAR DE FORMA IRRESPECTUOSA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD TATIANA AMAYA PERSONA GROSERAS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL FUNCIONARIO MODULO DOS DE INGRESO HOSPITALIZACION SEÑOR MORENO	HOSPITALIZACION	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA LA PERSONA ENCARGADA DE MI TIO SE ACERCO PARA TRASLADO A CAMILLA Y FUE IRRESPECTUOSA	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA YURI VIGILANCIA LE DIJO A MI MAMA QUE TENIA CANCER Y ELLA NO SABIA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE ROCIO, ACTITUD GROSERAS CON MI MAMA, SE ENCUENTRA HOSPITALIZADA EN GAICA	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE AUTORIZACIONES ADRIANA GARZON, LLEGA TARDE- ES GROSERAS	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE AUTORIZACIONES ADRIANA GARZON, LLEGA TARDE- ES GROSERAS	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE AUTORIZACIONES ADRIANA GARZON, LLEGA TARDE- ES GROSERAS	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE RADIOLOGIA- LA ATENCION PRESTADA CON MI MAMA NO FUE LA ADECUADA LLEGAMOS A LAS 11 PARA CITA Y NO LA ATENDIERON	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- PTE QUIEN PERMANENE EN SILLA RUEDA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION EN EL CALL CENTER- NO CONESTAN LOS TELEFONOS	CALL- CENTER	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA HEMATOLOGIA- SE QUEJA DE LA RESPUESTA DE LILIANA ANTE LA SOLICITUD DE CITA EXTRA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURADORA MODULO 4 ES IRRESPECTUOSA CON LAS NAVEGADORAS	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

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

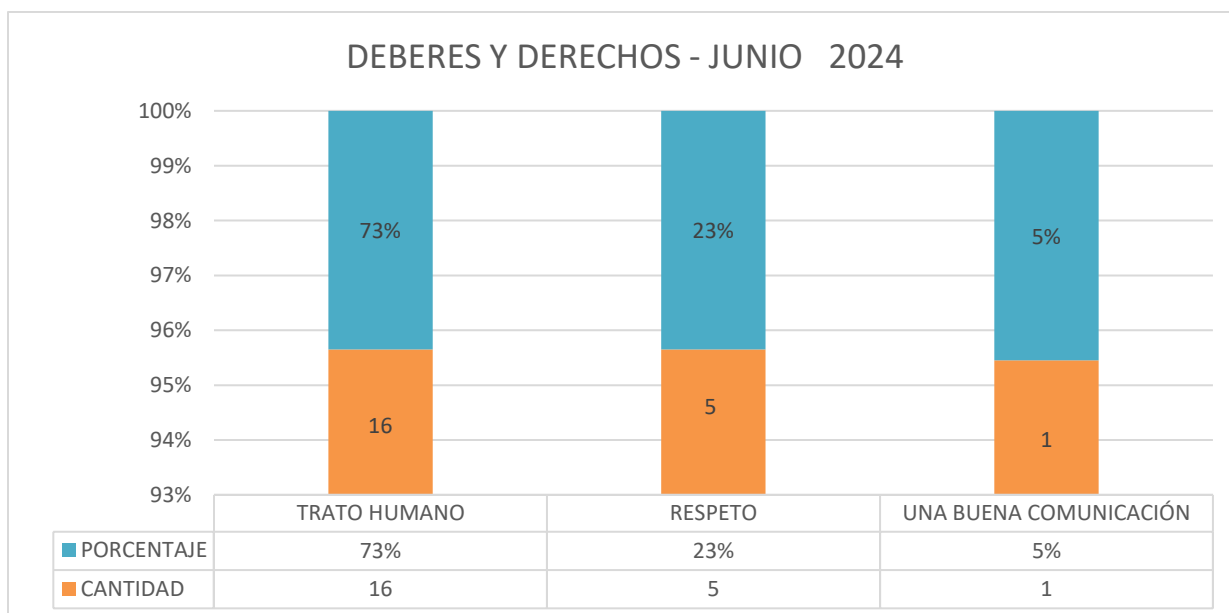
3.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **22 Quejas** que se presentaron en el mes de JUNIO 2024 el **73%** corresponde al **Buen Trato** (16 requerimientos); el **27%** corresponde al **Servicio** (6 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

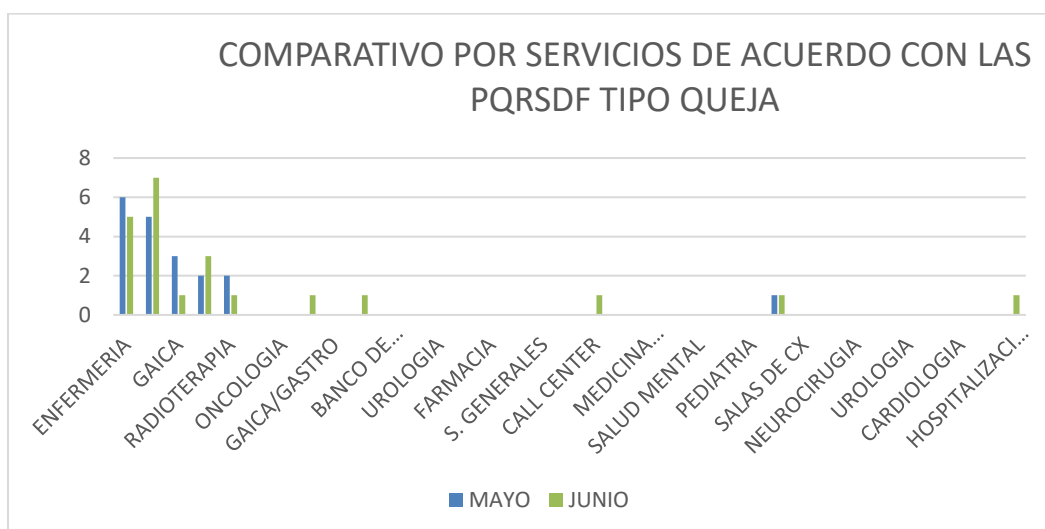


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **22 Quejas** que se presentaron en el mes de **JUNIO 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **73%** corresponde a **Trato Humano** (16 requerimientos), **Respeto** con **23%** (5 requerimientos); **Una buena comunicación** con **5%** (1 requerimientos).

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

Mes **MAYO 2024** vs **JUNIO 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **MAYO 2023** se presentan **20** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **JUNIO 2024** se presentaron **22** requerimientos, se evidencia un aumento de 2 quejas para el mes de **JUNIO**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre MAYO vs JUNIO 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	MAYO	JUNIO
FACTURACION	5	7
GESTION AMBIENTAL	2	3
CUIDADOS PALIATIVOS	0	1
HEMATOLOGIA	0	1
CALL CENTER	0	1
HOSPITALIZACION	0	1

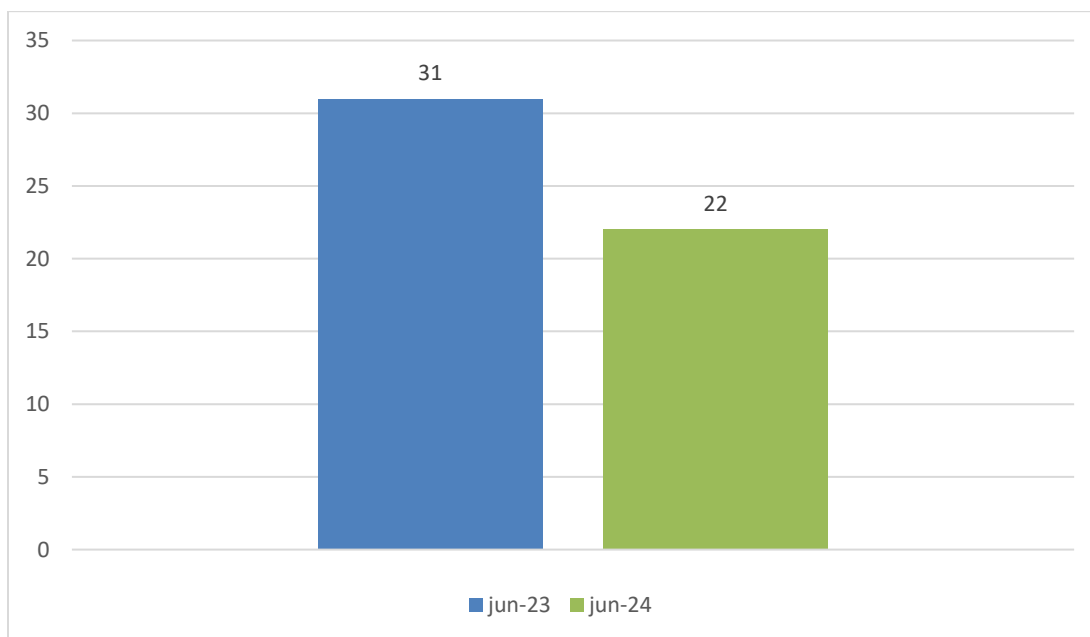
Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

SERVICIO	MES	
	MAYO	JUNIO
ENFERMERIA	6	5
GAICA	3	1
RADIOTERAPIA	2	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

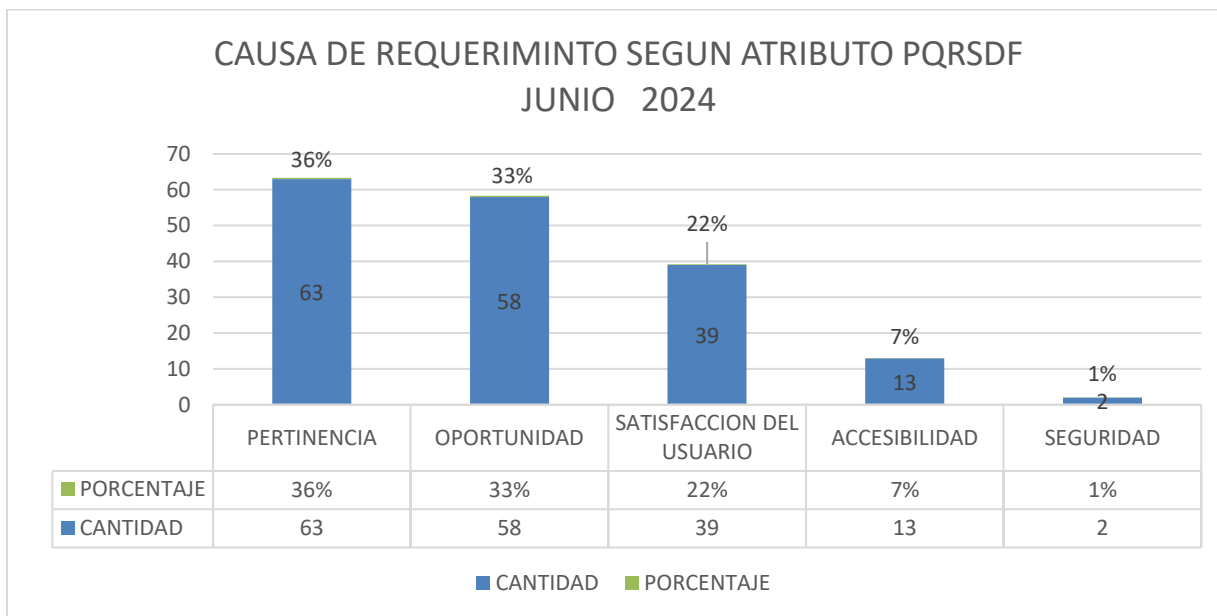
Para el mes de **JUNIO 2024** se presentan **22** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **JUNIO 2023** año anterior, se presentaron **31** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 9 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **JUNIO 2024** se presentaron **3** quejas anónimas.

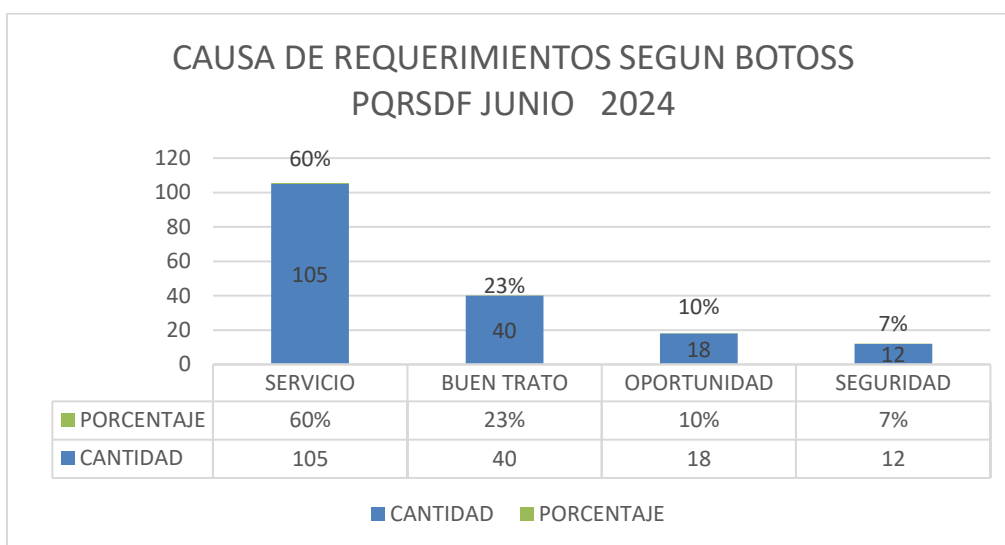
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **JUNIO 2024** se presentan **175** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Pertinencia** (63 requerimientos) que corresponde a **36%**; **Oportunidad** (58 requerimientos) que corresponde a **33%**; **Satisfacción del usuario** (39 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Accesibilidad** (13 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Seguridad** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**.

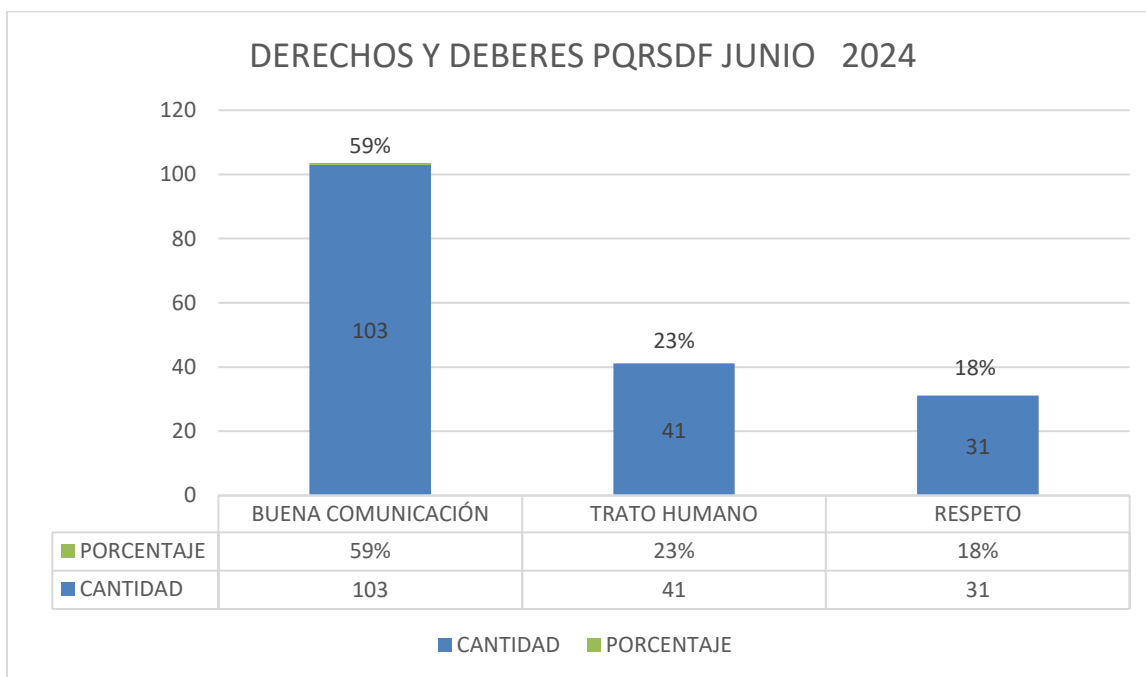
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **175** requerimientos que se presentaron en el mes de **JUNIO 2024** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **JUNIO Oportunidad** (18 requerimientos) que corresponde a 10% **Servicio** (105 requerimientos) que corresponde a **60%**, 20%, **Seguridad** (12 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Buen trato** (40 requerimientos) que corresponde a **23%**.

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **175** requerimientos que se presentaron en el mes de **JUNIO 2024** alineados a Derechos y Deberes **corresponde a Una Buena comunicación** (103 requerimientos) que corresponde a **59%**; **Trato humano** (41 requerimientos) que corresponde a **23%**; **Respeto** (31 requerimientos) que corresponde a **18%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE JUNIO 2024

JUNIO	
DICIEMBRE	
NUEVOS	472
ANTIGUOS	10.449
TOTAL ATENDIDOS	10.921

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 175/ N total pacientes atendidos 10.921**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 22/ N total pacientes atendidos 10.921)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD MARILUZ GARCIA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD MARILUZ GARCIA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO- SUGERENCIA	COMUNICACIONES	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA JEFE ERIKA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION EXCELENTE ATENCION CALIDAD DE PROFESIONALES	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- AUXILIARES Y	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE YOLANDA RADIOLOGIA- POR SU COLABORACION Y DISPONIBILIDAD DE AYUDAR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL PERSONAR DE LA FARMACIA- FUE RAPIDO Y BUEN SERVICIO	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PARA LA FARMACIA BUENAS	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA ANGELA PITA EXCELENTE TRABAJO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO- LABORATORIO LA NIÑA QUE ME ATENDIO EN EL No 2 MIS VENAS SON MUY COMPLICADAS DE COGER Y LA NIÑA MU GENTIL Y AMABLE DE UAN LO LOGRO	LABORATORIO CLINICO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- ME PARECE GENIAL LA CTIVIDAD QUE ME HICIERON PERMITE QUE L PTE SE RELAJE	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- NOS SORPENDIO LA RELAJACION EMPLEADA, SU AMABILIDAD ENFERMERA ERIKA	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA ATENCION Y	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS BUEN TRATO Y	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA FARMACIA- LA FUNCIONARIA ES MUY EDUCADA	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION EXCELENTE SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD- ENFERMERAS EN EL INGRESO DEL INC	GESTION AMBIENTAL- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD DE GAICA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GUARDA DE SEGURIDAD MARILUZ GARCIA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
RESTREPO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGARDECIMIENTO PROGRAMA APOYO AL DUELO EXCELENTE SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA TATIANA ROMERO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **JUNIO 2024** se presentaron **175** 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 11** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **175** requerimientos recibidos durante el mes de **JUNIO**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:
- Reclamo** (93 requerimientos) que corresponde a **53%**.
- Agradecimientos** (23 requerimientos) que corresponde a **13%**.
- Queja** (22 requerimientos) que corresponde a **13%**
- Petición** (31 Requerimientos) que corresponde a **2%**.
- Derecho de petición** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**
- Recurso de reposición** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**
- Tutela** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**
- Sugerencia** (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: Martha Liliana Galindo Ruiz (E) – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Martha Liliana Galindo Ruiz (E) – Coordinadora grupo Trabajo Social