

INFORME PQRSDF SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE	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.

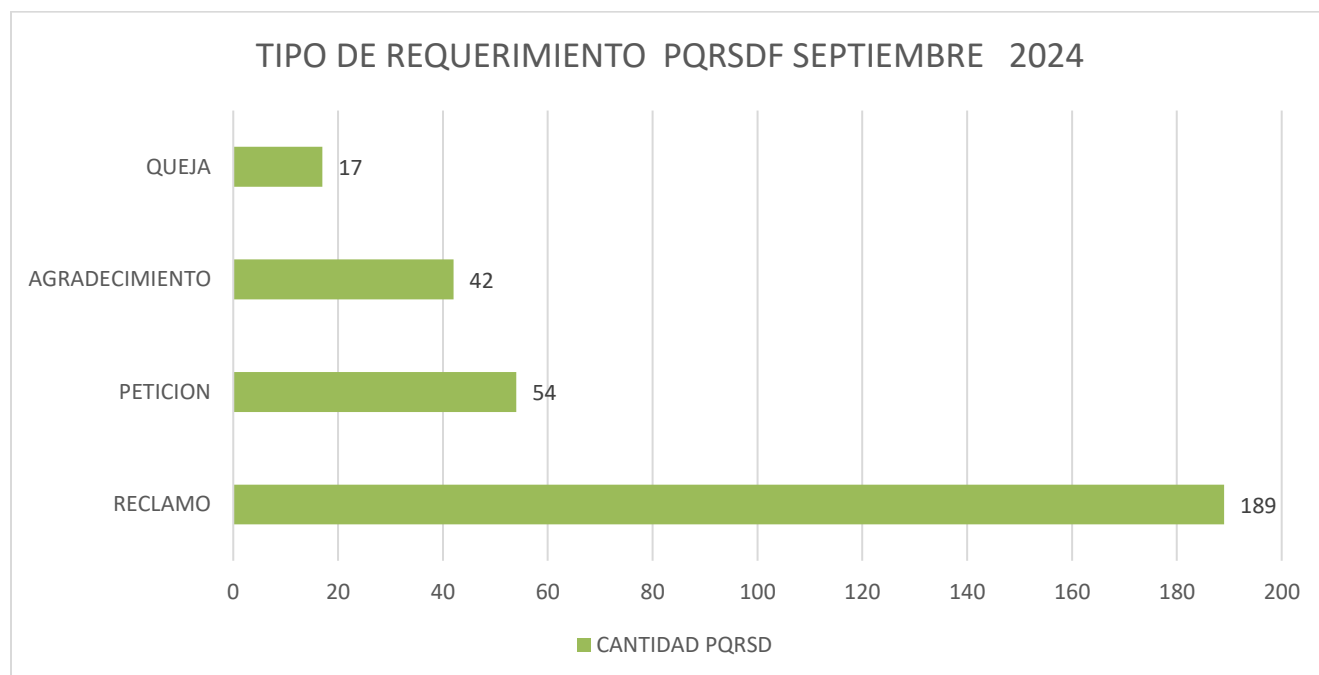
Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto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

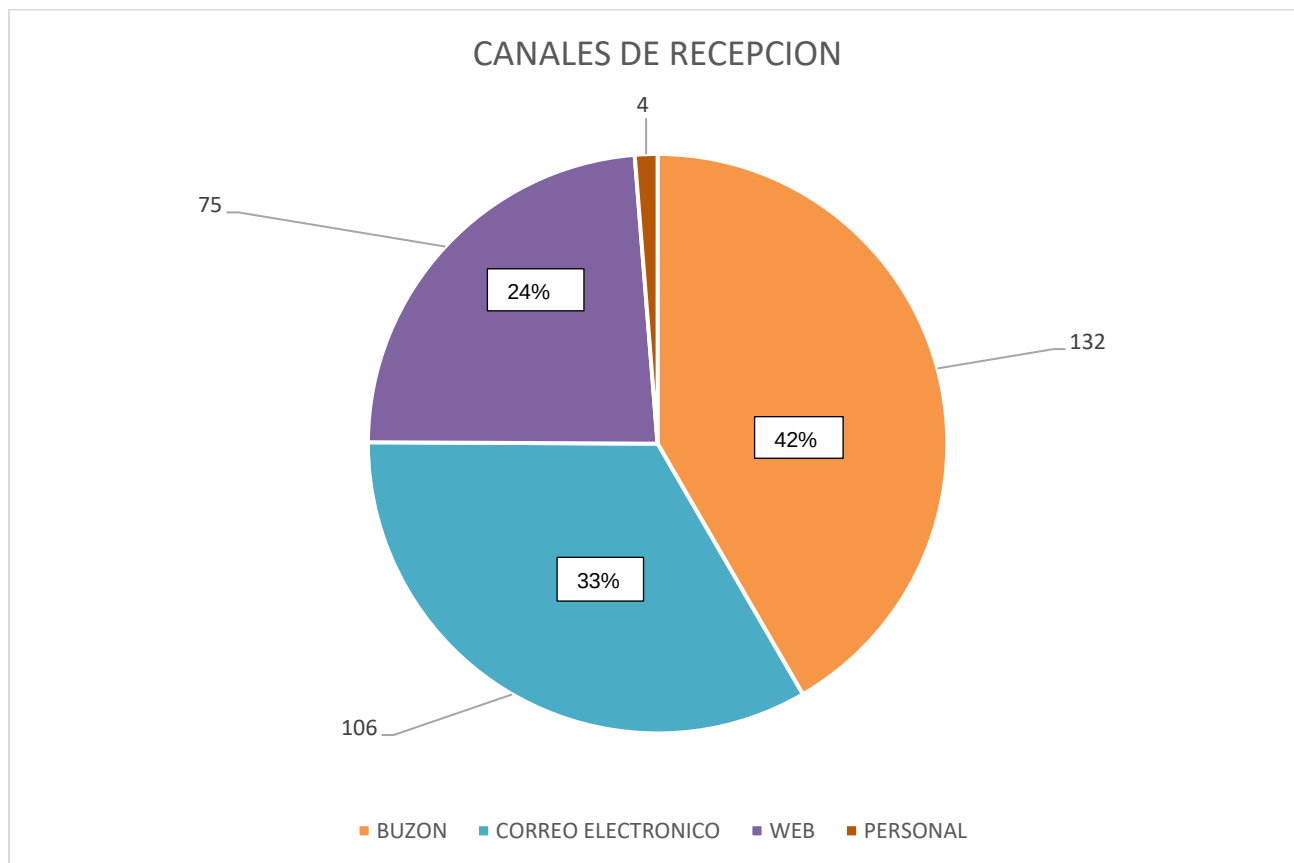
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **SEPTIEMBRE de 2024** se presentan **317 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (189 Requerimientos) que corresponde a **60%**; **Petición** (54 requerimientos) que corresponde a **17%**; **Agradecimiento** (42 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Queja** (17 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Recurso de reposición** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**; **D. petición** (5 requerimientos) que corresponde a **2%**. **Tutela** (7 requerimiento) que corresponde a **2%**; **S. Información** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**.

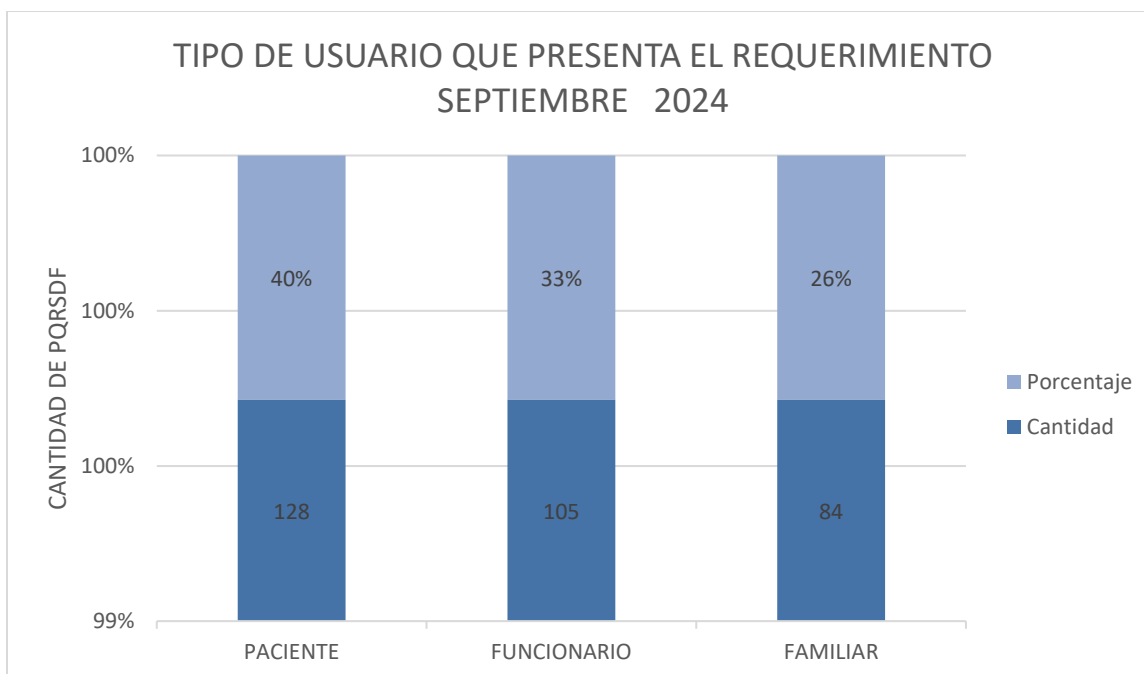
1.2.2 Canales de recepción SEPTIEMBRE 2024



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **SEPTIEMBRE 2024** se presentan **317** requerimientos, los canales de recepción de estos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Buzón** (132 requerimientos) que corresponde a **42%**
- **Correo Electrónico** (106 requerimientos) que corresponde a **33%**
- **Web** (75 requerimientos) que corresponde a **24%**
- **Personal** (4 requerimientos) que corresponde a **1%**



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de SEPTIEMBRE de **2024** se registran **317** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (128 requerimientos) que corresponde a **40%**
- **Familiar** (84 requerimientos) que corresponde a **26%**
- **Funcionario** (105 requerimientos) que corresponde a **33%**

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
GESTION AMBIENTAL	7	41%
GAICA	4	24%
ENFERMERIA	3	18%
FACTURACION	1	6%
GASTROENTEROLOGIA	1	6%
MERCADEO	1	6%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **SEPTIEMBRE 2024** se presentaron **17** requerimientos tipo **Queja**; el área más afectada es: **Gestión Ambiental** (7 requerimientos) que corresponde a **41%**; **Gaica** (4 requerimientos) que corresponde a **24%**; **Enfermería** (3 requerimientos) que corresponde a **18%**; **Facturación** (1 requerimientos) que corresponde a **6%**; **Gastroenterología** (1 requerimiento) que corresponde a **6%**; **Mercadeo** (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	16
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	1
Promedio días de respuesta	10,23

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **SEPTIEMBRE** de 2024 se presentaron **17 Quejas** las cuales se tramitaron 16 antes de los **15 días** y 1 queja después de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **10,23** días.

2.3 Respuesta preliminar

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

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **SEPTIEMBRE** de 2024 se presentaron **17 Quejas** las cuales se tramitaron **16** antes de los **15 días** y **1** queja después de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **10,23** días

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de SEPTIEMBRE de 2024 se presentaron **17 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **2** antes de los **5 días**.

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
GESTION AMBIENTAL	2	12%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
GESTION AMBIENTAL	5	29%
GAICA	4	24%
ENFERMERIA	3	18%
FACTURACION	1	6%
GASTRO	1	6%
MERCADEO	1	6%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **SEPTIEMBRE** de 2024 se presentaron **17 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **15** 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 17 **Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

2.4.1 Pertinencia (1 requerimiento)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia** (1 requerimiento) el servicio involucrado fue: **Mercadeo**

CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA QUE ME ACERCO A LA NUEVA EPS A RECLAMAR UNAS AUTORIZACIONES Y LA PERSONA QUE ATIENDE ES MUY GROSERA	MERCADEO	PERTINENCIA

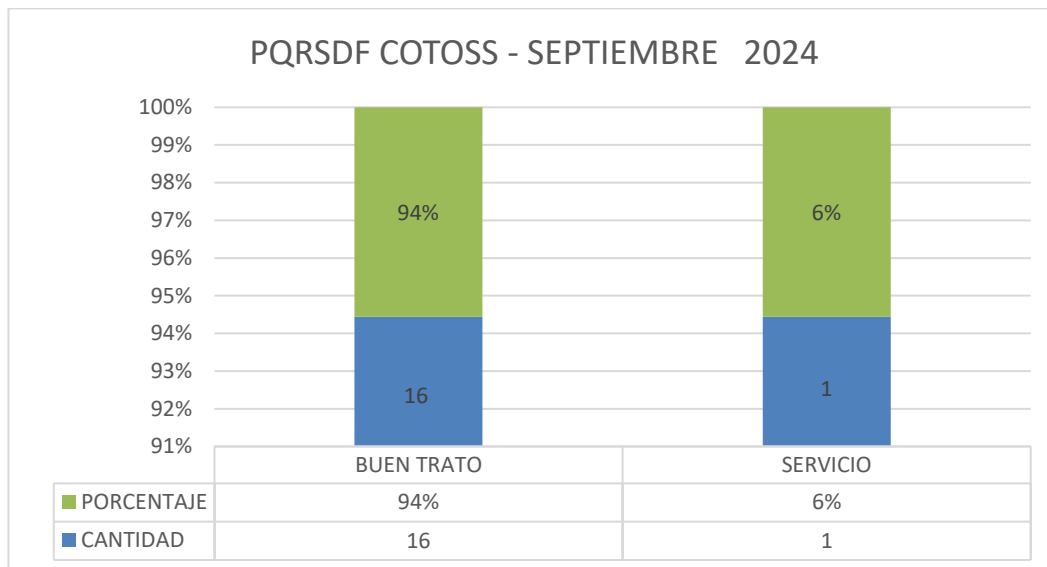
2.4.2 Satisfacción del usuario (16 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario (16 requerimientos)** el servicio involucrado fue Enfermería, Facturación, Gestión Ambiental.

CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION- LA SRA QUE FACTURA EN ONCOLOGIA- RECIBE LAS ORDENES Y NO DICE QUE EL MEDICO LLAMA SEGUN LA HORA DE LA CITA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD DE APELLIDO MAHECHA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD DALIA ORTIZ MUY GROSERO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD INES CANTILLO CONESTA DE MANERA GROSERO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE SEGURIDAD DE LA GUARDA ANA TELLEZ FUE MUY GROSERO NO AUTORIZA INGRESO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SER QUEJA DE LA ATENCION DR EN GAICA- DR DINAS MUY GROSERO	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DR ATENCION EN GAICA MUY IRRESPETUOSO	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA ANGELICA DE GAICA MALA ATENCION	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE DE LA FUNCIONARIA SEGURIDAD MAL TRATO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL ENFERMERO DE RADIOLOGIA NO CONESTA ADECUADAMENTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL GUARDA DE SEGURIDAD, ROSA GUERRERO SE COMPORTE DE UNA MANERA GROSERO Y NUESTRO PTE FALLECIO HOY	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL DR VELEZ DE GASTRO, EL SEÑOR ME ATENDIO EL 10-09-2024 Y FUE GROSERO	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL GUARDA DE SEGURIDAD PULIDO ME DICE QUE NO SEA ABUSIVA PORQUE NO ME DIO PERMISO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GAICA- NOS ATEIENDE UNA DRA DE TURNO Y NOS DA ADMISION , DESPUESA LLEGA OTRO MEDICO Y NOS SENTIMOS INCONFORMES	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- SIENTO INCONFORMIDAD CON LAS ENFERMERAS DEL FIN DE SEMANA NO TIENEN RESPETO POR LOS PACIENTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA DE FOTOFERESIS- WENDY	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

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

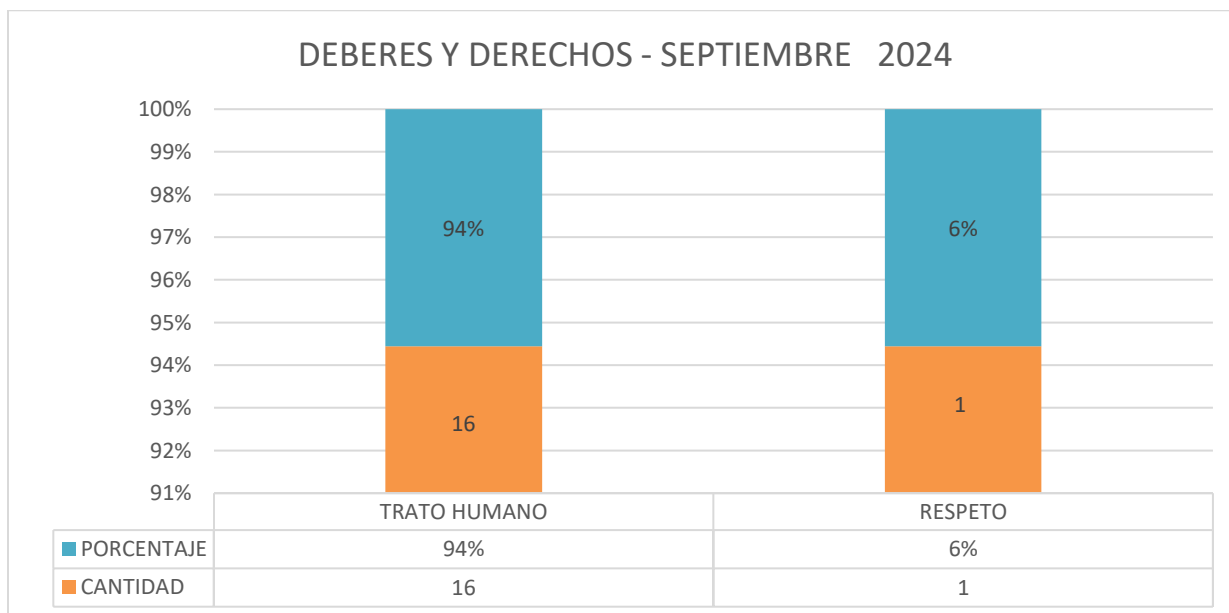
3.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **17 Quejas** que se presentaron en el mes de SEPTIEMBRE 2024 el **94%** corresponde al **Buen Trato** (16 requerimientos); el **6%** corresponde al **Servicio** (1 requerimientos) esto alineado con el **COTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

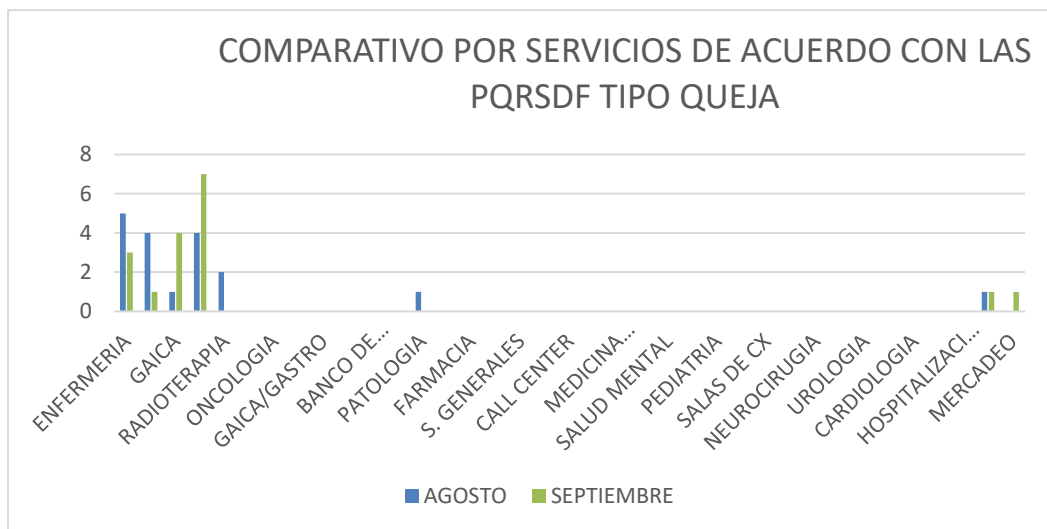


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **17 Quejas** que se presentaron en el mes de **SEPTIEMBRE 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **94%** corresponde a **Trato Humano** (16 requerimientos), **Respeto** con **6%** (1 requerimientos).

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

Mes **JULIO 2024** vs **SEPTIEMBRE 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **AGOSTO 2024** se presentan **18** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **SEPTIEMBRE 2024** se presentaron **17** requerimientos, se evidencia que disminuyo el número de quejas.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre JULIO vs SEPTIEMBRE 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	AGOSTO	SEPTIEMBRE
GESTION AMBIENTAL	4	7
GAICA	1	4
MERCADEO	0	1

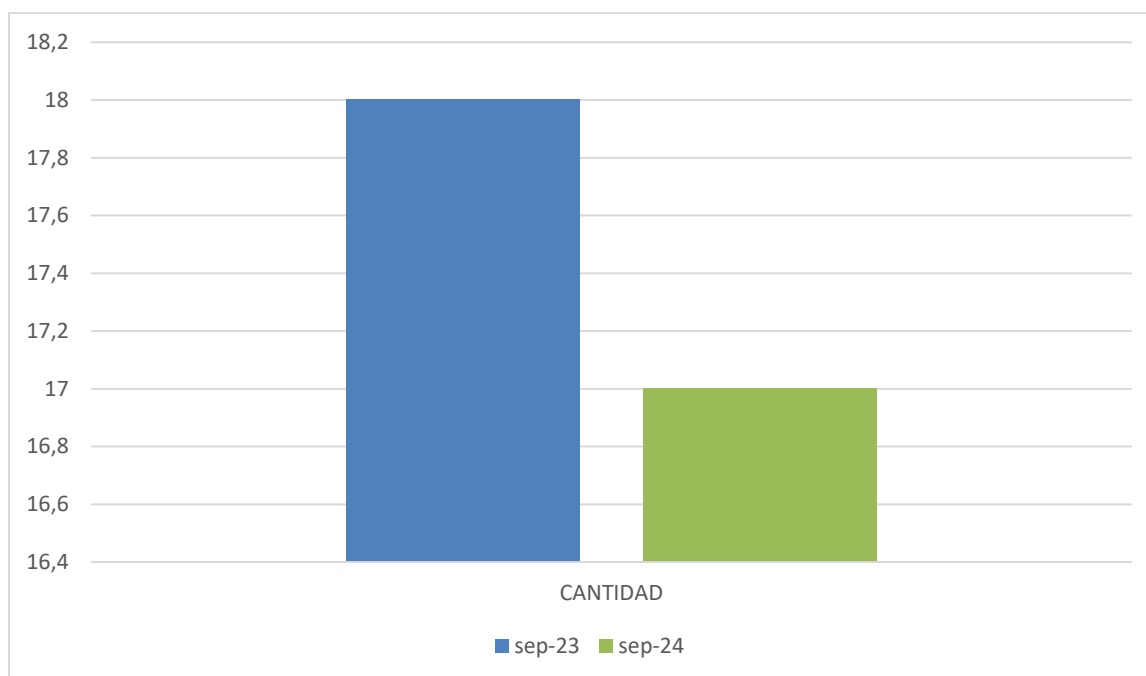
Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ENFERMERIA	5	3
FACTURACION	4	1
RADIOTERAPIA	2	0
PATOLOGIA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

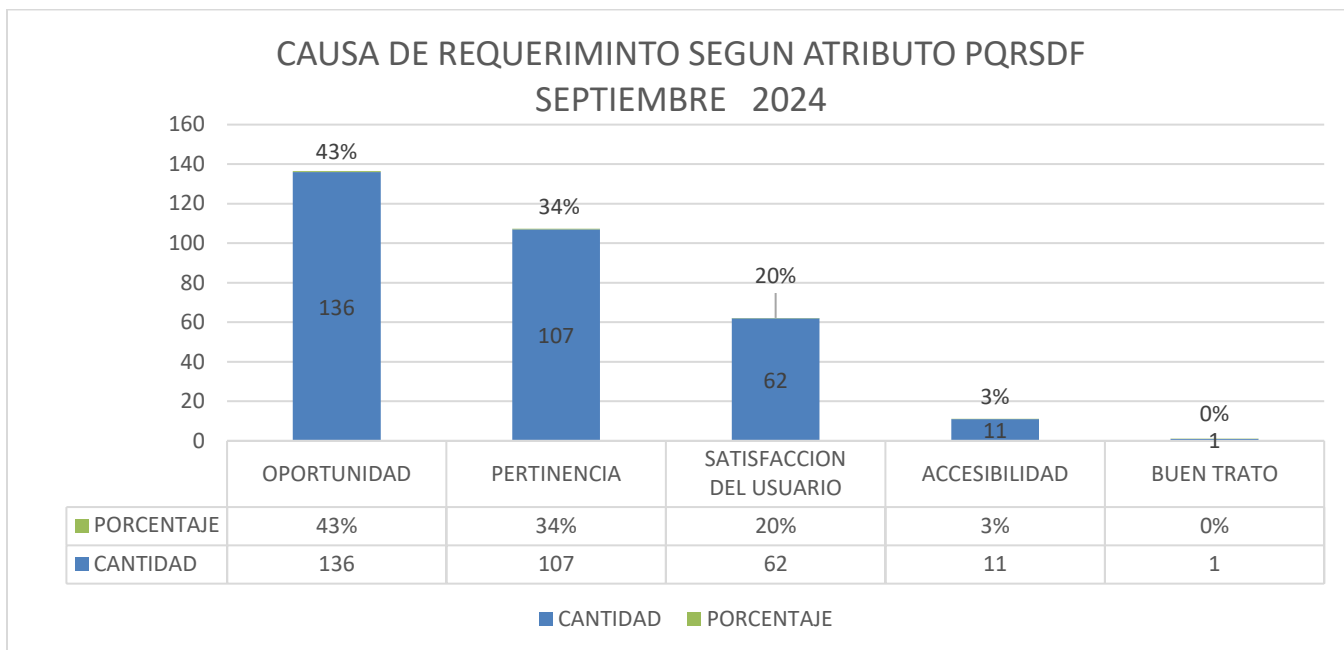
Para el mes de **SEPTIEMBRE 2024** se presentan **18** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **SEPTIEMBRE 2023** año anterior, se presentaron **17** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 9 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **SEPTIEMBRE 2024** se presentó 1 queja anónimas.

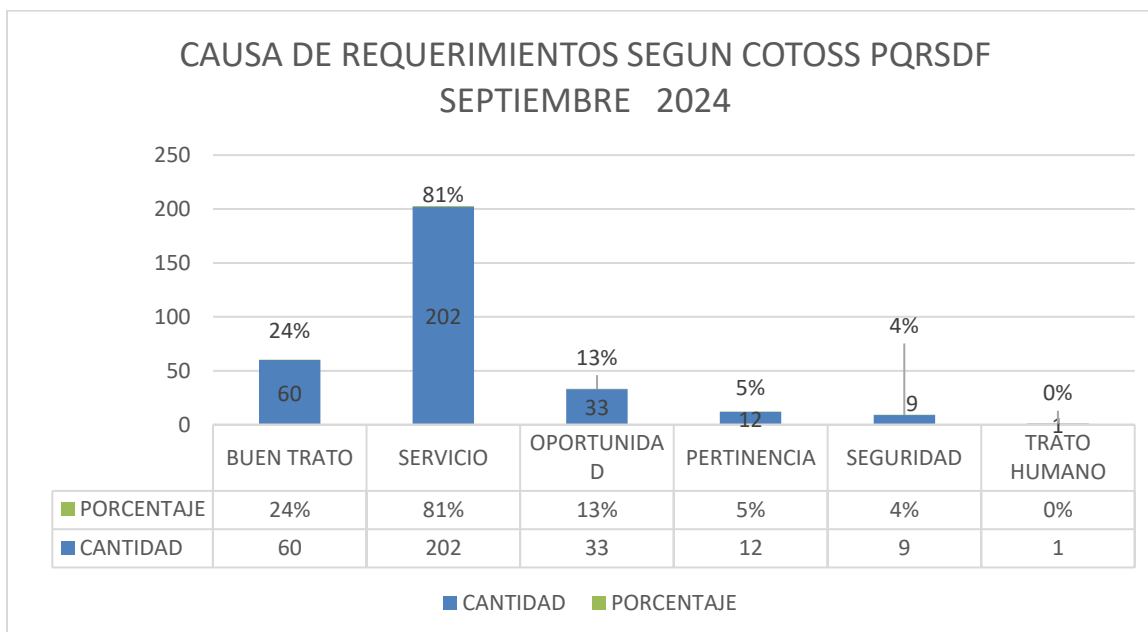
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **SEPTIEMBRE 2024** se presentan **317** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Oportunidad** (136 requerimientos) que corresponde a **43%**; **Pertinencia** (107 requerimientos) que corresponde a **34%**; **Satisfacción de usuario** (62 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Accesibilidad** (11 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Buen trato** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**.

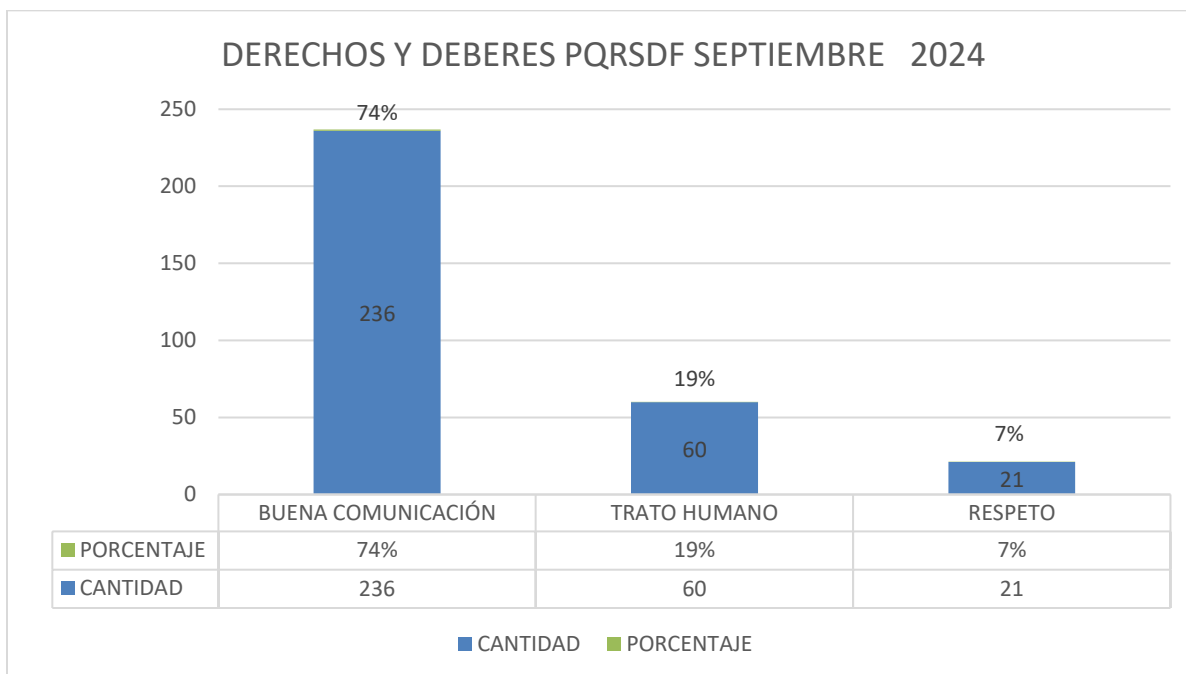
COTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **317** requerimientos que se presentaron en el mes de **SEPTIEMBRE 2024** alineados al modelo de atención COTOSS en el mes **SEPTIEMBRE** **Buen trato** (60 requerimientos) que corresponde a **24%**, **Servicio** (202 requerimientos) que corresponde a **81%**, **oportunidad** (33 requerimientos) que corresponde a **13%** **Pertinencia** (12 requerimientos) que corresponde a **5%**, **Seguridad** (9 requerimientos) que corresponde a **4%**;

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **317** requerimientos que se presentaron en el mes de **SEPTIEMBRE 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (236 requerimientos) que corresponde a **74%**; **Trato humano** (60 requerimientos) que corresponde a **19%**; **Respeto** (21 requerimientos) que corresponde a **7%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2024

SEPTIEMBRE	
SEPTIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	694
ANTIGUOS	11.110
TOTAL ATENDIDOS	11.804

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene **(N total de requerimientos 317/ N total pacientes atendidos 11.804)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 17/ N total pacientes atendidos 11.804)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO A LAS ENFERMERAS JEFES Y CAMILLEROS DEL 3 PISO	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LAS ENFERMERAS DEL TURNO DE LA MAÑANA	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION, EXCELENTE SERVICIO Y TRATO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL EQUIPO MEDICO INC- POR SU NOBLE LABOR	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA ROCIO ROBAYO- POR SU NOBLE COMPROMISO	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA LUZ ANGELA JARAMILLO POR SU EMPATIA Y BUEN SERVICIO CON MI HERMANA	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL CUERPO MEDICO Y A LA ENFERMERA CECILIA GARCIA	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LAS ENFERMERAS DEL 7 P ISO POR SU MARAVILLOSA ATENCION Y CARISMA	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL INC- LLEVO DOS MESES EN MI PROCESO Y EL SERVICIO ES MUY BUENO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LAS ENFERMERAS- ANDREA CORTES- Y ANA PAOLA	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA TECNICA DE RADIOLOGIA- Y LA ENFERMERA	RADIOLOGIA- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES- S. GENERALES- ENFERMERAS -MEDICOS INC	FACTURACION- ENFERMERIA- SUBMEDICA- G. AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DERMATOLOGIA, EXCELENTE ATENCION Y SERVICIO	DERMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR EXCELENTE SERVICIO DIRECCION AMABILIDAD PARA TODOS	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GUARDA DE SEGURIDAD JHON PULIDO, POR SU CALIDAD HUMANA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR SU BUENA LABOR PARA EL SEÑOR GUARDA JHON PULIDO BUENA ATENCION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD YURY EXCELENTE ATENCION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD YURY POR SU EXCELENTE SERVICIO Y CALIDAD HUMANA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA ATENCION PRESTADA A LA GUARDA DE SEGURIDAD YURY PINZON	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO POR EXCELENTE ATENCION GUARDA DE SEGURIDAD YURY	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD YURY PINZON EXCELENTE CALIDAD HUMANA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA ATENCION PRESTADA EN EL MOMENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD YURY PINZON EXCELENTE CALIDAD HUMANA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD POR SU EXCELENTE AYUDA Y SERVICIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD POR SU EXCELENTE AYUDA Y SERVICIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD POR SU EXCELENTE AYUDA Y SERVICIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LAS GUARDAS DE SEGURIDAD POR SU AMABILIDAD	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD POR SU EXCELENTE AYUDA Y SERVICIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CON LA GESTORA DE GASTRO EXCELENTE SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DRA ANDREA DE TOMA DE LABORATORIO ES UNA DRAQUE TIENE MANOS DE DIOSA,	LABORATORIO CLINICO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FARMACIA MIS FELICITACIONES AL PERSONAL POR EXCELENTE SERVICIO	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD MARY LUZ GARCIA, EXCELENTE DISPOSICION Y RESPETO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEGURIDAD YURY- ADRIANA POR EL GRAN SERVICIO Y COLABORACION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD MARY LUZ GARCIA POR SU DISPOSICION Y CALIDAD HUMANA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEGURIDAD MARY LUZ GARCIA, MUY AMABLE	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD MARY LUZ GARCIA DE LA ZONA DE CIRUGIA EXCELENTE COMPROMISO- RESPETO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DRA MARIA CLAUDIA GASTRO EXCELENTE SERVICIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGARDECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD MARI LUZ EN SALAS EXCELENTE AMABILIDAD	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD KMARY LUZ GARCIA POR SU HUMANIZACIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD ADRIANA- NOS COLABORO MUCHO EN TODO LO QUE NECESITAMOS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEGURIDAD POR SU AMABLE COLABORACION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- YORLY Y ALEJANDRA CASTIBLANCO CON LA ATENCION DE MI PADRE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **SEPTIEMBRE 2024** se presentaron **317** requerimientos de los cuales **42** pertenecen a **Agradecimientos**.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **SEPTIEMBRE 2024** se presentaron 105 Quejas por parte de funcionarios de las diferentes EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **317** requerimientos recibidos durante el mes de **SEPTIEMBRE**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:
- Reclamo** (189 requerimientos) que corresponde a **60%**.
- Petición** (54 Requerimientos) que corresponde a **17%**.
- Agradecimientos** (42 requerimientos) que corresponde a **13%**.
- Queja** (17 requerimientos) que corresponde a **5%**
- Derecho de petición** (5 requerimientos) que corresponde a **2%**
- Tutela** (7 requerimiento) que corresponde a **2%**
- 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