

INFORME PQRSDF JULIO 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 COTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	14
5.1 COTOSS	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 COTOSS y Deberes y Derechos	21
9.2 Deberes y Derechos PQRSDF	22

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE JULIO	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.

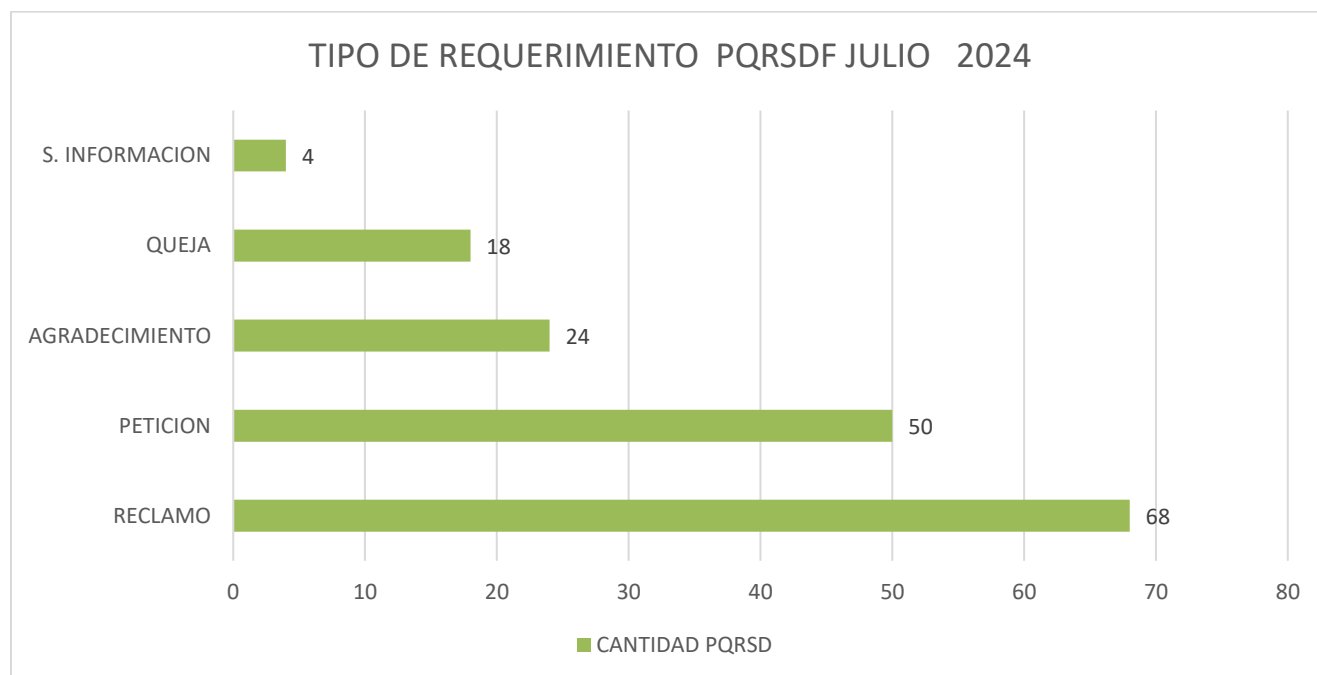
Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto 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 JULIO DE 2024

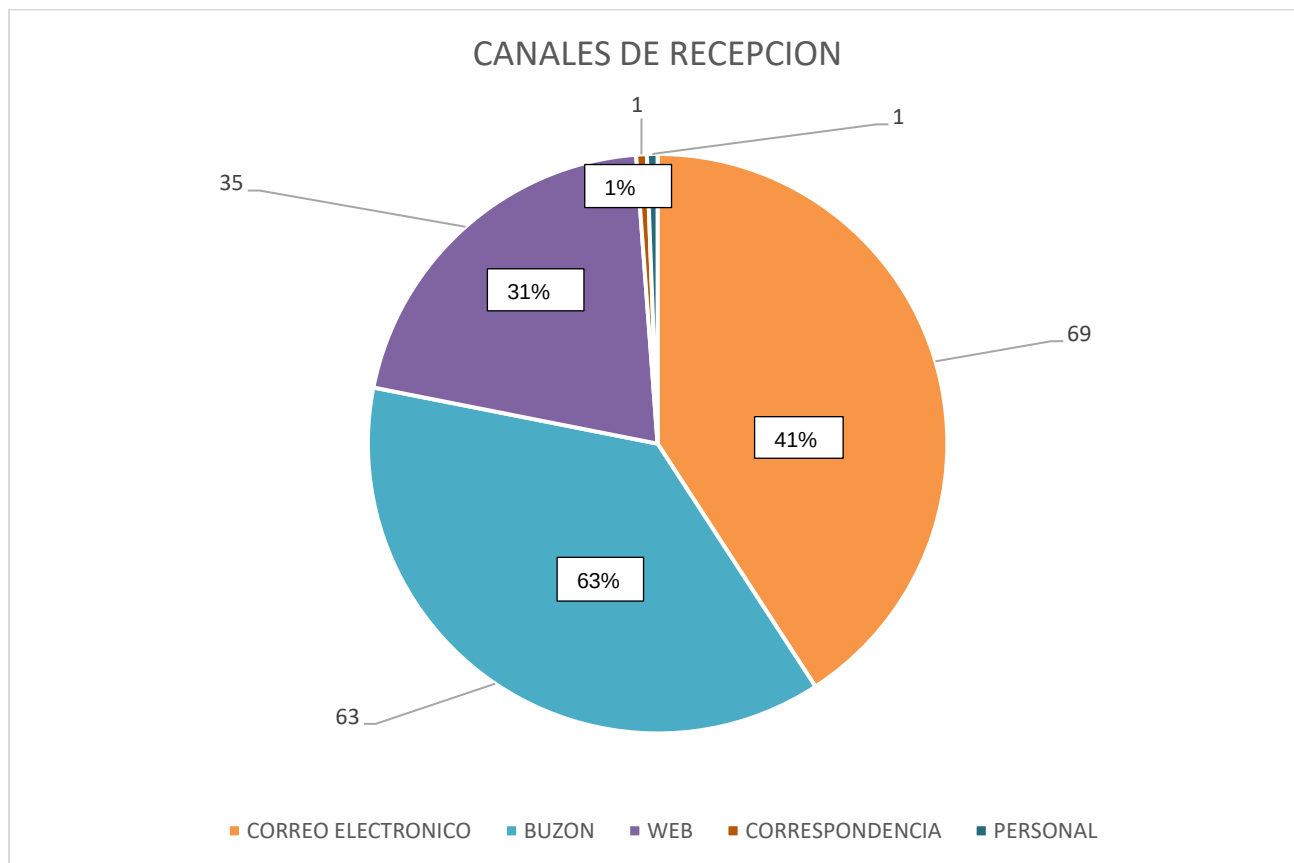
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **JULIO de 2024** se presentan **169 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (68 Requerimientos) que corresponde a **40%**; **Petición** (50 requerimientos) que corresponde a **30%**; **Agradecimiento** (24 requerimientos) que corresponde a **14%**; **Queja** (18 requerimientos) que corresponde a **11%**; **D. petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**. **Tutela** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Denuncia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**

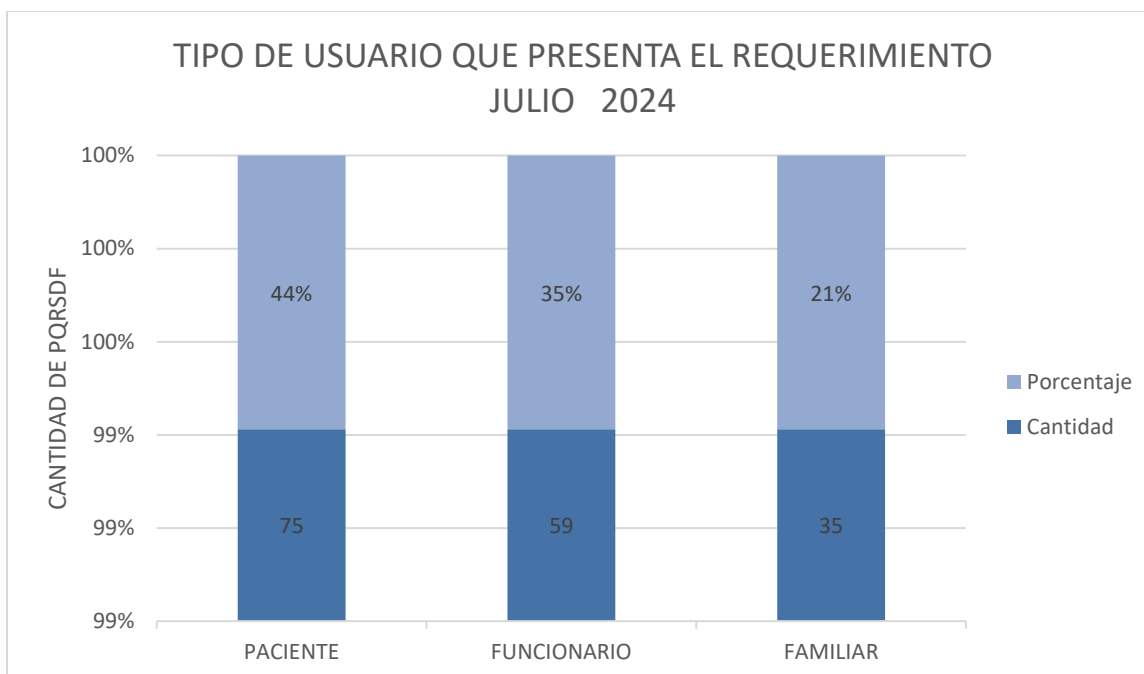
1.2.2 Canales de recepción JULIO 2024



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **JULIO 2024** se presentan **169** requerimientos, los canales de recepción de estos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (69 requerimientos) que corresponde a **41%**
- **Buzón** (63 requerimientos) que corresponde a **37%**
- **Web** (35 requerimientos) que corresponde a **21%**
- **Correspondencia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**
- **Personal** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de JULIO de **2024** se registran **169** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (75 requerimientos) que corresponde a **44%**
- **Funcionario** (59 requerimientos) que corresponde a **35%**
- **Familiar** (35 requerimientos) que corresponde a **21%**

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
ENFERMERIA	6	33%
BANCO DE SANGRE	3	17%
FACTURACION	3	17%
GESTION AMBIENTAL	2	11%
ENDOCRINOLOGIA	1	6%
FARMACIA	1	6%
MEDICINA NUCLEAR	1	6%
UROLOGIA	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de JULIO 2024 se presentaron **18** requerimientos tipo **Queja**; el área más afectada es: **Enfermería** (6 requerimientos) que corresponde a **33%**; **Banco de sangre** (3 requerimientos) que corresponde a **17%**; **Facturación** (3 requerimientos) que corresponde a **17%**; **Gestión ambiental** (2 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Endocrinología** (1 requerimiento) que

corresponde a **6%**; **Farmacia** (1 requerimiento) 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	18
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 **JULIO** de 2024 se presentaron **18 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 JULIO 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 **JULIO** de 2024 no se presentaron respuestas preliminares

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **JULIO 2024** se presentan **18 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 JULIO de 2024 se presentaron **18 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **4** antes de los **5 días**.

TIEMPO DE RESPUESTA ANTES DE LOS 5 DIAS		
SERVICIO	No QUEJAS	PROMEDIO
FARMACIA	1	0,25
FACTURACION	1	0,25
MEDICINA NUCLEAR	1	0,25
ENDOCRINOLOGIA	1	0,25

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

TIEMPO DE RESPUESTA DESPUES DE LOS 5 DIAS		
SERVICIO	No QUEJAS	PROMEDIO
ENFERMERIA	6	0,43
BANCO DE SANGRE	3	0,21
FACTURACION	2	0,14
GESTION AMBIENTAL	2	0,14
UROLOGIA	1	0,07

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **JULIO** de 2024 se presentaron **18 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **14** 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 18 **Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

2.4.1 Oportunidad (1 requerimiento)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (1 requerimiento) el servicio involucrado fue: **Gestión Ambiental** (1 requerimiento);

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE INGRESO- NO ES CLARO SOBRE EL HORARIO Y AL CONSULTAR RESPONDEN DE MANERA AGRESIVA	GESTION AMBIENTAL	OPORTUNIDAD

2.4.2 Pertinencia (2 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia** (2 requerimientos) el servicio involucrado fue **Enfermería**.

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA- DEL JEFE CRISTINA URQUINO ME APLICO EL MEDICAMENTO DIRECTO A LA VENA	ENFERMERIA	PERTINENCIA
QUEJA ENFERMERIA- HEMATOLOGIA EL TRATO HACIA LOS PTES ES DIFICIL Y EL MEDICO NO INFORMA	ENFERMERIA	PERTINENCIA

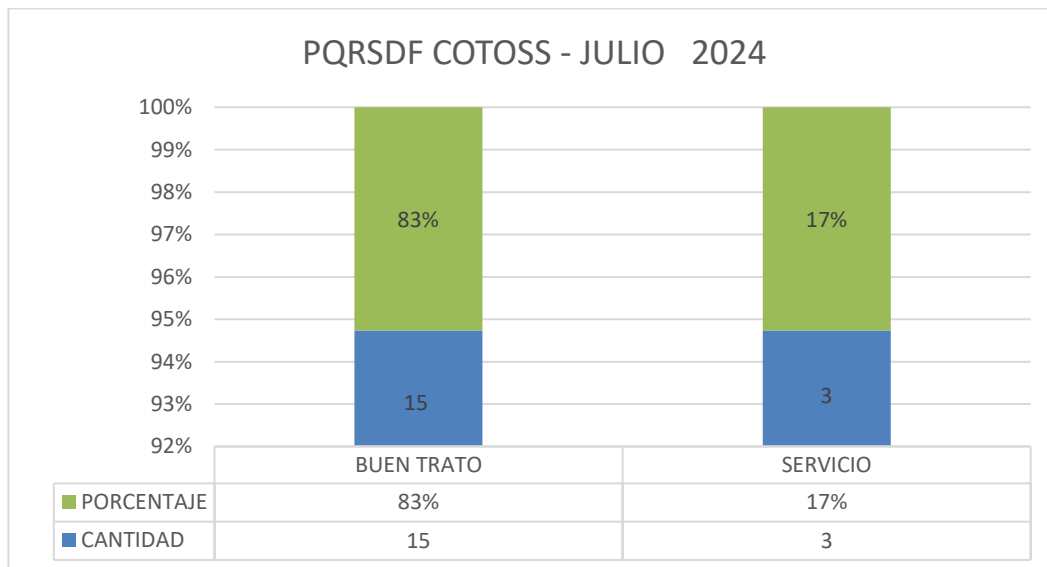
2.4.3 Satisfacción del Usuario (15 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (15 requerimientos) distribuidos en la siguiente tabla:

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA NAVEGADORA- ES MUY GROSERA AL MOMENTO DE DAR INFORMACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION EN EL BANCO DE SANGRE PESIMO SERVICIO FALTA DE COMUNICACION	BANCO DE SANGRE	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- PORQUE LLEGUE A LA 1 Y SON LAS 3 Y NO NOS ATIENDEN LA ENFERMERA MARYORI	BANCO DE SANGRE	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA BANCO DE SANGRE Y ENFERMERIA MALA ATENCION DE ESTOS SERVICIOS, VULNERACION DE MIS DERECHOS TENIENDO EN CUENTA LA AMALA ATENCION	BANCO DE SANGRE	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FACTURADORA DE MEDICINA NUCLEAR, ES UNA PERSONA MUY GROSERA, NO ATIENDE BIEN	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA CAROLINA SANCHEZ POR SU MAL TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA DE GAICA- ES MUY GROSERA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SERVICIO DE SEGURIDAD SON GROSERAS- TOSCAS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA DEMORA EN LA ATENCION	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE UROLOGIA- ATENCION POR PARTE DEL DR VARELA- POR MALA ATENCION	UROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE FACTURACION SANDRA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA DE GAICA YESENI, NO DEJA IR AL BAÑO	ENFERMERIA- GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA MEDICINA NUCLEAR- SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA- GROSERA MALA ACTITUD PARA RECIBIR A LOS USUARIOS	MEDICINA NUCLEAR	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE DORIS SECRETARIA DE ENDOCRINO- POR NO AGENDAR CITA DE CONTROL	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERA ANGELA JARAMILLO NO ESTA PENDIENTE DE LOS	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

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

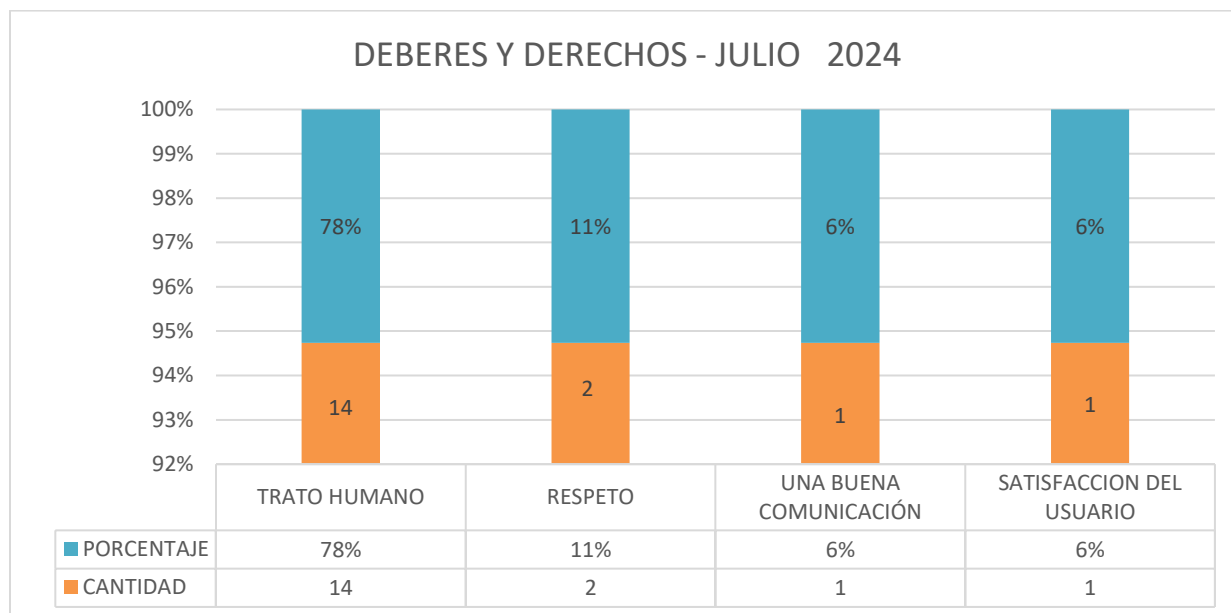
3.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **18 Quejas** que se presentaron en el mes de **JULIO 2024** el **83%** corresponde al **Buen Trato** (15 requerimientos); el **17%** corresponde al **Servicio** (3 requerimientos) esto alineado con el **COTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

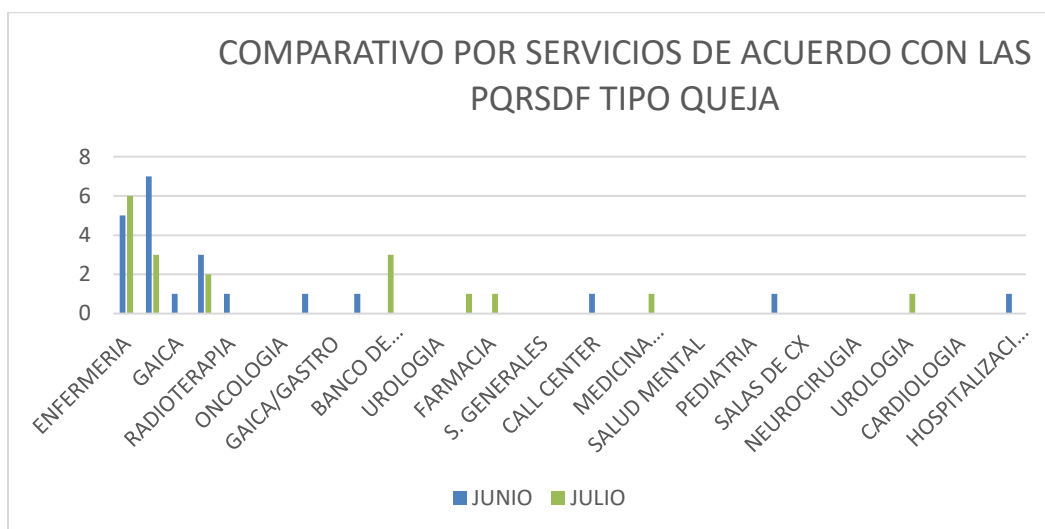


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **18 Quejas** que se presentaron en el mes de **JULIO 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **78%** corresponde a **Trato Humano** (14 requerimientos), **Respeto** con **11%** (2 requerimientos); **Una buena comunicación** con **6%** (1 requerimiento), **satisfacción del usuario** **6%** (1 requerimiento).

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

Mes **JUNIO 2024** vs **JULIO 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **JUNIO 2024** se presentan **22** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **JULIO 2024** se presentaron **18** requerimientos, se evidencia una disminución de 4 quejas para el mes de **JULIO**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre MAYO vs JULIO 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	JUNIO	JULIO
ENFERMERIA	5	6
ENDOCRINOLOGIA	0	1
FARMACIA	0	1
MEDICINA NUCLEAR	0	1
UROLOGIA	0	1

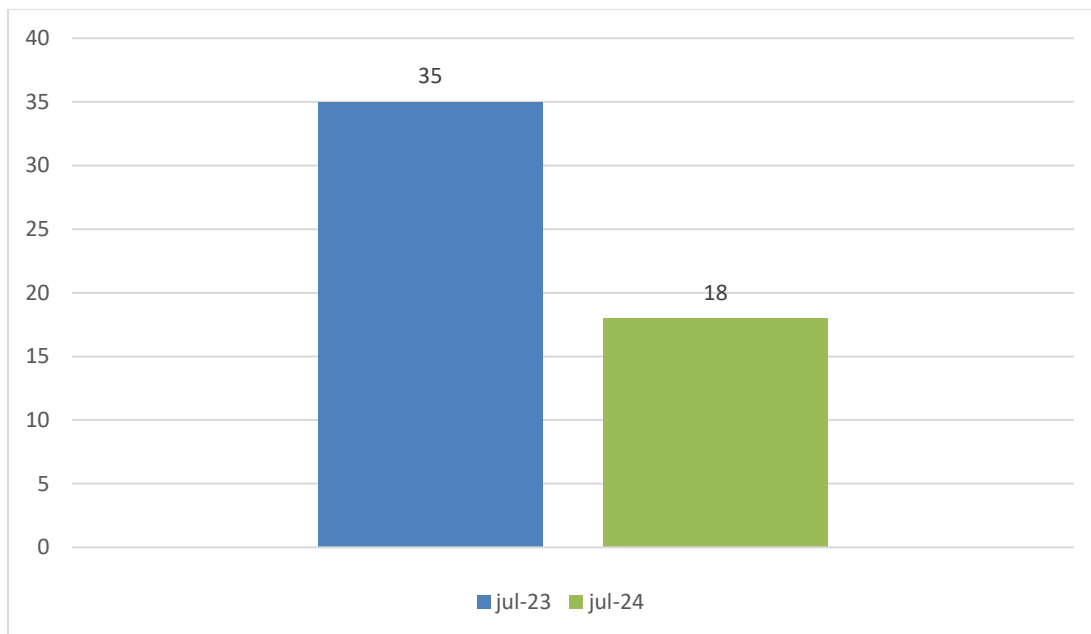
Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

SERVICIO	MES	
	JUNIO	JULIO
FACTURACION	7	3
GAICA	1	0
GESTION AMBIENTAL	3	2
CUIDADOS PALIATIVOS	1	0
HEMATOLOGIA	1	0
CALL CENTER	1	0
RADIOLOGIA	1	0
HOSPITALIZACION	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

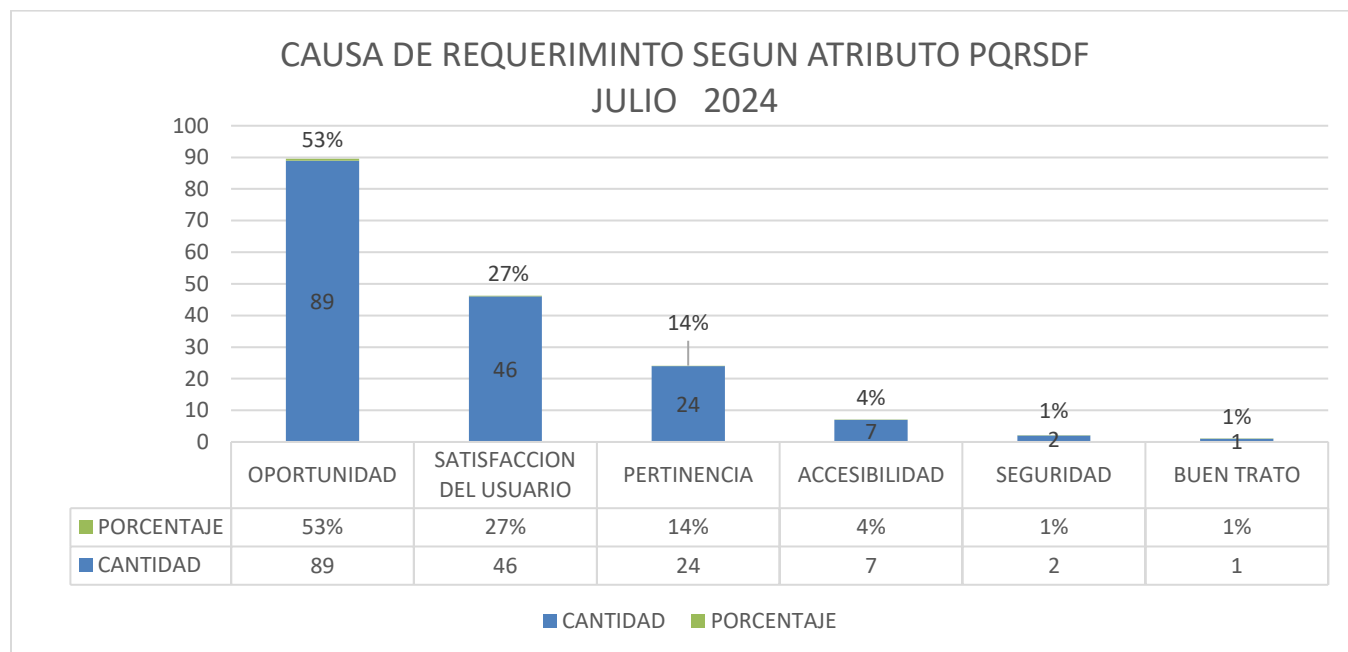
Para el mes de **JULIO 2024** se presentan **18** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **JULIO 2023** año anterior, se presentaron **35** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 17 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

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

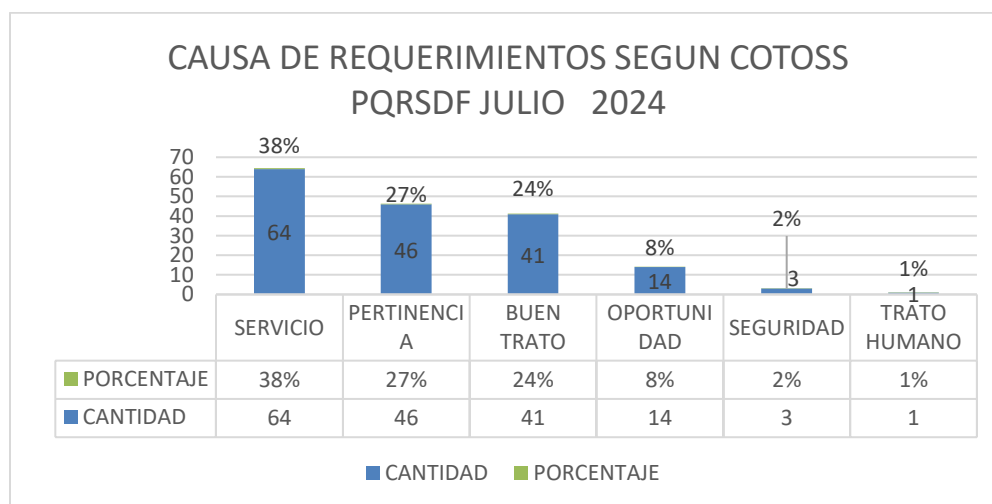
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **JULIO 2024** se presentan **169** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Oportunidad** (89 requerimientos) que corresponde a **53%**; **Satisfacción del usuario** (46 requerimientos) que corresponde a **27%**; **Accesibilidad** (7 requerimientos) que corresponde a **4%**; **Seguridad** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**.
COTOSS PQRSDF

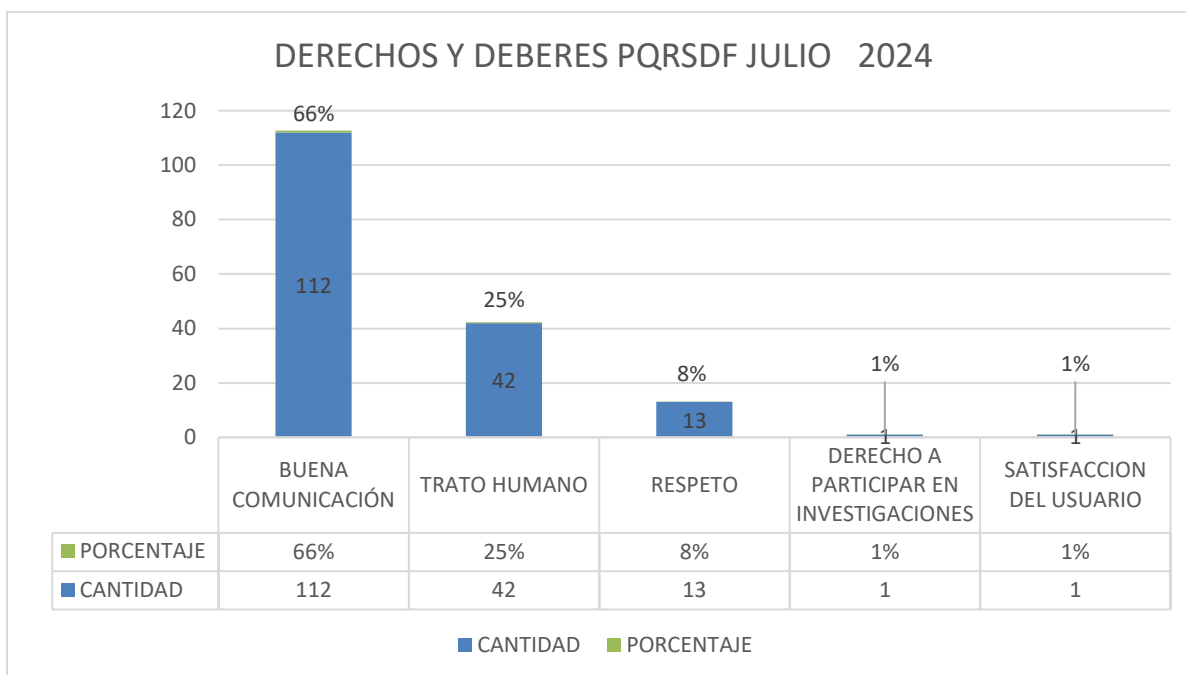
COTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **169** requerimientos que se presentaron en el mes de **JULIO 2024** alineados al modelo de atención COTOSS en el mes **JULIO Servicio** (64 requerimientos) que corresponde a **38%**, **Pertinencia** (46 requerimientos) que corresponde a **27%**, **Buen trato** (41 requerimientos) que corresponde a **24%**, **Oportunidad** (14 requerimientos) que corresponde a **8%**, **Seguridad** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**;

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **169** requerimientos que se presentaron en el mes de **JULIO 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (112 requerimientos) que corresponde a **66%**; **Trato humano** (42 requerimientos) que corresponde a **25%**; **Respeto** (13 requerimientos) que corresponde a **8%**, **Derecho a participar en investigaciones** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**, **Satisfacción del usuario** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE JULIO 2024

JULIO	
JULIO	
NUEVOS	789
ANTIGUOS	11.264
TOTAL ATENDIDOS	12.053

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 169/ N total pacientes atendidos 12.053**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 18/ N total pacientes atendidos 12.053)** 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	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERA Y DR RADIOLOGIA EXCELENTE SERVICIO MARAVILLOSA CALIDAD HUMANA	ENFERMERIA- RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA AL JEFE DANIEL TRASLAVIÑA- POR SU EMPATIA- CARISMA COLABORACION Y APOYO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA MARIA CLAUDIA, ES UNA PERSONA MUY EMPATICA Y CORDIAL EN TODO SENTIDO	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- QUIERO MI AGRADECIMIENTO ENFERMERA QUE ME CANALIZO TIENE EL PELO ROJO Y ESFEROS DE COLOR ROSADITO	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL DE SEGURIDAD MARCELA GUZMAN	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD DE GAICA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL INC EN ESPECIAL A LAS ENFERMERAS CLAUDIA Y NATALY	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PROGRAMA APOYO AL DUELO, EXCELENTE SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LAS AUTORIZACIONES ES	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD YULY EN LA RECEPCION EXCENTE TRATO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GRUPO DE FARMACIA POR AL ATENCION	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERO EDISSON, ES UNA PERSONA MUY HUMANA. MUY ATENTO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERO- EDISON UNA EXCELENTE PERSONA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL SERVICIO DE GASTRO- EXCELENTE SERVICIO	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS NAVEGADORES DEL LABORATORIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- EXCELENTE	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO - DAMAS VIGILANCIA-	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL DE FARMACIA,	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DRS REHABILITACION	REHABILITACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL DE SEGURIDAD-	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL DE SEGURIDAD	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENOTPARA TODO EL PERSONAL DEL	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGARDECIMIENTO AL INC- EXCELENTE SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- ME HAN ATENDIDO MUY	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **JULIO 2024** se presentaron **169** requerimientos de los cuales **24** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **24** 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 **JULIO 2024** se presentaron 59 Quejas por parte de funcionarios de las diferentes EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

JULIO 2024 QUEJAS	
Tramites de citas	4
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **169** requerimientos recibidos durante el mes de **JULIO**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:
- **Reclamo** (68 requerimientos) que corresponde a **40%**.
- **Petición** (50 Requerimientos) que corresponde a **30%**.
- **Agradecimientos** (24 requerimientos) que corresponde a **14%**.
- **Queja** (18 requerimientos) que corresponde a **11%**
- **Derecho de petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**
- **Denuncia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**
- **Tutela** (2 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