

INFORME PQRSDF NOVIEMBRE 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.

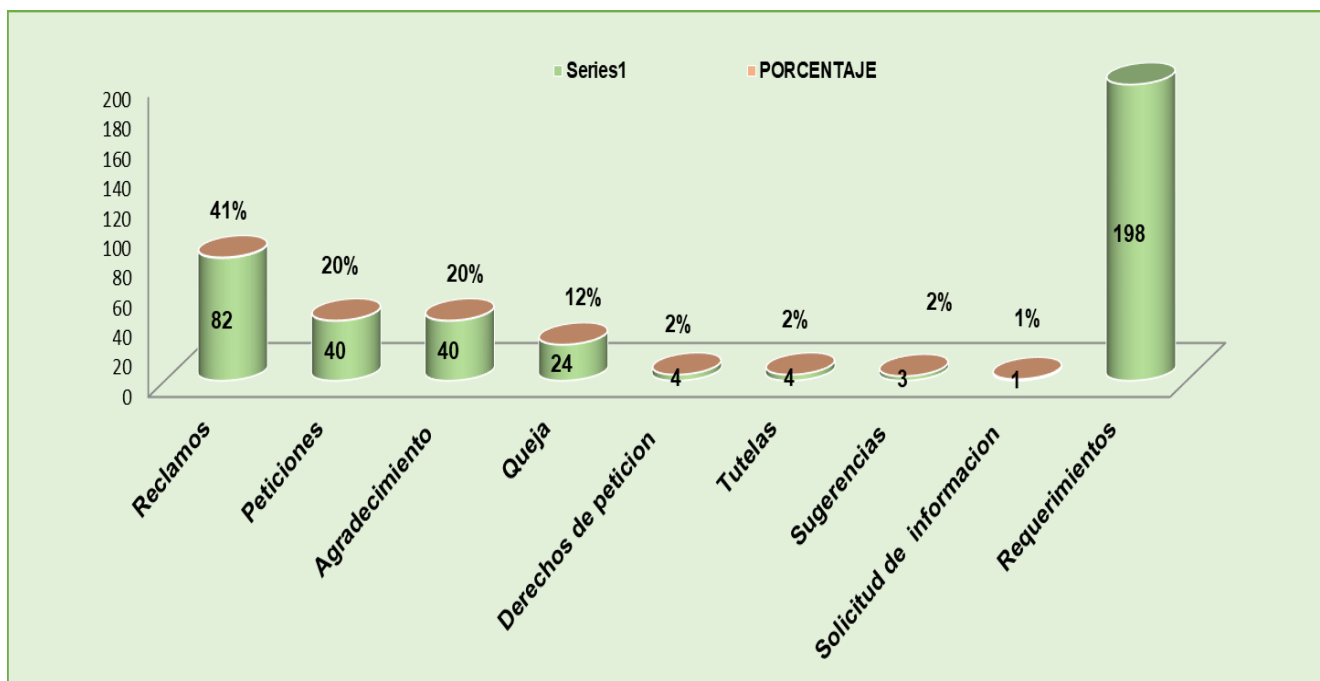
Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto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

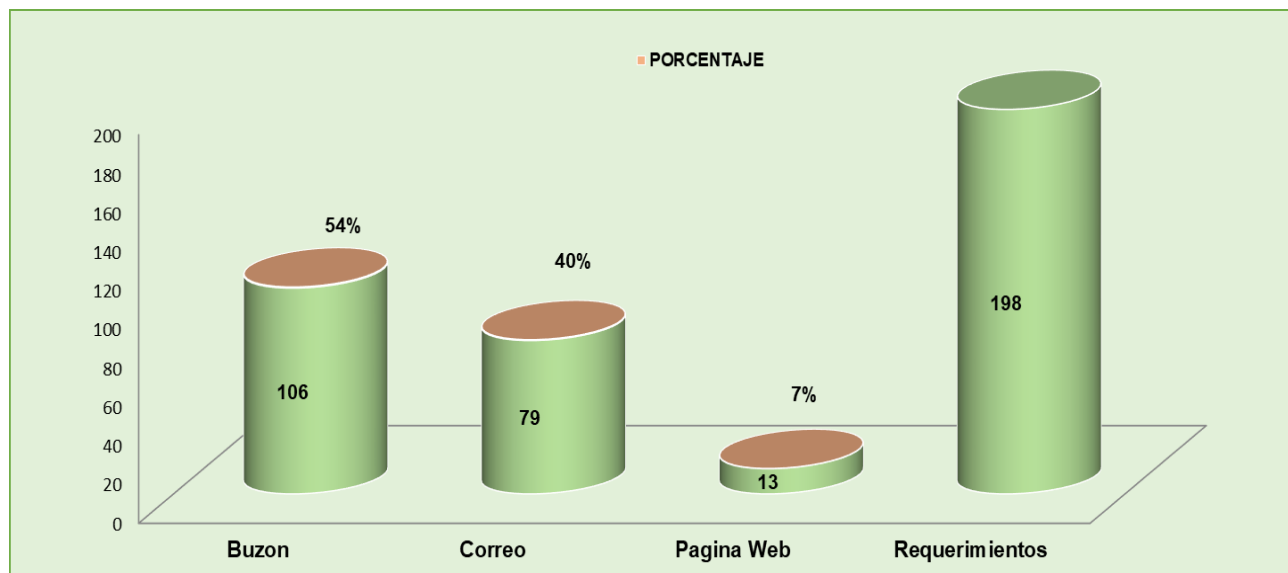
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **noviembre de 2024** se presentan 198 **requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (82 Requerimientos) que corresponde a 41% **Petición** (40 requerimientos) que corresponde a 20%; **Agradecimiento** (40 requerimientos) que corresponde a 20%; **Queja** (24 requerimientos) que corresponde a 12%; **d D. Petición** (4 requerimientos) que corresponde a 2%. **Tutela** (4 requerimiento) que corresponde a 2%; **Sugerencias** (3 requerimiento) que corresponde a 2%, **S. Información** (1 requerimiento) que corresponde a 1%

1.1.1.1 Canales de recepción noviembre 2024

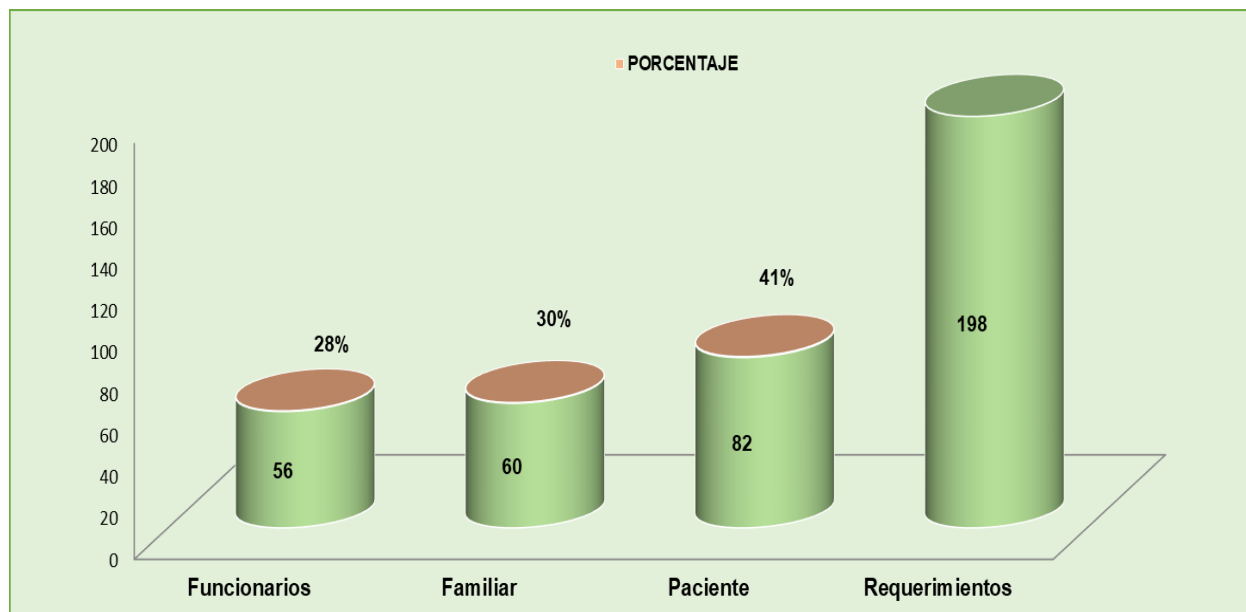


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **noviembre 2024** se presentan **198** requerimientos, los canales de recepción de estos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Buzón** (106 requerimientos) que corresponde a **54%**
- **Correo Electrónico** (79 requerimientos) que corresponde a **40%**
- **Web** (13 requerimientos) que corresponde a **7 %**

TIPO DE USUARIO QUE PRESENTA EL REQUERIMIENTO NOVIEMBRE 2024



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **NOVIEMBRE** de **2024** se registran **198** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Funcionarios** (56 requerimientos) que corresponde a **28%**
- **Familiar** (60 requerimientos) que corresponde a **30%**
- **Paciente** (82 requerimientos) que corresponde a **41 %**

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
FACTURACION	7	29%
ENFERMERIA	5	21%
GESTION AMBIENTAL	5	21%
CIRUGÍA DE TORAX	1	4%
ENDOCRINOLOGIA	1	4%
ORTOPEDIA	1	4%
RADIOLOGIA	1	4%
RADIOTERAPIA	1	4%
SALAS CIRUGIA	1	4%
TRABAJO SOCIAL	1	4%
TOTAL	24	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **NOVIEMBRE 2024** se presentaron **24** requerimientos tipo **Queja**; el área más afectada es: **FACTURACION** (7 requerimientos) que corresponde a **29%**; **GESTION AMBIENTAL** (5 requerimientos) que corresponde a **21%**; **Enfermería** (5 requerimientos) que corresponde a **21%**; **T. SOCIAL** (1 requerimientos) que corresponde a **4%**; **SALAS DE CIRUGIA** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **RADIOTERAPIA** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **RADIOLOGIA** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **ORTOPEDIA** (1 requerimientos) que corresponde a **4%**; **ENDOCRINOLOGIA** (1 requerimientos) que corresponde a **4%**; **CX TORAX** (1 requerimientos) que corresponde a **4%**.

EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

3.1. Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de los 15 días por las áreas responsables.	24
Quejas tramitadas después de los 15 días por las áreas responsables.	0
Promedio días de respuesta	6%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **NOVIEMBRE** de 2024 se presentaron **24 Quejas** las cuales se tramitaron 24 antes de los **15 días** y 0 queja después de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **6%** días.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR NOVIEMBRE 2024	
Quejas tramitadas antes de los 15 días por las áreas responsables.	0
Quejas tramitadas después de los 15 días por las áreas responsables.	0
Promedio días de respuesta	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **NOVIEMBRE** de 2024 no se presentaron respuestas preliminares

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Noviembre** de 2024 se presentaron 24 **Quejas** las cuales se tramitaron **24** antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta 6% días

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de **Noviembre** de 2024 se presentaron 24 **Quejas** en total, las cuales se tramitaron 6 antes de los **5 días**.

SERVICIO	TOTAL
ENFERMERIA	5
FACTURACION	3,6
CIRUGÍA DE TORAX	2
ENDOCRINOLOGIA	2
GESTION AMBIENTAL	2
ORTOPEDIA	0
TOTAL GENERAL	14,6

Fuente: Oficina Trabajo Social.

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

SERVICIO	TOTAL
SALAS CIRUGIA	12
TRABAJO SOCIAL	12
ENFERMERIA	9
GESTION AMBIENTAL	8,3
FACTURACION	8
RADIOLOGIA	8
RADIOTERAPIA	8
TOTAL GENERAL	9,3

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **NOVIEMBRE** de 2024 se presentaron 24 **Quejas** en total, las cuales se tramitaron 7 después de los **5 días**.

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan 24 **Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

4.1.2 Satisfacción del usuario (16 requerimientos)

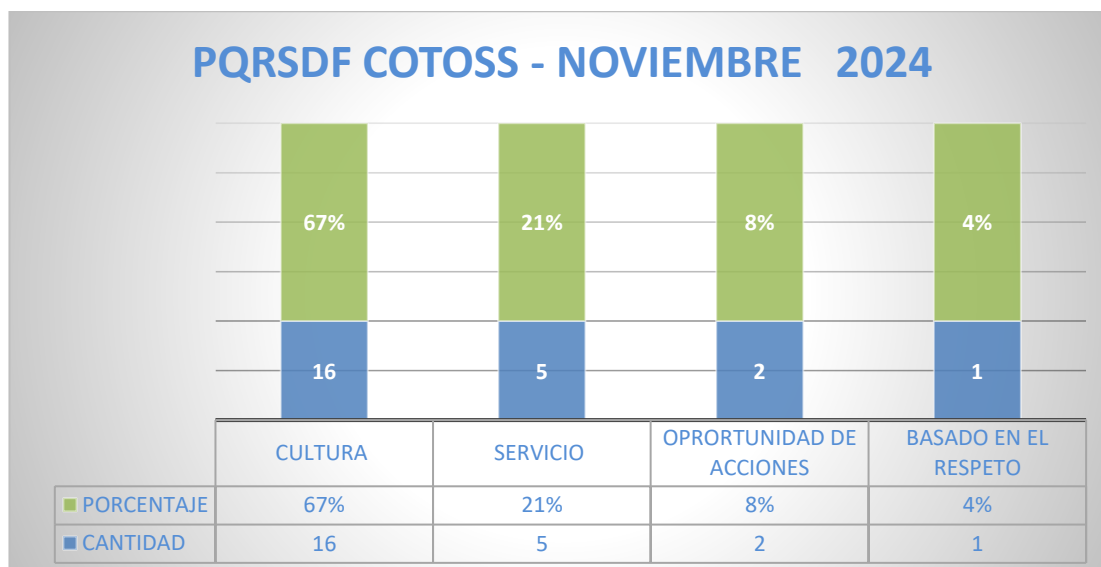
A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (16 requerimientos) el servicio involucrado fue Enfermería, Facturación, Gestión Ambiental.

CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA NAVEGADORA DANIELA- QUIEN RETIENE LOS PAPELES Y DESPUES ENVIA A LA SUBDIRECCION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE AUTORIZACIONES MILENA MAL TRATO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION SE QUEJA DE LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
RECLAMO LA NAVEGADORA NO ES CLARA LA INFORMACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA MALA INFORMACION DE LA NAVEGADORA NO DICE QUE HAY QUE LIBERRAR AUTORIZACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA FACTURACION PASE POR DONDE EL GESTOR CRISTIAN Y ME DIO UNA HOJA DE RUTA PARA QUE YO MISMA HICIERA MIS GESTIONES	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA DE FACTURACION PORQUE NO ME HAN FACTURADO Y ME DEJARON ESPERANDO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA RUBY VEGA LA CUAL SE ENCONTRABA DE TURNO EN LA NOCHE EN GAICA Y SU SERVICIO FUE PESIMO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- TENIA CITA PROGRAMADA Y ME PASARON MAS TARDE, PREGUNTO PORQUE PASAN PERSONAS ADELANTE DE MI Y DICEN QUE FUE ORDEN DE LA JEFE	ENFERMERIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA EL TRATO DESCORTES POR PARTE DE LA JEFE DE GAICA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA DE UNA ENFERMERA BAJITA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION DEL ENFERMERO DE LA TARDE POR MALA ACTITUD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD CANTILLO ES GROSERA, VENGO A VISITAR A MI HERMANA Y NO DEJA INGRESAR	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD CANTILLO ES GROSERA Y POCO EMPATICA NO DEJA VISITAR A LA PACIENTE	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION EN GAICA DE LA FUNCIONARIA DE LA ENTRADA SEGURIDAD	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA FORMA GROSERA EN QUE HABLA CON OTRA GUARDA PARA BAJAR AL SEÑOR DE LA HABITACION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL GUARDA DE SEGURIDAD FUE MUY PROSERA CON PTES Y FAMILIARES	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO

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

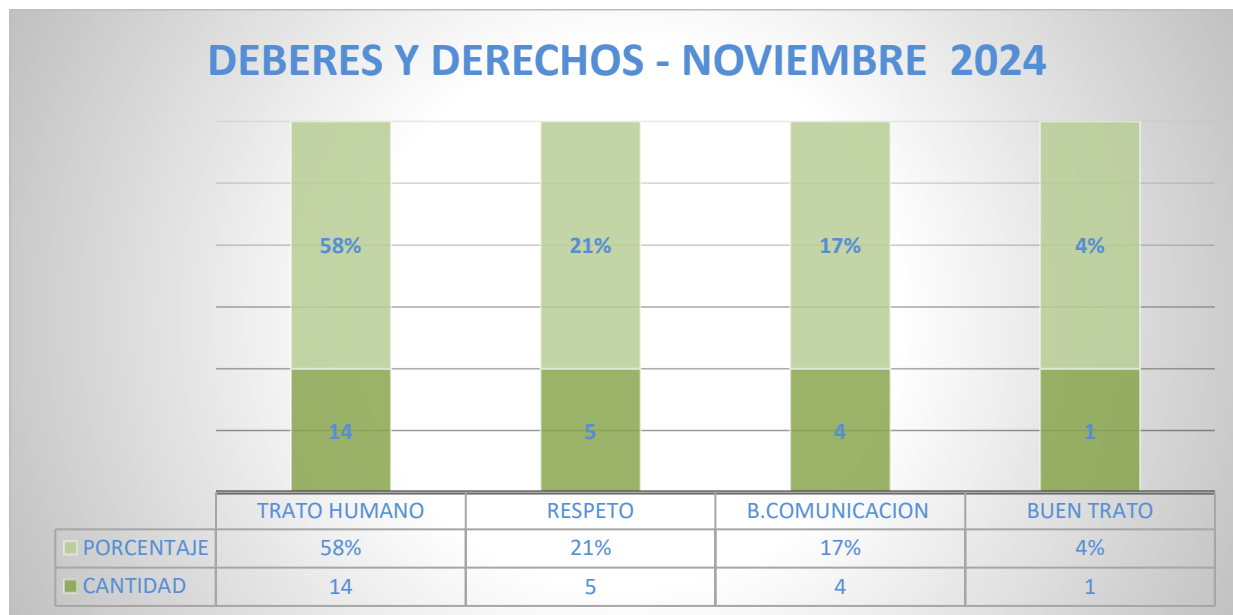
5.1 COTOSS.



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **24 Quejas** que se presentaron en el mes de **NOVIEMBRE 2024** el **67%** corresponde al **Cultura** (16 requerimientos); el **21%** corresponde al **Servicio** (5 requerimientos); EL **8%** corresponde a **Oportunidad de acciones** (2 requerimientos) **4%** corresponde al **respeto** (1 requerimientos) esto alineado con el **COTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

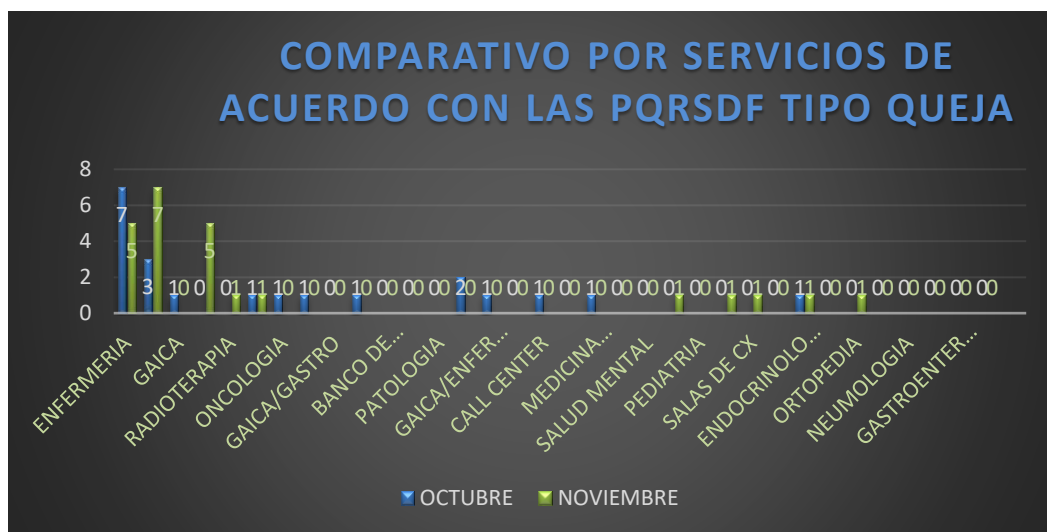


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **24 Quejas** que se presentaron en el mes de **NOVIEMBRE 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **58%** corresponde a **Trato Humano** con (14 requerimientos), **Respeto** con **21%** (5 requerimientos); **Buena comunicación** con **17%** (4 requerimientos); **Buen Trato** con **4%** (1 requerimiento).

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

Mes **OCTUBRE 2024** vs **NOVIEMBRE 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **OCTUBRE 2024** se presentan **26** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **NOVIEMBRE 2024** se presentaron **24** requerimientos, se evidencia que disminuyo el número de quejas.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre OCTUBRE vs NOVIEMBRE 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

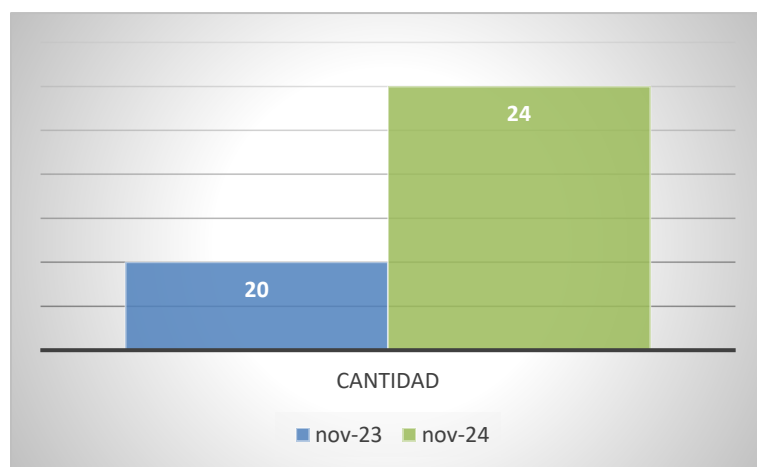
SERVICIO	MES	
	OCTUBRE	NOVIEMBRE
FACTURACIÓN	3	7
GESTIÓN AMBIENTAL	0	5

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ENFERMERÍA	7	5
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	0

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

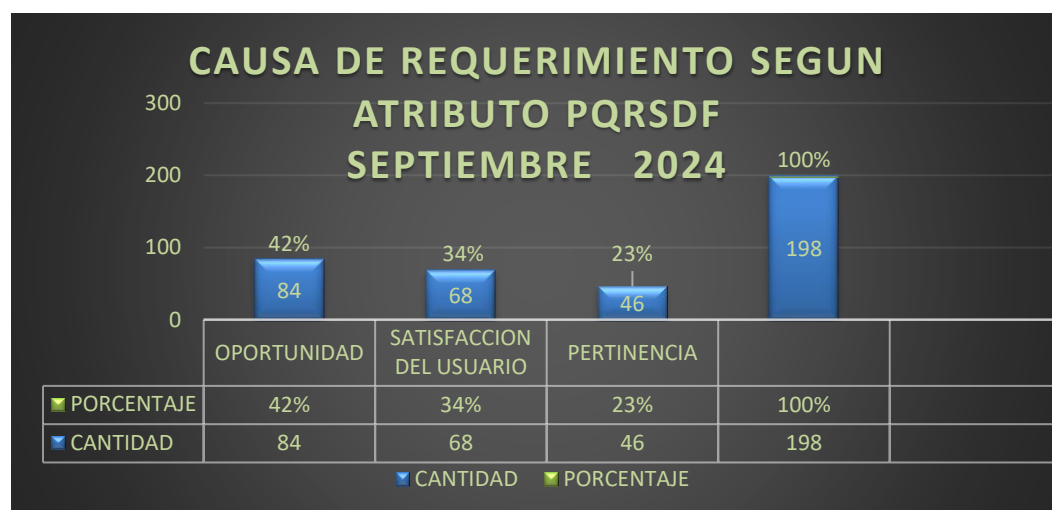
Para el mes de **NOVIEMBRE 2024** se presentan **24** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **NOVIEMBRE 2023** año anterior, se presentaron **20** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 9 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **NOVIEMBRE 2024** no se presentaron quejas anónimas

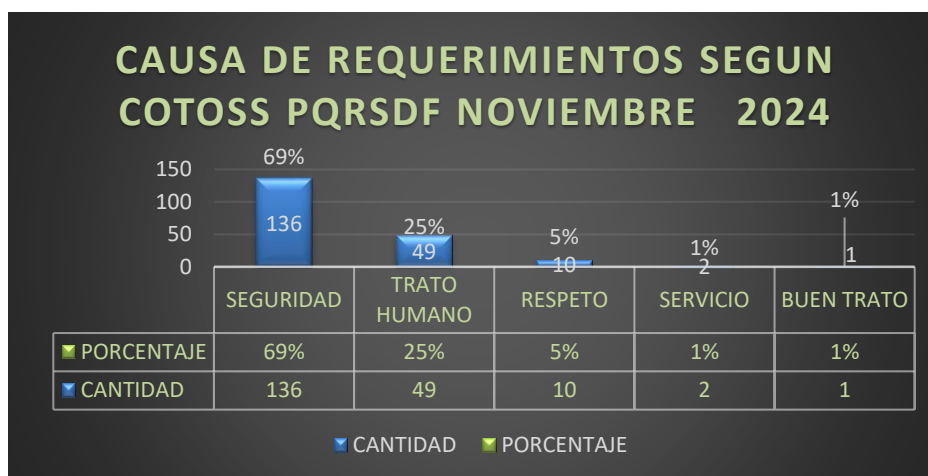
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **NOVIEMBRE 2024** se presentan **198** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Oportunidad** (84 requerimientos) que corresponde a **42%**; **Satisfacción de usuario** (34 requerimientos) que corresponde a **34%**; **Pertinencia** (46 requerimientos) que corresponde a **23%**.

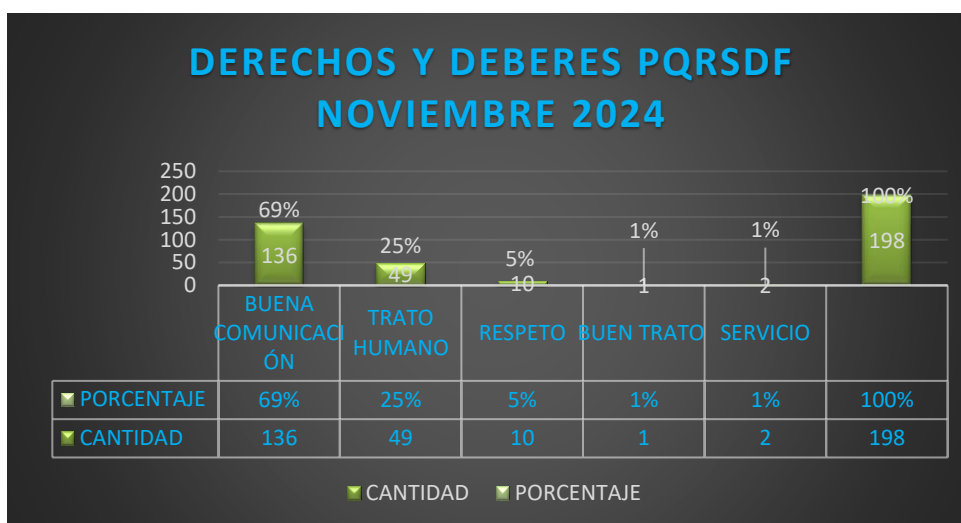
COTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **369** requerimientos que se presentaron en el mes de **OCTUBRE 2024** alineados al modelo de atención COTOSS en el mes **NOVIEMBRE seguridad** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**, **Servicio** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**, **seguridad** (136 requerimientos) que corresponde a **69%** **Trato humano** (49 requerimientos) que corresponde a **25%**, **Respeto** (10 requerimientos) que corresponde a **5%**;

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **198** requerimientos que se presentaron en el mes de **NOVIEMBRE 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (136 requerimientos) que corresponde a **69%**; **Trato humano** (49 requerimientos) que corresponde a **25%**; **Respeto** (10 requerimientos) que corresponde a **5%**. **BUEN TRATO** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**. **SERVICIO** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2024

NOVIEMBRE	
NOVIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	575
ANTIGUOS	10.283
TOTAL ATENDIDOS	10.858

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 198/ N total pacientes atendidos 10.858**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** (**N total de requerimientos tipo queja 24/ N total pacientes atendidos 10.858**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Causa del requerimiento	Atributos de calidad	Área afectada de los hechos
AGRADECIMIENTO A LAS NAVEGADORAS DEL LABORATORIO	SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO UCP EXCELENTE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO	CUIDADOS PALIATIVOS
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD GARCIA- POR U BUENA LABOR	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA DANIELA POR U ORDEN	SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- MARIA Y KEVIN MUY BUENA ATENCION	SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- ELIANA CONUEGRA POR SU CARIMA	SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO A ENFERMERIA PARA NUESTRA MADRE, EXCELENTE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO AL GUARDA DE SEGURIDAD JOSE GABRIEL RINCON EXCELENTE CELADOR BUENA PERSONA	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO GUARDA DE EGURIDAD YURY FAJARDO BUEN SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO RECEPCIONITA YURY PINZON BUENA ATENCION	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO RECEPCIONITA YURY PINZON BUENA ATENCION	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO YURY FARARGO POR SU AMABILIDAD Y COMPROMIO GRAN PERSONA	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO RECEPCIONITA YURY PINZON BUENA ATENCION	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO RECEPCIONITA YURY PINZON BUENA ATENCION	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGARDECIMIENTO GUARDA PATRICIA GUTIERREZ	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO EN GENEWRAL POR PRESTACION PRESTADA EN EL INSTITUTO	SATISFACCION DEL USUARIO	DIRECCION GENERAL
AGRADECIMIENTO EN GENEWRAL POR PRESTACION PRESTADA EN EL INSTITUTO	SATISFACCION DEL USUARIO	DIRECCION GENERAL
AGRADECIMIENTO GUARDA YURY PINZON	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL

AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA ANDREA VILLAMARIN POR SU ESTUPENDA Y GRAN TRABAJO	SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC- POR SUS ATENCIONES Y DEDICACION DEL PACIENTE	SATISFACCION DEL USUARIO	DIRECCION
AGRADECIMIENTO FUNCIONARIO RADIOLOGIA CRISTINA CASTEÑADA EXCELENTE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO	RADOLOGIA
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD YULI FARJADO UNA PERSONA MUY SERVICIAL	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO AUXILIAR DE ENFERMERIA QUE ESTA EN LA TARDE POR LOS CUIDADOS A MI PADRE 477	SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO AUXILIAR DE ENFERMERIA KEVIN JAIR MONROY	SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO AL GUARDA DE SEGURIDAD GARCIA	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO CATALINA CELY	SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO A LA FACTURADORA FRANCY MARTINEZ	SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION A LA NAVEGADORA MARIANA EXCELENTE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION
AGRADECIMCIENTO ONCOLOGIA EXCELENTE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO	ONCOLOGIA
AGRADECIMIENTO DIRECCION- EXCELENTE SERVICIO FOTOFERESIS	SATISFACCION DEL USUARIO	DIRECCION
AGRADECIMIENTO PARA LA FUNCIONARIA SANDRA HERNANDEZ PERSONA SERVICIAL HUMANA Y SENCILLA	SATISFACCION DEL USUARIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD LUZ MARINA GALEANO POR TAN EXCELENTE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO DIRECCION EXCELENTE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO	DIRECCION
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD YURI	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD YURI	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD YURI	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD YURI	SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION AMBIENTAL
AGRADECIMIENTO DR ALCALA EXCELENTE	SATISFACCION DEL USUARIO	HEMATOLOGIA

AGRADECIMIENTO ENFERMERIA EXCELENTE ATENCION DEL ENFERMERO ALEX	SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA EXCELENTE LABOR	SATISFACCION DEL USUARIO	ENFERMERIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **NOVIEMBRE 2024** se presentaron **198** requerimientos de los cuales **40** pertenecen a **Agradecimientos**.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS: Para el mes de **NOVIEMBRE 2024** se presentaron **56** Quejas por parte de funcionarios de las diferentes EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **198** requerimientos recibidos durante el mes de **NOVIEMBRE**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:
- Reclamo** (82 requerimientos) que corresponde a **41%**.
- Petición** (40 Requerimientos) que corresponde a **20%**.
- Agradecimientos** (40requerimientos) que corresponde a **20%**.
- Queja** (24 requerimientos) que corresponde a **12%**
- Derecho de petición** (4 requerimientos) que corresponde a **2%**
- Tutela** (4 requerimiento) que corresponde a **2%**
- Sugerencia** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**
- S. Información** (1 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: Nancy Rosario Lopez Panqueva – Auxiliar administrativo

Reviso: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social