

INFORME PQRSDF AGOSTO 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 AGOSTO	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.

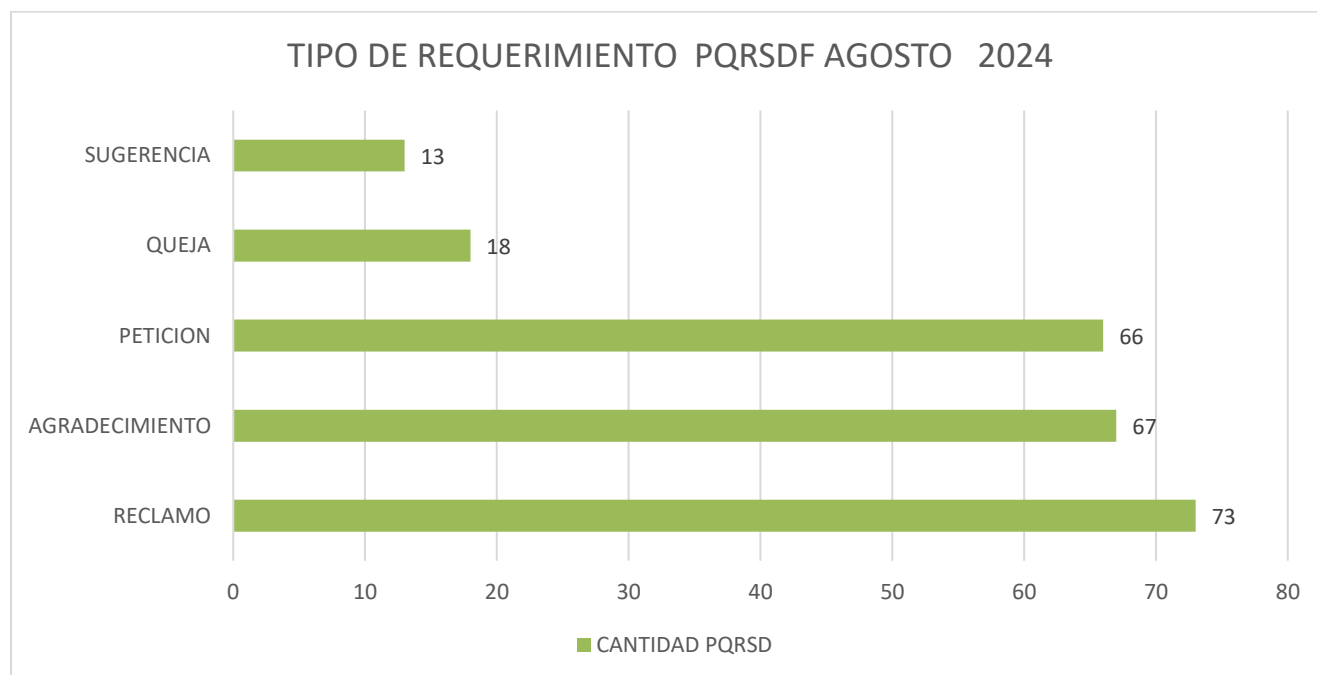
Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto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

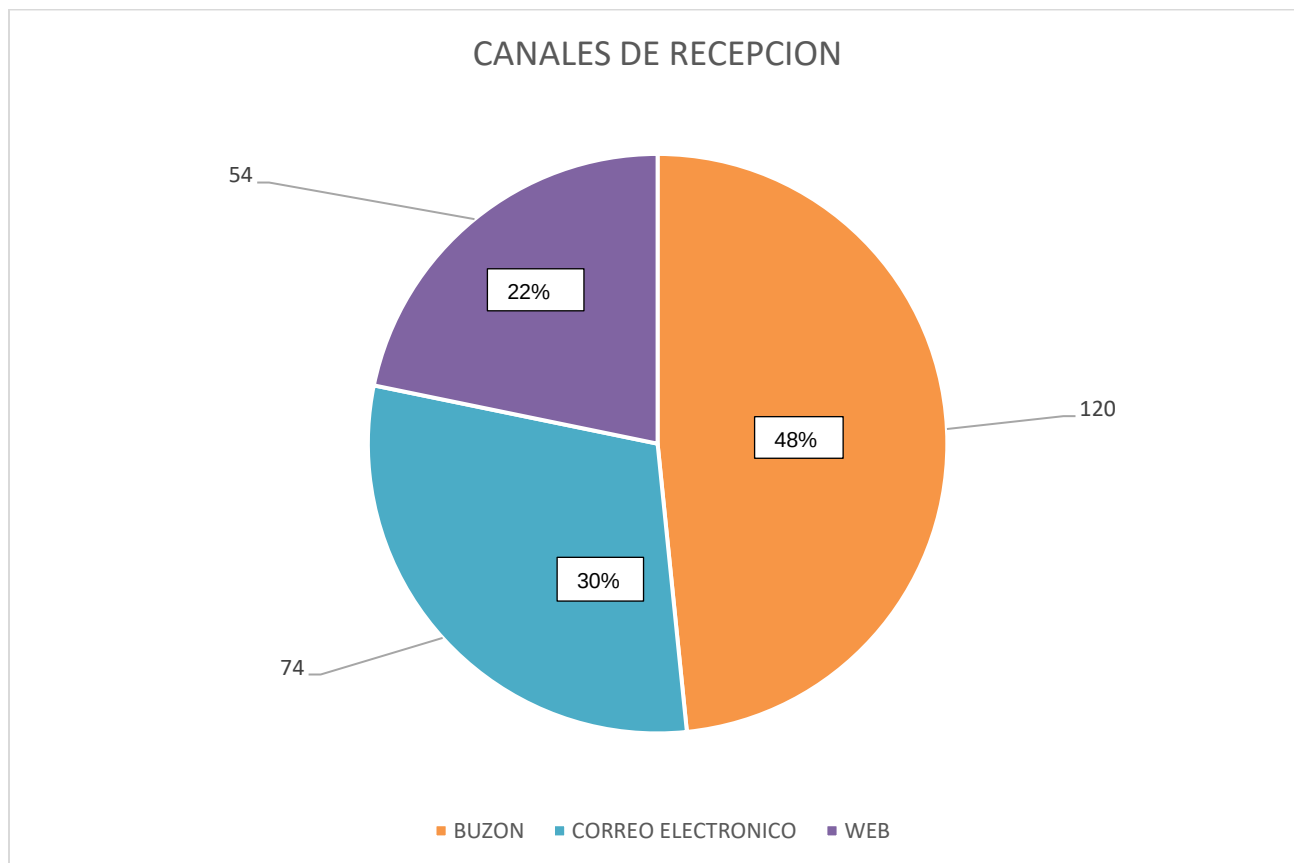
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **AGOSTO de 2024** se presentan **248 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (73 Requerimientos) que corresponde a **29%**; **Petición** (66 requerimientos) que corresponde a **27%**; **Agradecimiento** (67 requerimientos) que corresponde a **27%**; **Queja** (18 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Sugerencia** (13 requerimientos) que corresponde **5%** **Recurso de reposición** (3 requerimiento) que corresponde a **1%**; **D. petición** (4 requerimientos) que corresponde a **2%**. **Tutela** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**; **S. Información** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**.

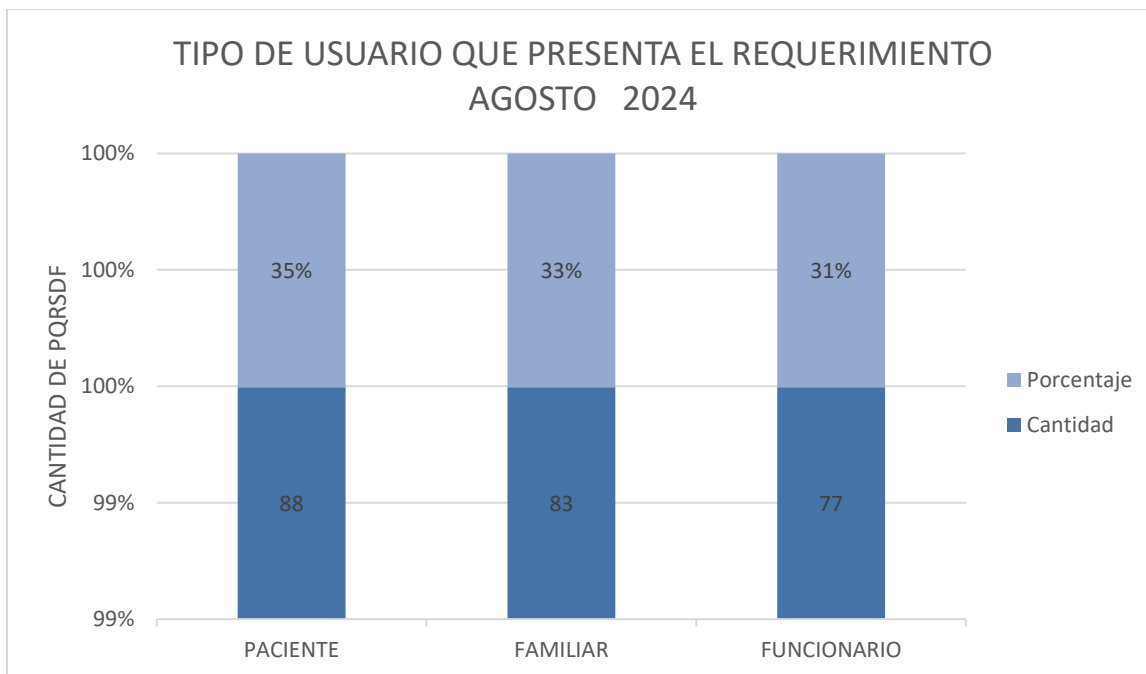
1.2.2 Canales de recepción AGOSTO 2024



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **AGOSTO 2024** se presentan **248** requerimientos, los canales de recepción de estos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Buzón** (120 requerimientos) que corresponde a **30%**
- **Correo Electrónico** (74 requerimientos) que corresponde a **30%**
- **Web** (54 requerimientos) que corresponde a **22%**



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **AGOSTO** de **2024** se registran **248** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (88 requerimientos) que corresponde a **35%**
- **Familiar** (83 requerimientos) que corresponde a **33%**
- **Funcionario** (77 requerimientos) que corresponde a **31%**

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
ENFERMERIA	5	28%
FACTURACION	4	22%
GESTION AMBIENTAL	4	22%
RADIOTERAPIA	2	11%
GAICA	1	6%
GASTROENTEROLOGIA	1	6%
PATOLOGIA	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **AGOSTO 2024** se presentaron **18** requerimientos tipo **Queja**; el área más afectada es: **Enfermería** (5 requerimientos) que corresponde a **28%**; **Facturación** (4 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Gestión Ambiental** (4 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Radioterapia** (2 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Gaica** (1 requerimiento) que

corresponde a **6%**; **Gastroenterología** (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	4,8

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **AGOSTO** de 2024 se presentaron **18 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 AGOSTO 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 **AGOSTO** de 2024 no se presentaron respuestas preliminares

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **AGOSTO 2024** se presentan **18 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 AGOSTO de 2024 se presentaron **18 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **11** antes de los **5 días**.

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
ENFERMERIA	3	27%
FACTURACION	3	27%
GESTION AMBIENTAL	3	27%
RADIOTERAPIA	1	9%
GASTROENTEROLOGIA	1	9%
TOTAL	11	100%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
ENFERMERIA	2	29%
FACTURACION	1	14%
GESTION AMBIENTAL	1	14%
RADIOTERAPIA	1	14%
GAICA	1	14%
PATOLOGIA	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **AGOSTO** de 2024 se presentaron **18 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **7** 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 Pertinencia (3 requerimiento)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia** (3 requerimiento) el servicio involucrado fue: **Enfermería, Gaica y Patología** (3 requerimiento);

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LOS CAMILLERON EN ESPECIAL DEL SEÑOR RONAL DEL TURNO DEL DIA SABADO 10 DEMORA EN LLEVAR PACIENTE	ENFERMERIA	PERTINENCIA
SE QUEJA DE LA ATENCION MEDICO VENEZOLANO FUE MUY GROSERO	GAICA	PERTINENCIA
SE QUEJA DE LA DRA PIEDRAHITA DE PATOLOGIA-LAPROFESIONAL NO CUMPLE CON EL HORARIO	PATOLOGIA	PERTINENCIA

2.4.2 Satisfacción del usuario (14 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario (14 requerimientos)** el servicio involucrado fue Enfermería, Facturación, Radioterapia.

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA ENFERMERIA- SE QUEJA DE LA JEFE ANGELA ALARCON- POR LA FALTA DE INFORMACION EN EL PROCESO DE TRANSPLANTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA- ENFERMERIA- SE QUEJA DE LA ENFERMERA JEFE DE LA UCI- QUIRURGICA SIEMPRE ESTA DE MAL GENIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA NAVEGADORA, ESTABA LA SALA DESOCUPADA PERO CONESTA DE MALA FORMA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION- DE LAS FUNCIONARIAS LUZ PERDOMO Y LINA URREGO DESCONOCEN EN OCASIONES ALGUNOS TRAMITES	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LAS TECNICAS DE ESTE SERVICIO- DISCUTEN Y NO RESPETAN A LOS USUARIOS	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA BLANCA FUE UNA PERSONA MUY GROSERA Y ALTANERA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LAS FUNCIONARIAS DE SEGURIDAD FUERON MUY GROSERAS- YURY-	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA- AMBIENTAL-LA SEÑORA DE SEGURIDAD A PARTE DE REGAÑAR A SU COMPAÑERA DE TRABAJO DELANTE DE LOS PACIENTES	GESTION AMBIENTAL.	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL GUARDA DE SEGURIDAD- NECESITA MEJORAR EL TRATO	GESTION AMBIENTAL.	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA NAVEGADORA Y ES INSOLENTE Y GROSERA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA SRA DEL PUESTO DE MAQUINA DE INGRESO ES MUY GROSERA CON LAS PERSONAS QUE	GESTION AMBIENTAL.	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SEÑOR DE FACTURACION DE TURNO EN EL LABORATORIO- ES GROSERO Y NO REvisa LOS PAPELES	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA BLANCA MARCELO DE SIGNOS VITALES-	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA CINDY RADIOTERAPIA ME ENCUENTRO EN TTO Y LA PERSONA DE RADIOTERAPIA ELLA CONTESTA MAL	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO

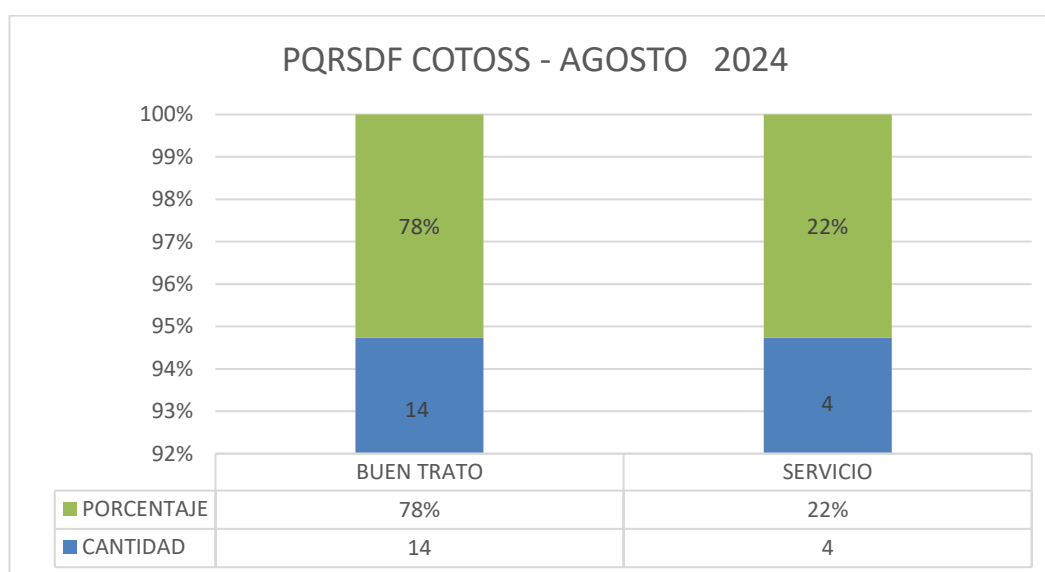
2.4.3 Seguridad (1 requerimiento)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (1 requerimientos) distribuidos en la siguiente tabla:

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA- GASTRO DR JHINNY ALBERTO SIERRA QUIEN EN SU AFAN DE DAR DE ALTA AL PACIENTE NO REVISABA EXAMENES	GASTROENTEROLOGIA	SEGURIDAD

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

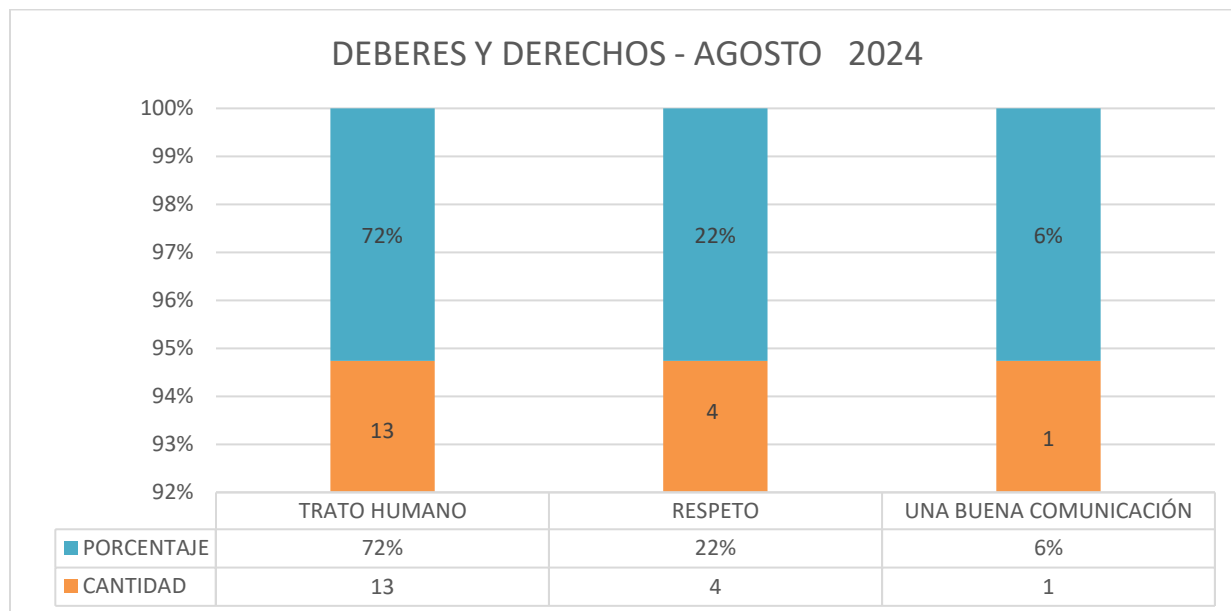
3.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **18 Quejas** que se presentaron en el mes de AGOSTO 2024 el **78%** corresponde al **Buen Trato** (14 requerimientos); el **22%** corresponde al **Servicio** (4 requerimientos) esto alineado con el **COTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

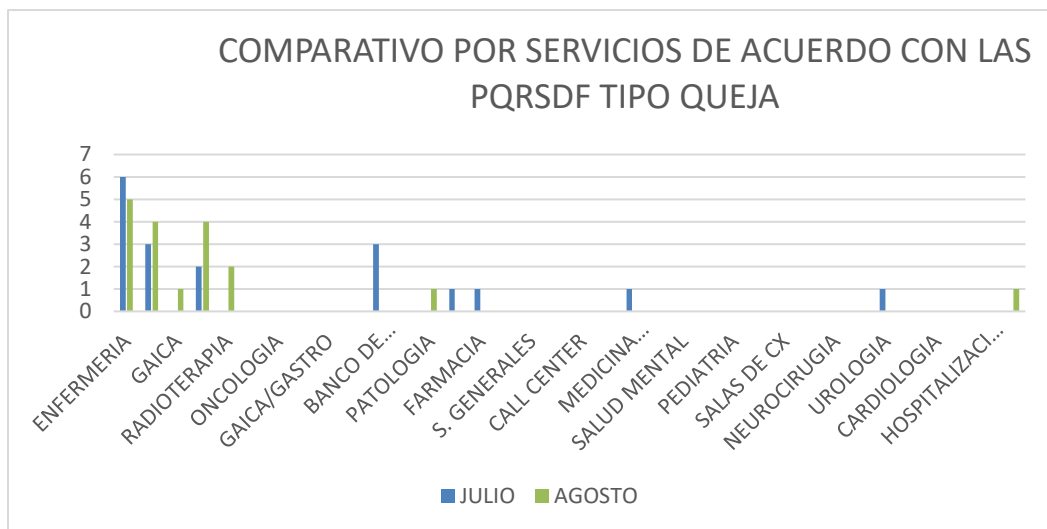


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **18 Quejas** que se presentaron en el mes de **AGOSTO 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **72%** corresponde a **Trato Humano** (13 requerimientos), **Respeto** con **22%** (4 requerimientos); **Una buena comunicación con 6%** (1 requerimiento).

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

Mes **JULIO 2024** vs **AGOSTO 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **JULIO 2024** se presentan **18** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **AGOSTO 2024** se presentaron **18** requerimientos, se evidencia que se mantuvo el número de quejas.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre JULIO vs AGOSTO 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	JULIO	AGOSTO
FACTURACION	3	4
GAICA	2	4
GESTION AMBIENTAL	0	2
RADIOTERAPIA	0	1
PATOLOGIA	0	1
GASTROENTEROLOGIA	0	1

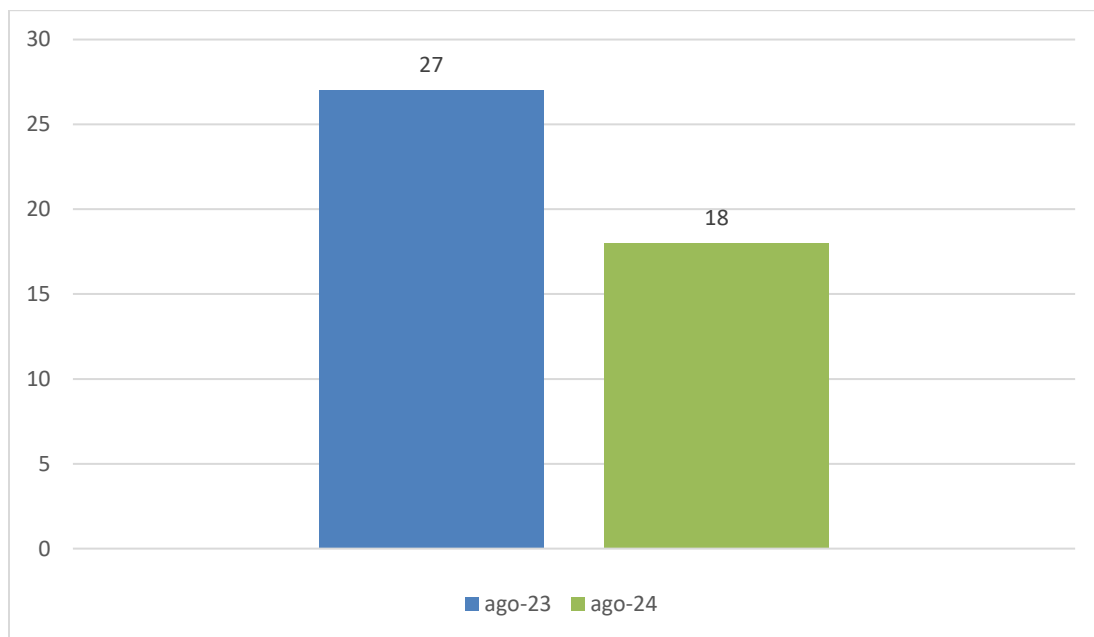
Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	JULIO	AGOSTO
ENDOCRINOLOGIA	1	0
FARMACIA	1	0
MEDICINA NUCLEAR	1	0
UROLOGIA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

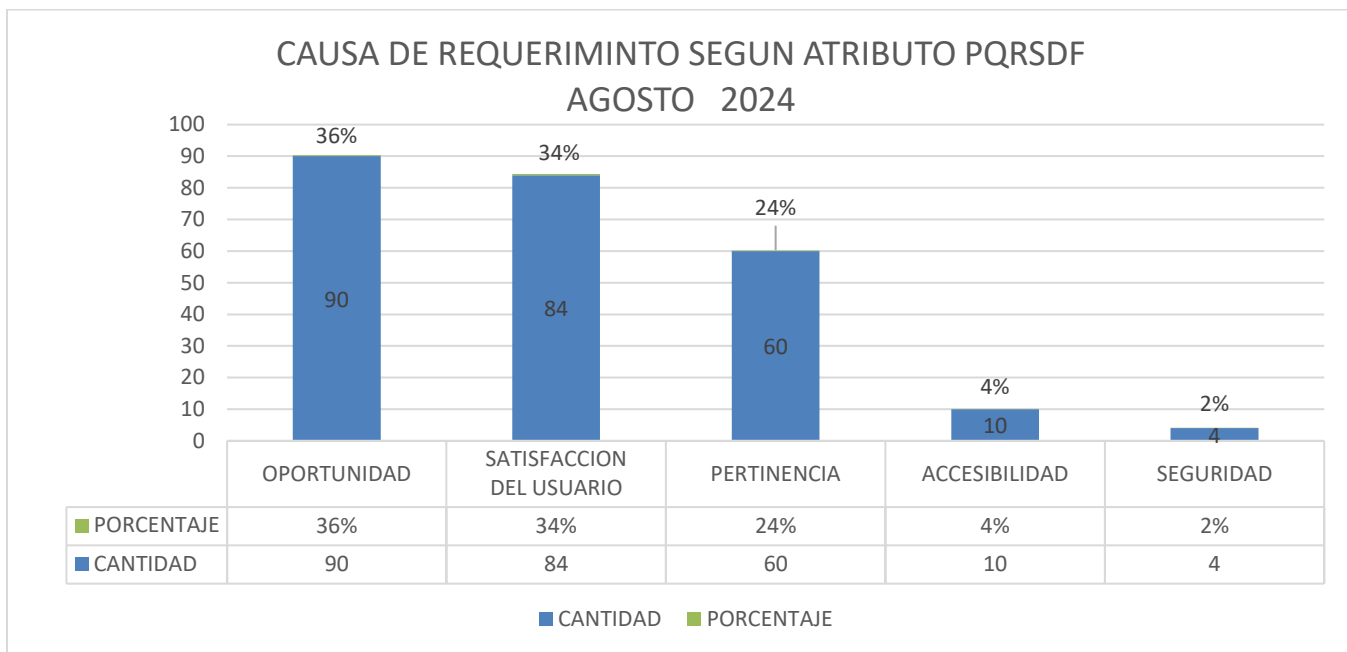
Para el mes de **AGOSTO 2024** se presentan **18** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **AGOSTO 2023** año anterior, se presentaron **27** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 9 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **AGOSTO 2024** se presentó 1 queja anónima.

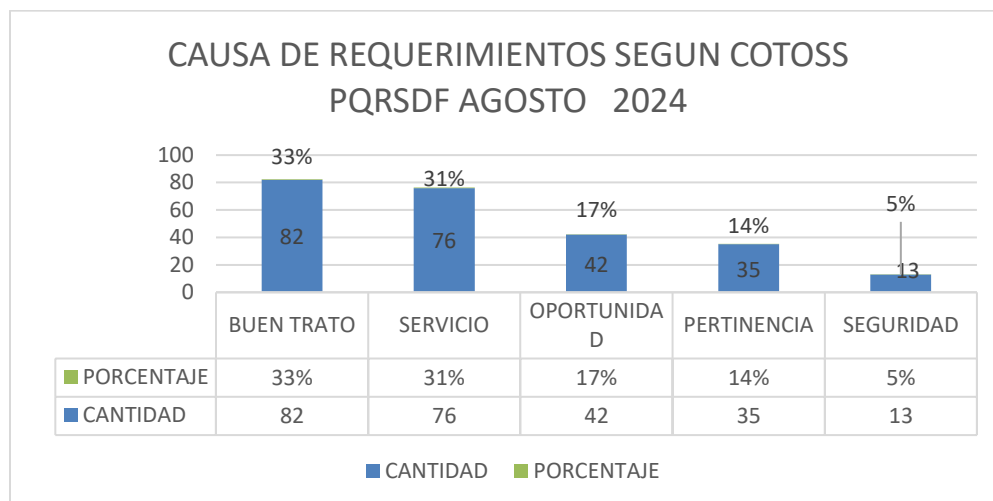
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **AGOSTO 2024** se presentan **248** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Oportunidad** (90 requerimientos) que corresponde a **36%**; **Satisfacción del usuario** (84 requerimientos) que corresponde a **34%**; **Accesibilidad** (10 requerimientos) que corresponde a **4%**; **Seguridad** (4 requerimientos) que corresponde a **2%**.
COTOSS PQRSDF

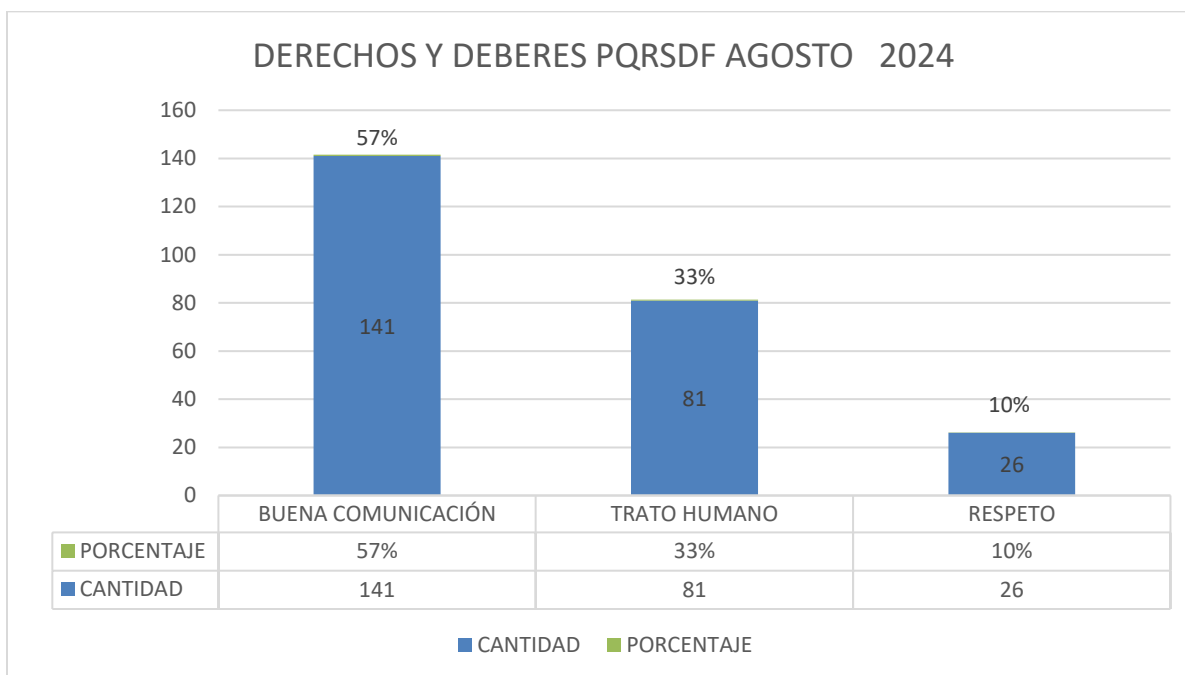
COTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **248** requerimientos que se presentaron en el mes de **AGOSTO 2024** alineados al modelo de atención COTOSS en el mes **AGOSTO** **Buen trato** (82 requerimientos) que corresponde a **33%**, **Servicio** (76 requerimientos) que corresponde a **31%**, **oportunidad** (42 requerimientos) que corresponde a **17%** **Pertinencia** (35 requerimientos) que corresponde a **14%**, **Seguridad** (13 requerimientos) que corresponde a **5%**;

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **248** requerimientos que se presentaron en el mes de **AGOSTO 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (141 requerimientos) que corresponde a **57%**; **Trato humano** (81 requerimientos) que corresponde a **33%**; **Respeto** (26 requerimientos) que corresponde a **10%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE AGOSTO 2024

AGOSTO 2024	
AGOSTO	CANTIDAD
NUEVOS	730
ANTIGUOS	11.259
TOTAL ATENDIDOS	11989

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 248/ N total pacientes atendidos 11.989**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de

comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 18/ N total pacientes atendidos 11.989)** 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 DRA GASTRO POR SU SENCILLEZ CON LA QUE TRATA A SUS PACIENTES	GASTROENTEROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- AUXILIAR SANDRA EN EL SERVICIO DE GAICA, MUY BUENA ATENCION	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- EXCELENTE ATENCION DEL ENFERMERO KEVIN Y LA JEFE MARIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- QUIERO RESULTAR EL BUEN TRABAJO DEL AUXILIAR KEVIN EXCELENTE TRABAJO	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- INC POR TRATO AMABLE QUE NOS HAN DADO	ENFERMERIA- DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- EXCELENTE SERVICIO DE LAS JEFES Y AUXILIARES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS ENFERMEROS ANGELA HIDALGO Y JULIAN LEON EXCELENTE CARACTER HUMANO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL JEFE JAVIER DURAN, ES UNA GRAN PERSONA Y BUEN SER HUMANO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL JEFE JAVIER POR SU PROFESIONALISMO BUENA VOCACION EN SU LABOR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EXCELENTE JULIAN LEON Y ANGELA HIDALGO ENFERMERIA EXCELENTE SERVICIO CON LOS PACIENTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS ENFERMEROS ANGELA HIDALGO Y JULIAN LEON BIEN PENDIENTE DEL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GRANDES SERES HUMANO ANGELA HIDALGO Y JULIAN LEON	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS ENFERMEROS ANGELA HIDALGO Y SR JULIAN LEON POR LA ATENCION QUE ME HAN BRINDADO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ANGELA HIDALGO FELICITARLA POR SUS SERVICIOS PRESTADOS	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO ENFERMERA ANGELA HIDALGO FELICITARLA POR SUS SERVICIOS PRESTADOS	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA SEÑORITA ANGELA HIDALGO POR SU VOCACION A LA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERO JULIAN LEON Y ANGELA HIDALGO EXCELENTE SERVICIO Y BUENA LABOR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JAVIER DURAN ENFERMERO POR TODAS SUS ATENCIONES POR SU AMABILIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL JEFE DE ENFERMERIA JAVIER DURAN POR SU COMPROMISO Y ENTREGA CON LOS PACIENTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL ENFERMERO JULIAN DURAN, EXCELENTE LABOR Y CONSTANCIA SOBRE EL AMOR Y AGRADECIMIENTO POR SU COMPROMISO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
DEDICACION Y ESFUERZO A LAS JEFES DE UCAI	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
GRACIAS POR SU CALIDAD HUMANA CON LOS	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
GESTION Y ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA RUBIELA GIRALDO POR SU BUEN DESEMPEÑO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA LUZ ANGELA JARAMILLO- EXCELENTE ATENCION PRESTADA POR SU SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA CECILIA GARCIA- POR SU DESEMPEÑO EN LA LABOR REALIZADA CON TANTO AMOR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ANGELA JARAMILLO- EXCELENTE SERVICIO Y VOCACION EN SU LABOR MUCHA HUMANIDAD Y EMPATIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA GALEANO POR SU BUENA ACTITUD CON LOS USUARIOS Y NIÑOS AMABLE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA MARIBEL GALVES POR SU GRATA ATENCION CON MI PACIENTE, EXCELENTE CALIDAD HUMANA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
ATENCION A PACIENTES EN GENERAL POR SU CALIDAD Y CALOR HUMANO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO ENFERMERA RUBIELA GIRALDO POR SU BUENA LABOR Y ESTAR MUY ATENTA EN	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA CECILIA GARCIA POR TODA SU COLABORACION Y BUEN TRATO CON LOS PTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ANGELA PITA- EXCELENTE ATENCION AL USUARIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A KEVIN Y A LA JEFE MARIA LAGUNA PORQUE ATENDIERON DE UNA EXCELENTE FORMA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A KEVIN MONROY POR SU EXCELENTE SERVICIO ATENCION Y DISPOSICION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL EQUIPO DE URGENCIAS- POR SU CALIDAD HUMANA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD LUZ GARCIA POR SU BUEN DESEMPEÑO Y AMABILIDAD CON MI FAMILIAR	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO- PARA EL INC FELICITACIONES, ESTOY DISPUESTO A COLABORAR Y DIFUNDIR LAS MARAVILLAS DEL AMOR DE USTEDES	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GUARDA DE SEGURIDAD DE LABORATORIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR EL CAMBIO DE LA LOZA DEL ALMUERZO Y POR LA BUENA ATENCION DEL PERSONAL DE QUIMIO	GESTION AMBIENTAL- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- AL EQUIPO DE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL INC- EXCELENTE ATENCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
POR LA INSTALACION DE LA PUERTA	INFRAESTRUCTURA	SATISFACCION DEL USUARIO
SERVICIO EN EL 6 PISO	GESTION AMBIENTAL.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD LUZ	GESTION AMBIENTAL.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD ANGELA	GESTION AMBIENTAL.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA EXCELENTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CON LOS CLOWN PORQUE	COMUNICACIONES	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA ANGELA HIDALGO Y LA NAVEGADORA EN GAICA	FACTURACION- GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PROGRAMA APOYO AL DUELO EXCELENTE CALIDAD HUMANA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA YAZMIN EXCELENTE ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD EXCELENTE ATENCION	GESTION AMBIENTAL.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION GUARDA SEGURIDAD	GESTION AMBIENTAL.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODOS LOS GUARDAS DE SEGURIDAD EXCELENTE ATENCION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO LA FUNCIONARIA VIVIANA DE MAMOGRAFIA GRAN SER HUMANO	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA ATENCION EN GENERAL- SUGERENCIA AMPLIAR INSTALACIONES	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA JOHANNA DEL PILAR , EXCELENTE SERVICIO EXCELENTE PERSONA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS ENFERMEROS ANGELA Y JULIAN MUY PROFESIONALES CON CARISMA- EXCELENTE PARTE HUMANA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE CRISTINA EXCELENTE ENFERMERA NA MAYENI PERE Y JULIAN LEON EXCELENTE LABOR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ELIANA POR TAN BONITA LABOR QUE TIENE CON LOS PACIENTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CON LA GUARDA DE SEGURIDAD MARY LUZ POR EL BUEN TRABAJO	GESTION AMBIENTAL.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA MAYERLY RESTREPO ES UNA PERSONA HUMANITARIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CON LA ENFERMERA LUISA PAOLA OVIEDO QUIEN CON SU CONOCIMIENTO Y CARISMA ENSEÑA A LOS FAMILIARES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA PROGRAMA AL DUELO POR TODO EL ACOMPAÑAMIENTO A MI MADRE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA MALLERLY RESTREPO POR SU EXCELENTE LABOR Y CUIDADOS CON MI PAPA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GAICA Y FACTURACION EXCELENTE ATENCION Y SERVICIO	GAICA FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **AGOSTO 2024** se presentaron **248** requerimientos de los cuales **67** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **47** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 47** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **AGOSTO 2024** se presentaron 15 Quejas por parte de funcionarios de las diferentes EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

AGOSTO 2024 QUEJAS	
Tramites de citas	15
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **248** requerimientos recibidos durante el mes de **AGOSTO**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:
- Reclamo** (73 requerimientos) que corresponde a **29%**.
- Petición** (66 Requerimientos) que corresponde a **27%**.
- Agradecimientos** (67 requerimientos) que corresponde a **27%**.
- Queja** (18 requerimientos) que corresponde a **7%**
- Derecho de petición** (4 requerimientos) que corresponde a **2%**
- Tutela** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**
- S. Información** (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