

INFORME PQRSDF OCTUBRE 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 OCTUBRE	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.

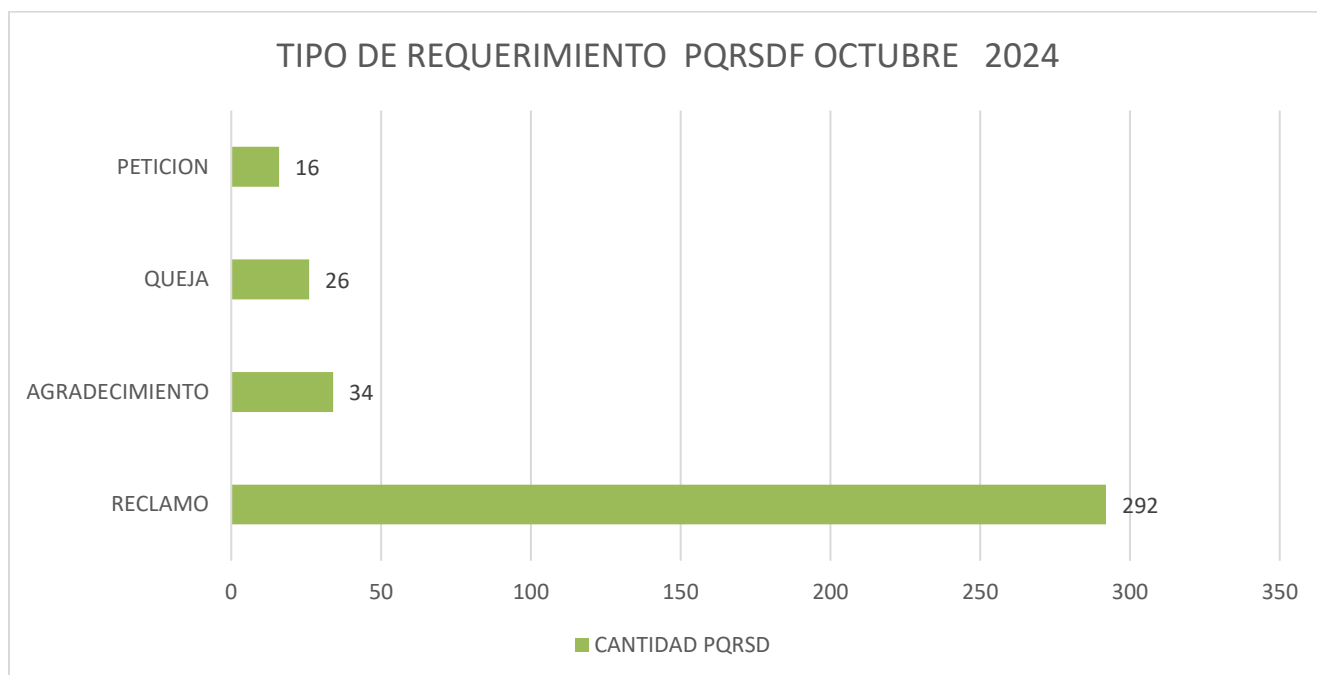
Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto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

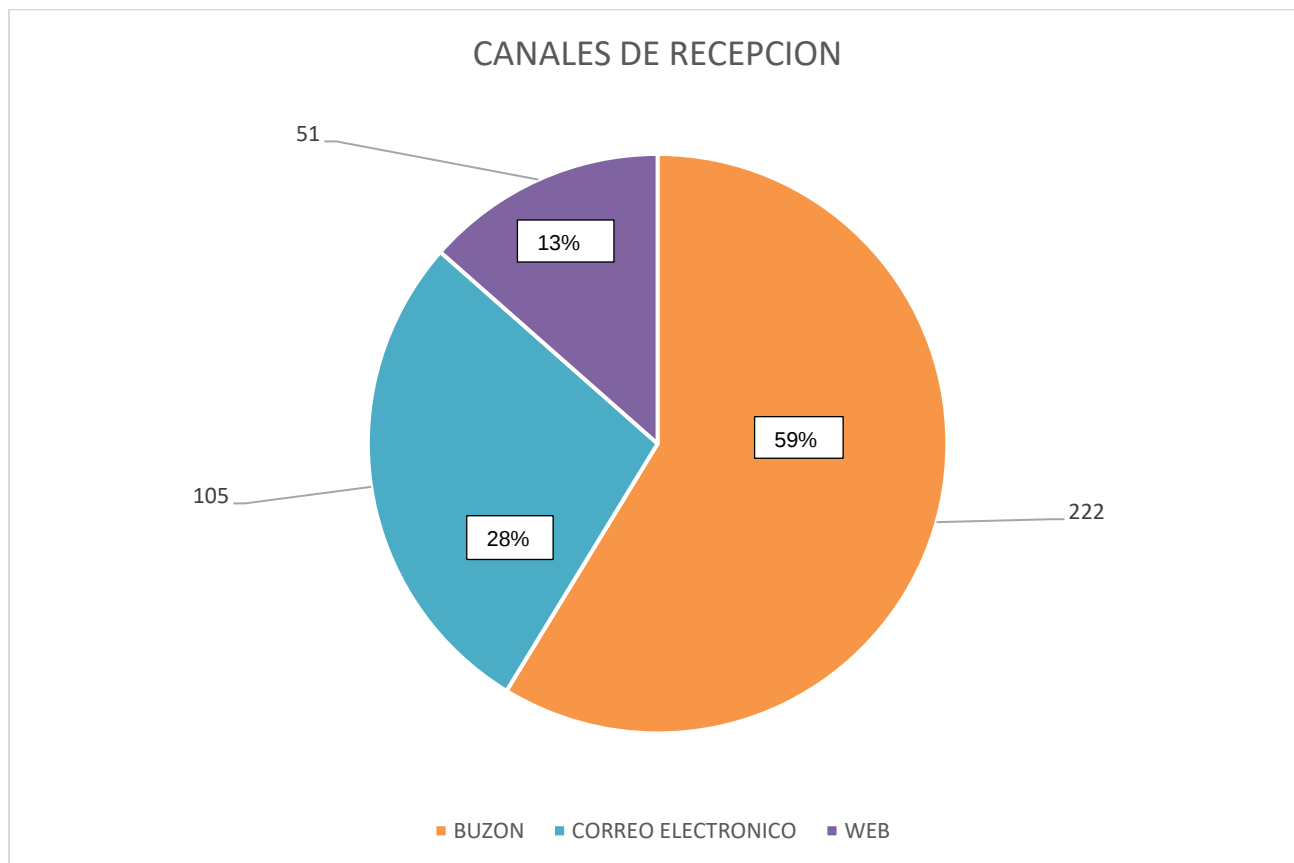
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **OCTUBRE de 2024** se presentan **378 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (292 Requerimientos) que corresponde a **77%**; **Petición** (16 requerimientos) que corresponde a **4%**; **Agradecimiento** (34 requerimientos) que corresponde a **9%**; **Queja** (26 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Recurso de reposición** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**; **Derecho de petición** (5 requerimientos) que corresponde a **1%**; **Sugerencia** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**; **Tutela** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**; **Solicitud de Información** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**.

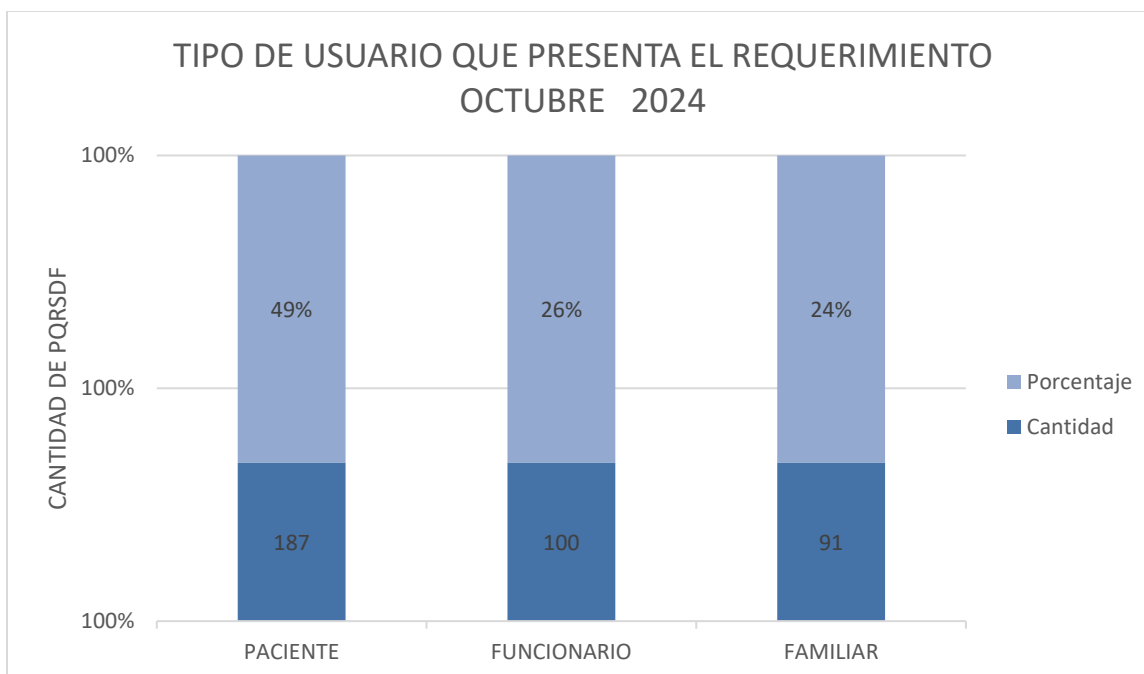
1.2.2 Canales de recepción OCTUBRE 2024



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **OCTUBRE 2024** se presentan **378** requerimientos, los canales de recepción de estos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Buzón** (222 requerimientos) que corresponde a **59%**
- **Correo Electrónico** (105 requerimientos) que corresponde a **28%**
- **Web** (51 requerimientos) que corresponde a **13%**



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de OCTUBRE de 2024 se registran 378 requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (187 requerimientos) que corresponde a **49%**
- **Familiar** (91 requerimientos) que corresponde a **24%**
- **Funcionario** (100 requerimientos) que corresponde a **26%**

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	7	27%
FACTURACION	3	12%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	12%
FARMACIA	2	8%
CALL CENTER	1	4%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	4%
EDUCACION MEDICA	1	4%
ENDOCRINOLOGIA	1	4%
GAICA	1	4%
GESTION AMBIENTAL	1	4%
HEMATOLOGIA	1	4%
MEDICINA NUCLEAR	1	4%
MERCADEO	1	4%
ONCOLOGIA	1	4%
TRABAJO SOCIAL	1	4%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de OCTUBRE 2024 se presentaron 26 requerimientos tipo **Queja**; el área más afectada es: **Enfermería** (7 requerimientos) que corresponde a **27%**; **Facturación** (3 requerimientos) que corresponde a **12%**; **Imágenes Diagnósticos** (3 requerimientos) que corresponde a **12%**; **Farmacia** (2 requerimientos) que corresponde a **8%**; **Call center** (1

requerimiento) que corresponde a **4%**; **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **educación médica** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; Endocrinología (1 requerimiento) que corresponde a **1%** **Endocrinología** (1 requerimiento) que corresponde a **1%** 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	26
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	13%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **OCTUBRE** de 2024 se presentaron **26 Quejas** las cuales se tramitaron 26 antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **13%** días.

2.3 Respuesta preliminar

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

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **OCTUBRE** de 2024 se presentaron **26 Quejas** las cuales se tramitaron 26 antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **13** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de OCTUBRE de 2024 se presentaron **26 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **5** antes de los **5 días**.

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	2	40%
MERCADEO	1	20%
HEMATOLOGIA	1	20%
FARMACIA	1	20%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	4	20%
FACTURACION	3	15%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	15%
CALL CENTER	1	5%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	5%
EDUCACION MEDICA	1	5%
ENDOCRINOLOGIA	1	5%
FARMACIA	1	5%
GAICA	1	5%
GESTION AMBIENTAL	1	5%
MEDICINA NUCLEAR	1	5%
ONCOLOGIA	1	5%
TRABAJO SOCIAL	1	5%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **OCTUBRE** de 2024 se presentaron **26 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **20** 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 26 **Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

2.4.1 Oportunidad (2 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (2 requerimientos) el servicio involucrado fue: **Enfermería y Facturación**

OPORTUNIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA JEFE DE ENFERMERIA SOBRE LA ATENCION RECIBIDA EN LA TARDE DEL 12 DE OCTUBRE EN LA HABITACION 358	ENFERMERIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DEMORA ATENCION EN LIBERACION ORDENES	FACTURACION	OPORTUNIDAD

2.4.2 Pertinencia (4 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia** (4 requerimientos) el servicio involucrado fue Cuidados Paliativos, Hematología, Enfermería, imágenes diagnósticas.

PERTINENCIA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA DECORACION REALIZADA POR UCP- SOY FAMILIAR DE PTE TERMINAR, QUE NO SE OLVIDEN QUE MI FAMILIAR ES TERMINAR Y QUEDA COMO UN ESQUELETO	CUIDADOS PALIATIVOS	PERTINENCIA
QUEJA DE LA DRA SPIRKO SU ATENCION FUE DEMASIADO DEMORADA, ORDENA QUIMIO SIN MIORES	HEMATOLOGIA	PERTINENCIA
SE QUEJA DE LA AUXILIAR DE NOMBRE NOHORA SOTELO ES UNA PERSONA QUE MUESTRA EMPATIA NI HUMANIDAD A LOS PTES	ENFERMERIA	PERTINENCIA
SE QUEJA LA FUNCIONARIA ATENCION RX, MANDA HACER FILA Y NO ENTREGA INFORMACION	IMAGENES DIAGNOSTICAS	PERTINENCIA

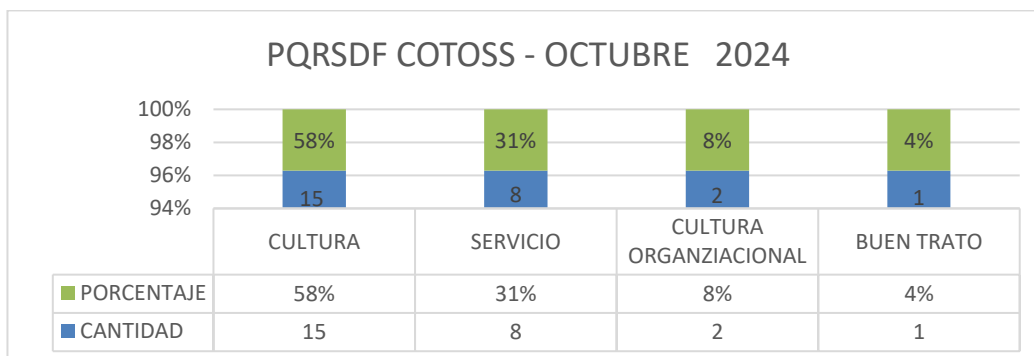
2.4.3 Satisfacción del usuario (20 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario (20 requerimientos)** el servicio involucrado fue Gaica, Farmacia, Enfermería, Facturación los demás que se ven evidenciados en la tabla:

PERTINENCIA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA AUXILIAR DE TAC, TENIA CITA A LA 1 Y ERAN LAS 2 Y NO LLAMABA A MI MADRE , PASA OTROS PACIENTES DISQUE POR SER HOSPITALIZADOS	IMAGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LOS NAVEGADORES DEL LABORATORIO, LLEGAMOS Y SE DEMORAN LOS 4 EN ATENDER	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA RX- NO QUISO PASAR UN CATETER PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO ES GROSERA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ESPECIALIDAD DE RADIOLOGIA ME ATIENDEN MUY TARDE	IMAGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA CALL CENTER- LA ASESORA KAREN SOLICITE CITA DE CARDIOLOGIA Y LA CONFIRMO PARA EL 21 ASISTIMOS Y NO ESTABA AGENDADA	CALL CENTER	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE DE LOS FUNCIONARIOS DE LA FARMACIA	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL ENFERMERO DE LA OFICINA DE TOMOGRAFIA ESTABA CHATEANDO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERO DE LA NOCHE LE PEDI AYUDA Y NO ME LABRINDO PARA TAPARME LOS PIES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE SEGURIDAD Y DE LA ASISTENTE DE COORDINACION DE GAICA POR SU TRATO	GESTION AMBIENTAL - GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA T. SOCIAL DE ONCOLOGIA PESIMA ATENCION	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO

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

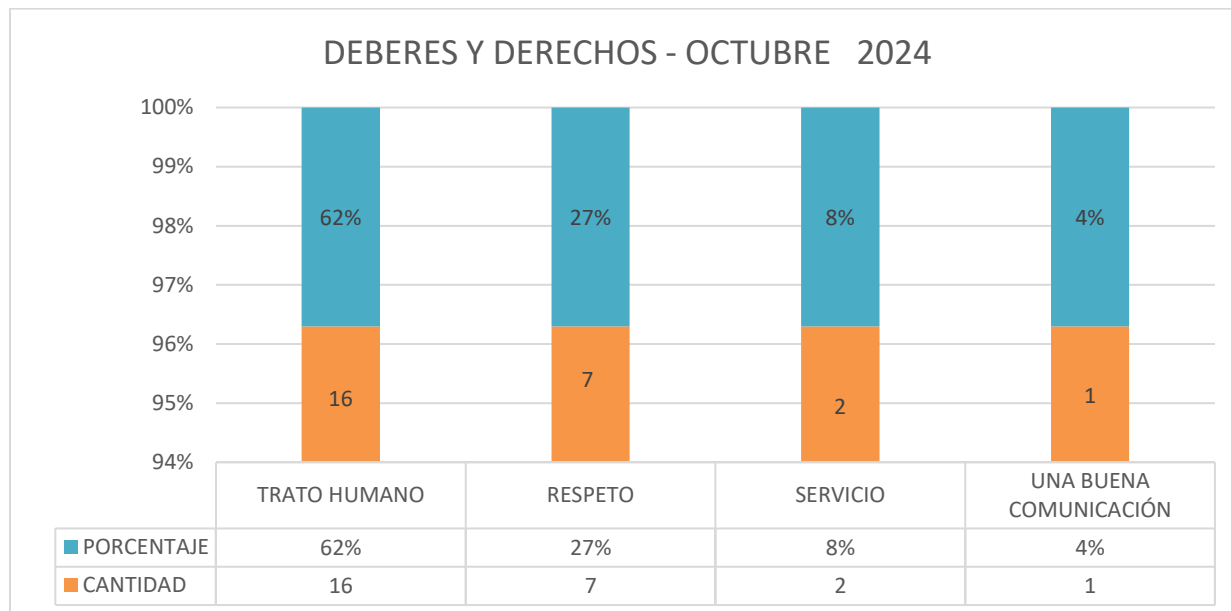
3.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **26 Quejas** que se presentaron en el mes de **OCTUBRE 2024** el **58%** corresponde a **Cultura** (15 requerimientos); el **31%** corresponde al **Servicio** (8 requerimientos); el **8%** corresponde a **Cultura Organizacional** (2 requerimientos); el **4%** corresponde a **Buen trato** (1 requerimiento) esto alineado con el **COTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

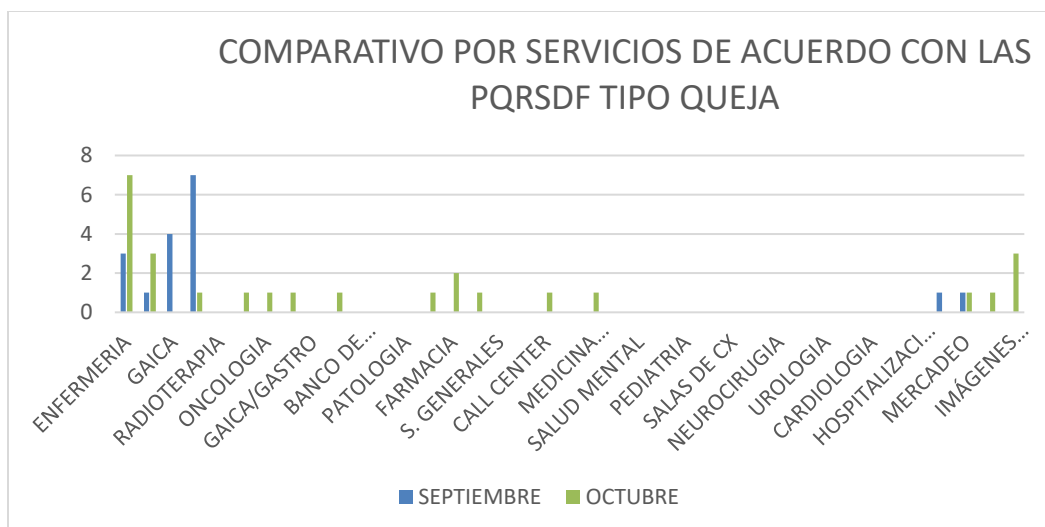


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **26 Quejas** que se presentaron en el mes de **OCTUBRE 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **62%** corresponde a **Trato Humano** (16 requerimientos), **Respeto** con **27%** (7 requerimientos); **Servicio** con **8%** (2 requerimientos); **Una buena comunicación** con **4%** (1 requerimiento).

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

Mes **SEPTIEMBRE 2024** vs **OCTUBRE 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **SEPTIEMBRE 2024** se presentan **17** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **OCTUBRE 2024** se presentaron **26** requerimientos, se evidencia que aumento el número de quejas.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre SEPTIEMBRE vs OCTUBRE 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ENFERMERIA	3	7
FACTURACION	1	3
TRABAJO SOCIAL	0	1
ONCOLOGIA	0	1
CUIDADOS PALIATIVOS	0	1
GAICA/GASTRO	0	0
HEMATOLOGIA	0	1
ENDOCRINOLOGIA	0	1
FARMACIA	0	2
GAICA/ENFERMERIA	0	1
CALL CENTER	0	1
MEDICINA NUCLEAR	0	1
EDUCACION MEDICA	0	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	3

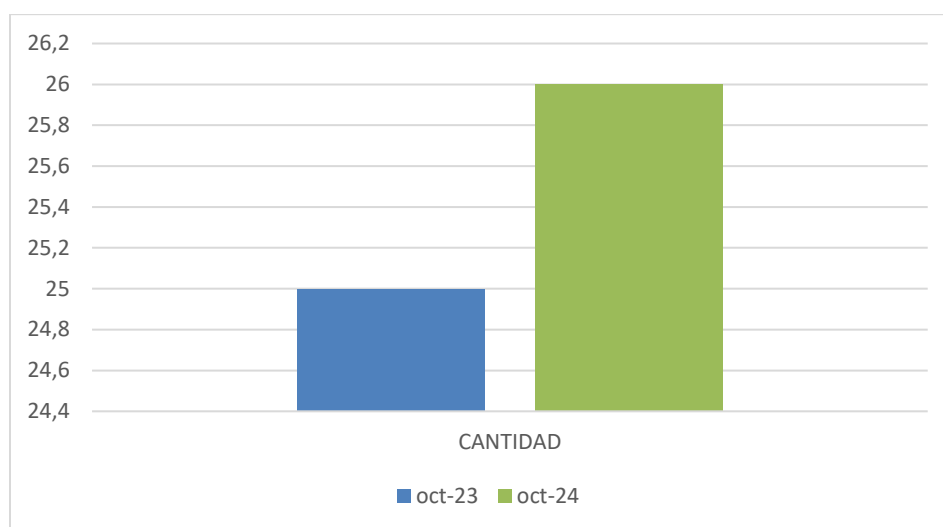
Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

SERVICIO	MES	
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
GAICA	4	0
GASTROENTEROLOGIA	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 **OCTUBRE 2024** se presentan **26** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **OCTUBRE 2023** año anterior, se presentaron **25** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo un aumento de 1 queja comparando el año anterior.

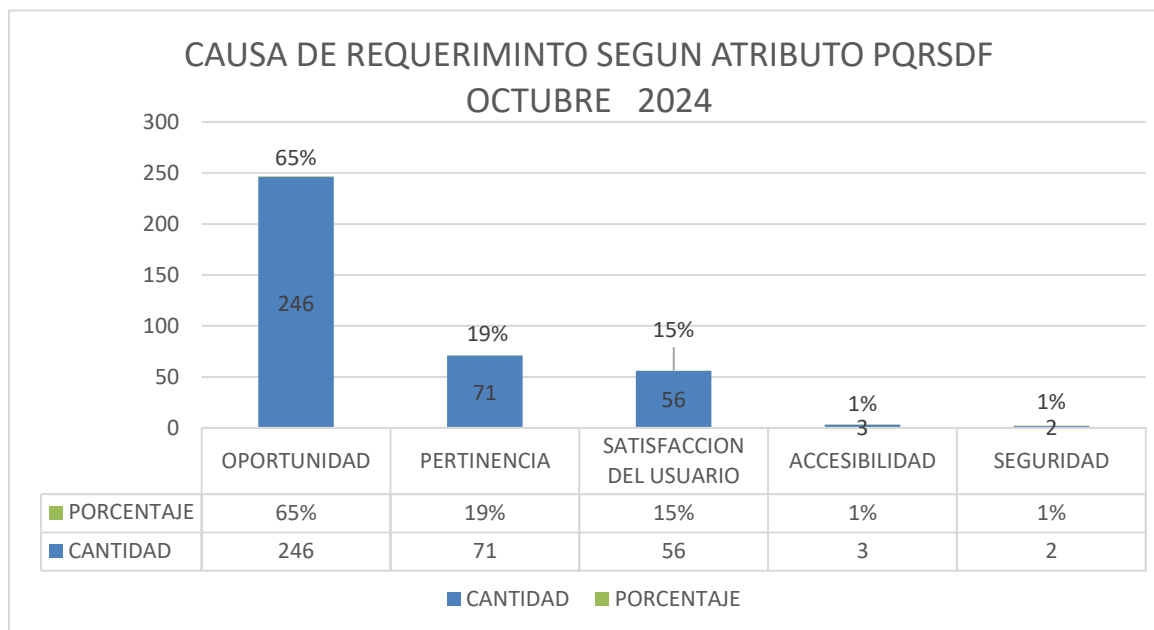
Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **OCTUBRE 2024** se presentaron 3 queja anónimas.

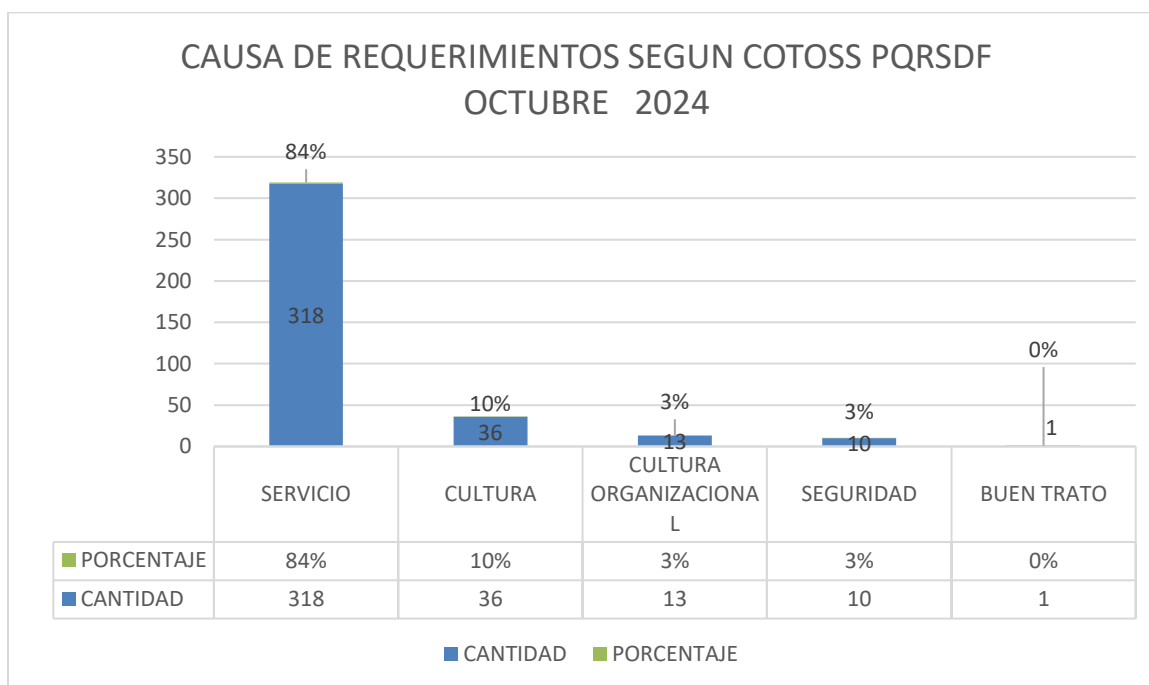
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

Fuente: Oficina Trabajo Social.



Para el mes de **OCTUBRE 2024** se presentan **378** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Oportunidad** (246 requerimientos) que corresponde a **65%**; **Pertinencia** (71 requerimientos) que corresponde a **19%**; **Satisfacción de usuario** (56 requerimientos) que corresponde a **15%**; **Accesibilidad** (3 requerimientos) que corresponde a **1%**; **Seguridad** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**.

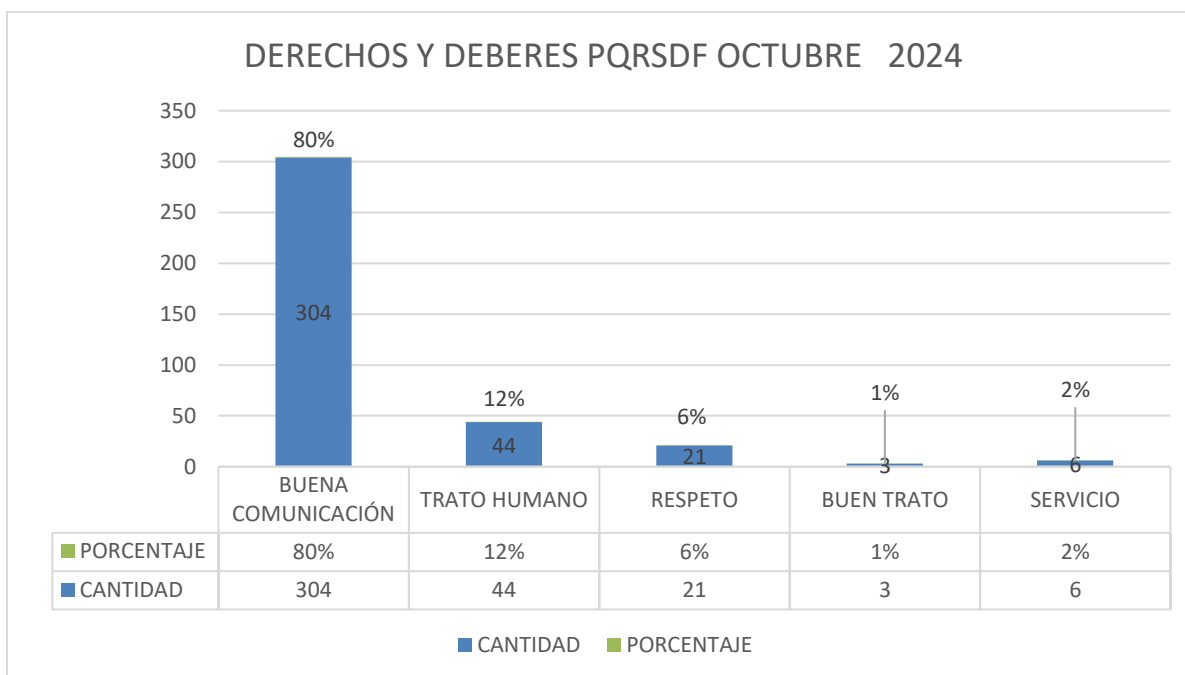
COTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **378** requerimientos que se presentaron en el mes de **OCTUBRE 2024** alineados al modelo de atención COTOSS en el mes **OCTUBRE Servicio** (318 requerimientos) que corresponde a **84%**, **Cultura** (36 requerimientos) que corresponde a **10%**, **Cultura Organizacional** (13 requerimientos) que corresponde a **3%**, **Seguridad** (10 requerimientos) que corresponde a **3%**, **Buen Trato** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**.

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **378** requerimientos que se presentaron en el mes de **OCTUBRE 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimientos corresponde a **Buena comunicación** (304 requerimientos) que corresponde a **80%**; **Trato humano** (44 requerimientos) que corresponde a **12%**; **Respeto** (21 requerimientos) que corresponde a **6%**; **Buen trato** (3 requerimientos) que corresponde a **1%**; **Servicio** (6 requerimientos) que corresponde a **2%**

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE OCTUBRE 2024

OCTUBRE 2024	
AGOSTO	CANTIDAD
NUEVOS	598
ANTIGUOS	11.435
TOTAL ATENDIDOS	12033

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 378/ N total pacientes atendidos 12.033**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 26/ N total pacientes atendidos 12.033)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION EXCELENTE SERVICIO DEL PERSONAL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDAS DE SEGURIDAD EXCELENTE SERVICIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDAS DE SEGURIDAD PERSONAS MUY AMABLES	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VARIOS SERVICIOS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC EXCELENTE SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC EXCELENTE SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC EXCELENTE SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL PERSONAL DE NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC EXCELENTE SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION SR KEVIN ENFERMERIA EXCELENTE TRABAJO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA POR LA AYUDA PRESTADA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA SANDRA HERNANDEZ	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EXCELENTE SERVICIO A LA VIGILANCIA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD ARIZA- ENFERMERIA HA SIDO UN GRAN APOYO EN HOSPITALIZACION	GESTION AMBIENTAL- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CON LA ATENCION E INFORMACION DE TODO EL PERSONAL DEL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA- POR EL EXCELENTE SERVICIO Y CALIDAD HUMANA DEL PERSONAL ENCARGADO	IMAGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PARA EL PERSONAL DEL INC. GRACIAS POR EXISTIR	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA AGILIDAD COMO ESTAN ATENDIENDO A MI ESPOSO UN TRATO HUMANO EFICAZ	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PARA SEGURIDAD Y ENFERMERIA Y LOS MEDICOS ME PARECE UNA BUENA ATENCION GRACIAS	GESTION AMBIENTAL- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO EXCELENTE SERVICIO GUARDAS DE SEGURIDAD SON MUY AMABLES	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE COLONOSCOPIA	GASTROENTEROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR EL EXCELENTE SERVICIO A LAS FUNCIONARIAS DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ESPECIAL AL PERSONAL DE GAICA- ENFERMERA Y GUARDAS DE SEGURIDAD	GAICA-ENFERMEIA- AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- A LA NAVEGADORA NAVID SANCHEZ Y SANDRA GIL FACTURADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR POR SU EXCELENTE SERVICIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA A LA JEFE MARIA LAGUNA Y AUXILIAR EXCELENTE SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION, EXCELENTE SERVICIO Y ATENCION DE TODO EL PERSONAL	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PARA EL MUSICO COMPOSITOR Y CANTANTE	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA BLANCA PERSONA MUY AMABLE Y HUMANITARIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA SRA LADY GONZALEZ NAVEGADORA, AMABLE ATENCION Y COLABORACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL NAVEGADOR EXCELENTE SERVICIO MUY COLABORADOR	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA ANDREA VILLA POR SU ATENCION HUMANITARIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA LABOR QUE HACEN LOS NAVEGADORES QUIENES CUMPLEN UN PAPEL MUY IMPORTANTE	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **OCTUBRE 2024** se presentaron **378** requerimientos de los cuales **34** pertenecen a **Agradecimientos**.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **OCTUBRE 2024** se presentaron 16 Quejas por parte de funcionarios de las diferentes EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

OCTUBRE 2024 QUEJAS	
Tramites de citas	136
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **378** requerimientos recibidos durante el mes de **OCTUBRE**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:
- Reclamo** (292 requerimientos) que corresponde a **77%**.
- Petición** (16 Requerimientos) que corresponde a **4%**.
- Agradecimientos** (34 requerimientos) que corresponde a **9%**.
- Queja** (26 requerimientos) que corresponde a **7%**
- Recurso de reposición** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**
- Derecho de petición** (5 requerimientos) que corresponde a **1%**
- Tutela** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**
- Solicitud de Información** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**

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