

INFORME PQRSDF DICIEMBRE 2024

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN	3
1.1 Variables del informe	3
1.2 Consolidados de las PQRSDF	3
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	6
2.1 Servicio afectado tipo de requerimiento queja	6
3 EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF	7
3.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados	8
3.2 Respuesta preliminar	8
3.3 Tiempo de Respuesta en Firmas	8
3.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles	8
3.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles	8
4 CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO	8
4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo	9
4.1.1 Satisfacción de usuario	9
4.1.2 Seguridad	9
4.1.3 Oportunidad	9
4.1.4 Pertinencia	9
4.1.5 Continuidad	10
5 ATRIBUTOS ALINEADOS AL COTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	10
5.1 COTOSS	10
5.2 Deberes y Derechos	11
6 COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA	11
6.1 Comparativo de PQRSDF	11
7 COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2022-2024	12
7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022-2024	13
8 QUEJAS ANONIMAS	
9 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO	14
9.1 Atributos alineados al COTOSS y Deberes y Derechos	
9.2 Deberes y Derechos PQRSDF	

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE DICIEMBRE	15
11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2023-2024	15
12 AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS	16
13 PLAN DE MEJORA	17
14 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS.....	17
15 TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....	17
16 CONCLUSIONES	17

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.

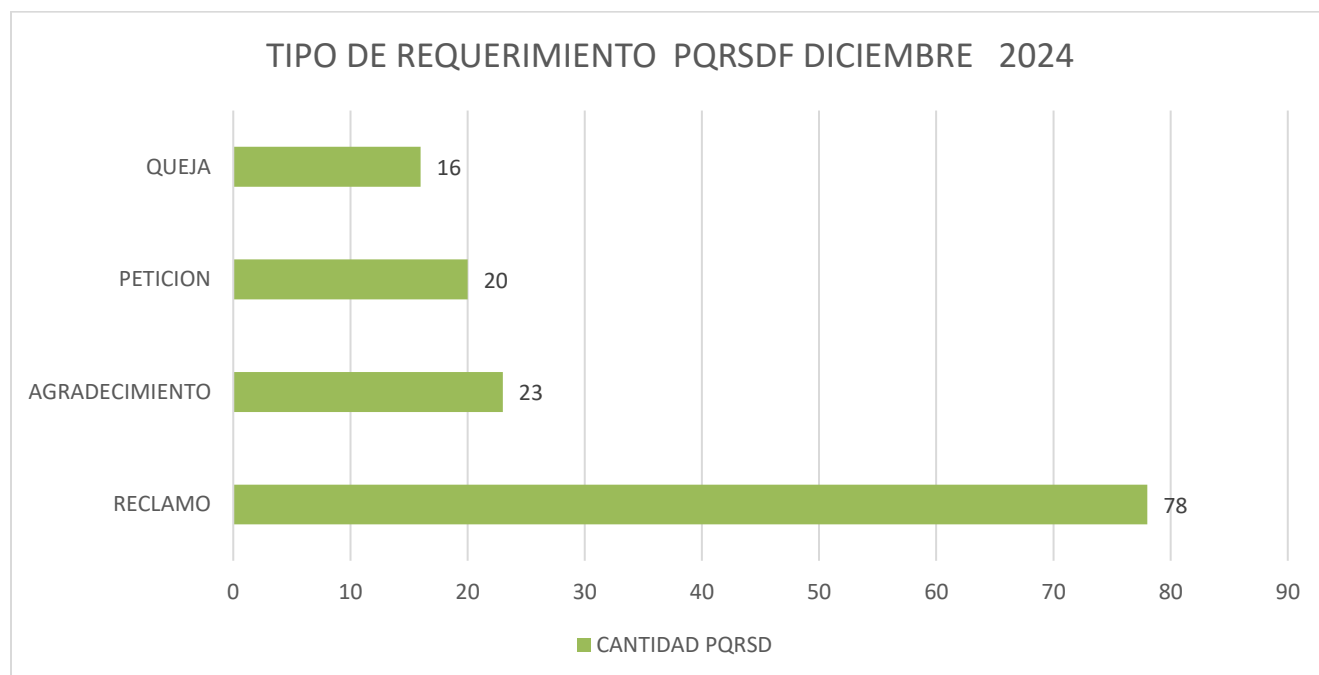
Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto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

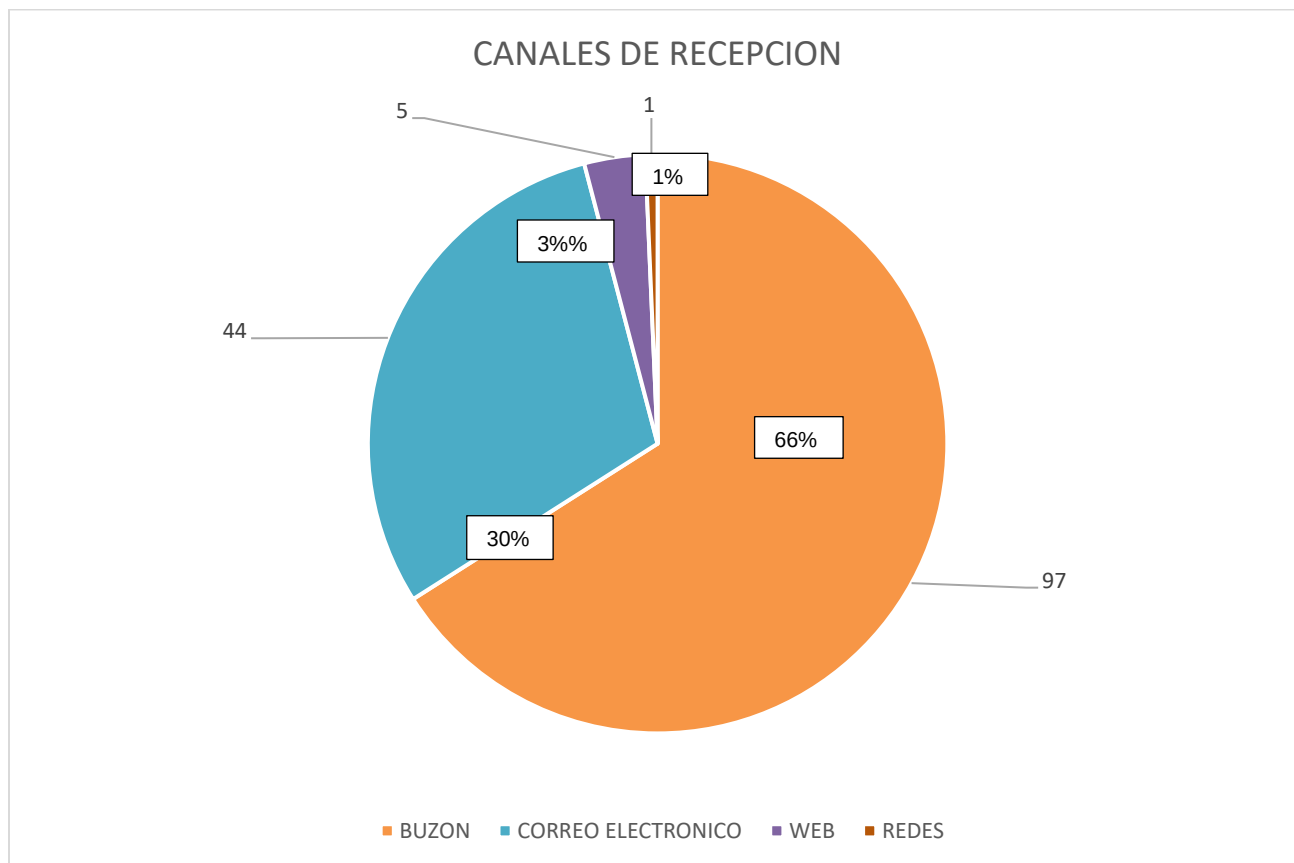
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **DICIEMBRE de 2024** se presentan **147 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (78 Requerimientos) que corresponde a **53%**; **Agradecimiento** (23 requerimientos) que corresponde a **16%**; **Petición** (20 requerimientos) que corresponde a **14%**; **Queja** (16 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Recurso de reposición** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**; **D. petición** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**; **Sugerencia** (4 requerimientos) que corresponde a **3%** **Tutela** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**.

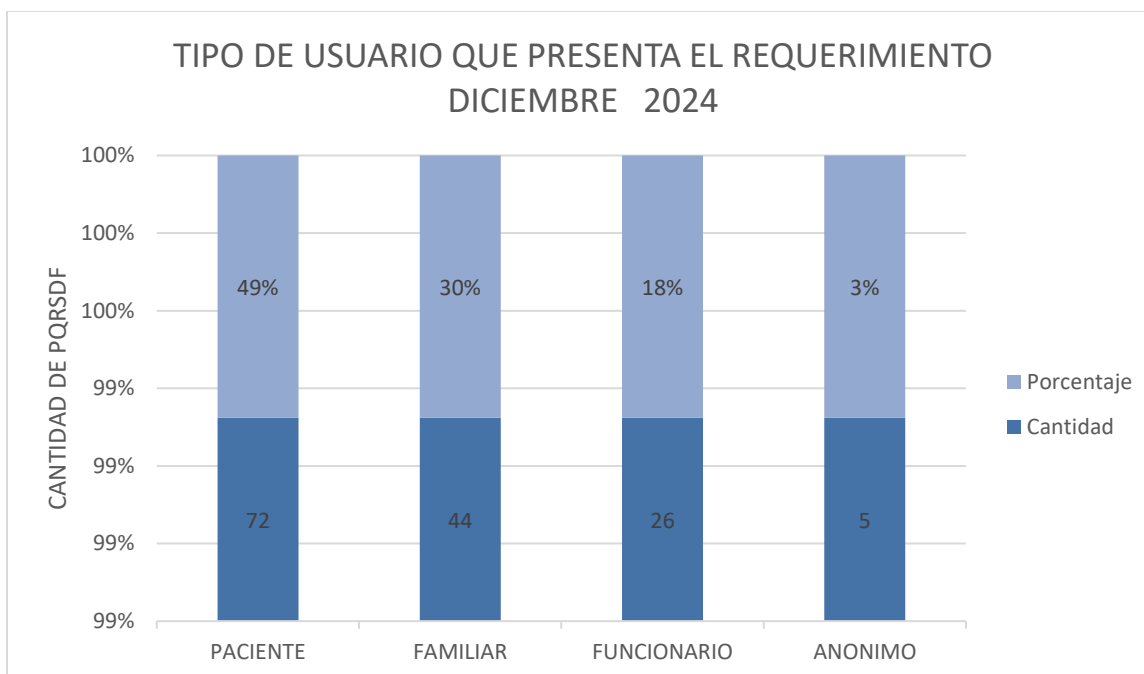
1.2.2 Canales de recepción DICIEMBRE 2024



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **DICIEMBRE 2024** se presentan **147** requerimientos, los canales de recepción de estos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Buzón** (97 requerimientos) que corresponde a **66%**
- **Correo Electrónico** (44 requerimientos) que corresponde a **30%**
- **Web** (5 requerimientos) que corresponde a **3%**



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de DICIEMBRE de **2024** se registran **147** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (72 requerimientos) que corresponde a **49%**
- **Familiar** (44 requerimientos) que corresponde a **30%**
- **Funcionario** (26 requerimientos) que corresponde a **18%**
- **Anónimo** (5 requerimientos) que corresponde a **3%**

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	6	38%
CABEZA Y CUELLO	2	13%
FACTURACION	2	13%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	2	13%
CIRUGIA PLASTICA	1	6%
GAICA	1	6%
HEMATOLOGIA	1	6%
SALUD MENTAL	1	6%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **DICIEMBRE 2024** se presentaron **16** requerimientos tipo **Queja**; el área más afectada es: **Enfermería** (6 requerimientos) que corresponde a **38%**; **Cabeza y cuello** (2 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Facturación** (2 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Imágenes diagnósticas** (2 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Cirugía plástica** (1 requerimiento) que corresponde a **6%**; **Gaica** (1 requerimiento) que corresponde a **6%**;

Hematología (1 requerimiento) que corresponde a **6%**; **Salud mental** (1 requerimiento) que corresponde a **6%**.

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	0
PROMEDIO	8,6

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Diciembre** de 2024 se presentaron **16 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **8,6** días.

2.3 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR DICIEMBRE 2024	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	0
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
TOTAL	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Diciembre** de 2024 no se presentaron respuestas preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **DICIEMBRE** de 2024 se presentaron **16 Quejas** las cuales se tramitaron 16 antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **8,6%** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de DICIEMBRE de 2024 se presentaron **16 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **5** antes de los **5 días**.

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
SALUD MENTAL	1	25%
CABEZA Y CUELLO	1	25%
ENFERMERIA	2	50%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	4	33%
FACTURACION	2	17%
IMAGENES DIAGNOSTICAS	2	17%
CIRUGIA PLASTICA	1	8%
CABEZA Y CUELLO	1	8%
GAICA	1	8%
HEMATOLOGIA	1	8%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **DICIEMBRE** de 2024 se presentaron **16 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **11** 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 16 **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 requerimiento) el servicio involucrado fue: **Enfermería y Facturación**

OPORTUNIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTOS	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA FACTURACION POR DEMORA EN LA ATENCION POR ESTAR HABLANDO POR CELULAR	ENFERMERIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE LA JEFE LIGIA RAMIREZ POR SU MALA DISPOSICION AL SUMINISTRAR LOS MEDICAMENTOS.	FACTURACION	OPORTUNIDAD

2.4.2 Pertinencia (1 requerimiento)

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

PERTINENCIA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTOS	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DR LA DRA RESIDENTE CX PLASTICA- POR LA MALA TENCION Y SERVICIO	CIRUGIA PLASTICA	PERTINENCIA

2.4.3 Satisfacción del usuario (12 requerimientos)

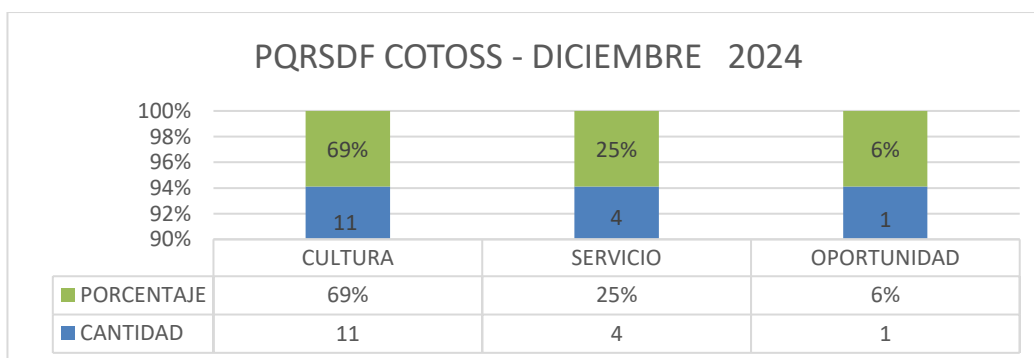
A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario (12 requerimientos)** el servicio involucrado fue Enfermería, Gaica, Hematología, Cabeza y cuello los demás que se ven evidenciados en la tabla:

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTOS	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJADEL AUXILIAR DE ENFERMERIA TURNO DE LA NOCHE PERSONA POCO EMPATICA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA SECRETARIA JENNY DE SALUD METAL POR TRATARME DE ESQUIZOFRENICA	SALUD MENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL AUXILIARDE ENFERMERIA DE ENDOSCOPIA, PERSONA GROSERAS, NO CONESTA BIEN	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ACTITUD DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERIA SON GROSERAS AL RESPONDER ALGUNA PREGUNTA- GAICA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
DURAMOS EN ATENCION PARA TRIAGE MAS DE 2 HORAS Y EL DOCTOR DIEGO PRESENTO MAL TRATO DESDE EL INGRESO9 AL SERVICIO-GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
MANIFIESTO MI INCONFORMIDAD CON LA ENFERMERA GESTORA SIENDO PERSONAL DE LA SALUD HUMEDESCA SUS DEDOS CON SALIBA PARA PASAR LAS HOJAS Y ADEMAS LE FALTA CORDIALIDAD.	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
LA NIÑA DE LA VENTANILLA DE LADO DERECHO DE ASIGNACION DE CITAS DE RADIOLOGIA TUBO UNA ACTITUD ANTIPATICA Y LA NAVEGADORA TAMBIEN FUE MUY GROSERAS	IMAGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO
FAVOR CAMBIAR A GLORITA DE ODONTOLOGIA ES DE PESIMO HUMOR,SE LE OLVIDA QUE ELLA TRABAJA PARA AYUDAR ALA CALIDAD DE VIDA DE LOS PACIENTES.	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
ESPONGO ESTA QUEJA DE LA SEÑORA MONICA PINILLA YO COMO FAMILIAR DE WILSON ENRIQUE LOPEZ NO ME GUSTO LA FORMA DE CONTESTARME UNA PREGUNTA QUE FUI HACERLE.	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

POR MEDIO DE LA PRESENTE DESEO INFORMAR MI INCORFORMIDAD POR PARTE DEL PERSONAL DE RADIOTERAPIA DE LA JORNADA DE LA MAÑANA YA QUE RESPONDEN DE UNA MANERA MUY DESAGRADABLE	IMAGENES DIAGNOSTICAD	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA QUE ESTA JUNTO AL COMPAÑERO DE AUTORIZACIONES EN INGRESO HOSPITALARIO HIERE LA DIGNIDAD DEL QUE BUSCA CONSUELO SIENDO BURLONA.	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA POR QUE EL DOCTOR DE OPTAMOLOGIA NO LA ATENDIO POR LLEGAR SOBRE EL TIEMPO LA CITA LA TENIA A LAS 9:50 Y LLEGUE 9:45.	CYC-OPTAMOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

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

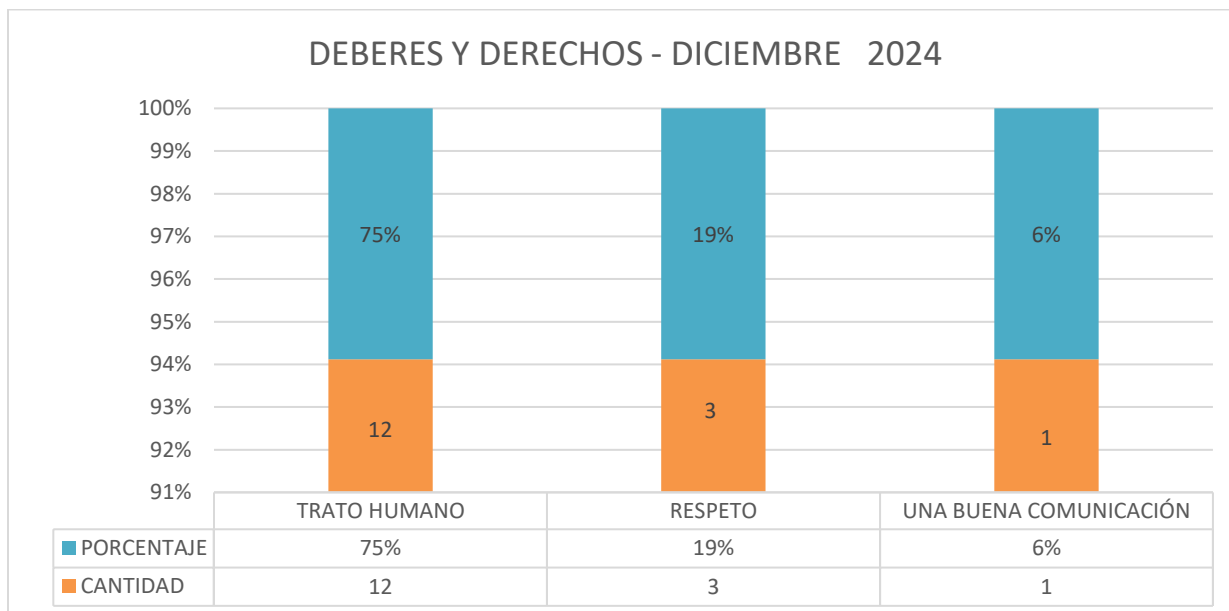
3.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **16 Quejas** que se presentaron en el mes de **DICIEMBRE 2024** el **69%** corresponde a **Cultura** (11 requerimientos); el **25%** corresponde al **Servicio** (4 requerimientos); el **6%** corresponde a **Cultura Organizacional** (1 requerimiento) esto alineado con el **COTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

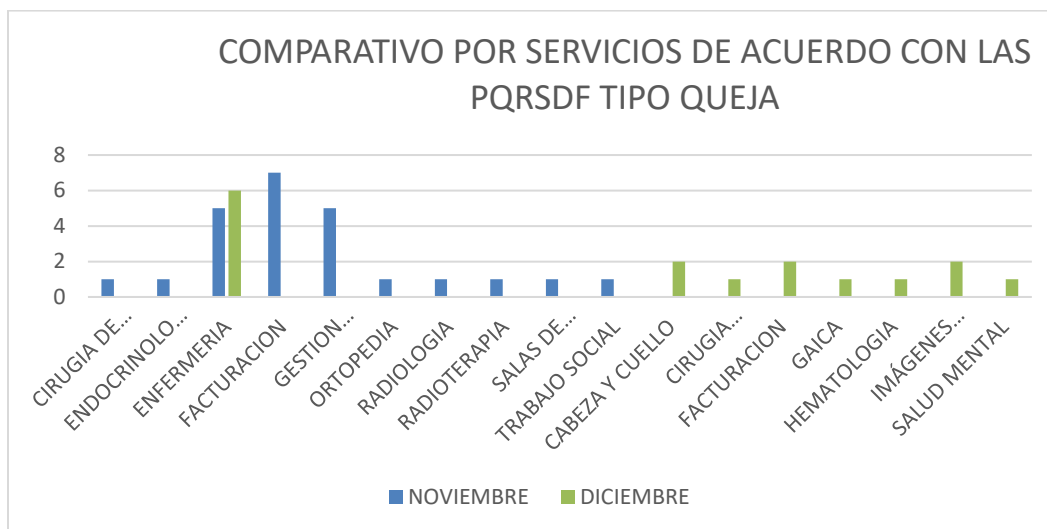


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **16 Quejas** que se presentaron en el mes de **DICIEMBRE 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **75%** corresponde a **Trato Humano** (12 requerimientos), **Respeto** con **19%** (3 requerimientos); **Una buena comunicación** con **6%** (1 requerimiento).

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

Mes **NOVIEMBRE 2024** vs **DICIEMBRE 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **NOVIEMBRE 2024** se presentan **24** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **DICIEMBRE 2024** se presentaron **16** requerimientos, se evidencia disminución en el número de quejas.

6.1 Comportamiento de PQRSDf entre SEPTIEMBRE vs DICIEMBRE 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ENFERMERIA	5	6
CABEZA Y CUELLO	0	2
CIRUGIA PLASTICA	0	1
FACTURACION	0	2
GAICA	0	1
HEMATOLOGIA	0	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	2
SALUD MENTAL	0	1

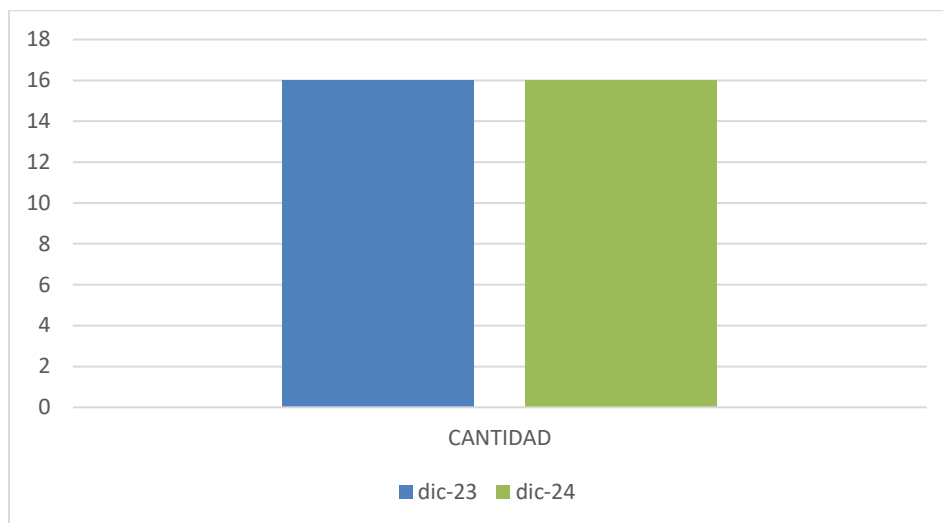
Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CIRUGIA DE TORAX	1	0
ENDOCRINOLOGIA	1	0
FACTURACION	7	0
GESTION AMBIENTAL	5	0
ORTOPEDIA	1	0
RADIOLOGIA	1	0
RADIOTERAPIA	1	0
SALAS DE CIRUGIA	1	0
TRABAJO SOCIAL	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 **DICIEMBRE 2024** se presentan **16** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **DICIEMBRE 2023** año anterior, se presentaron **16** requerimientos tipo **Queja**.

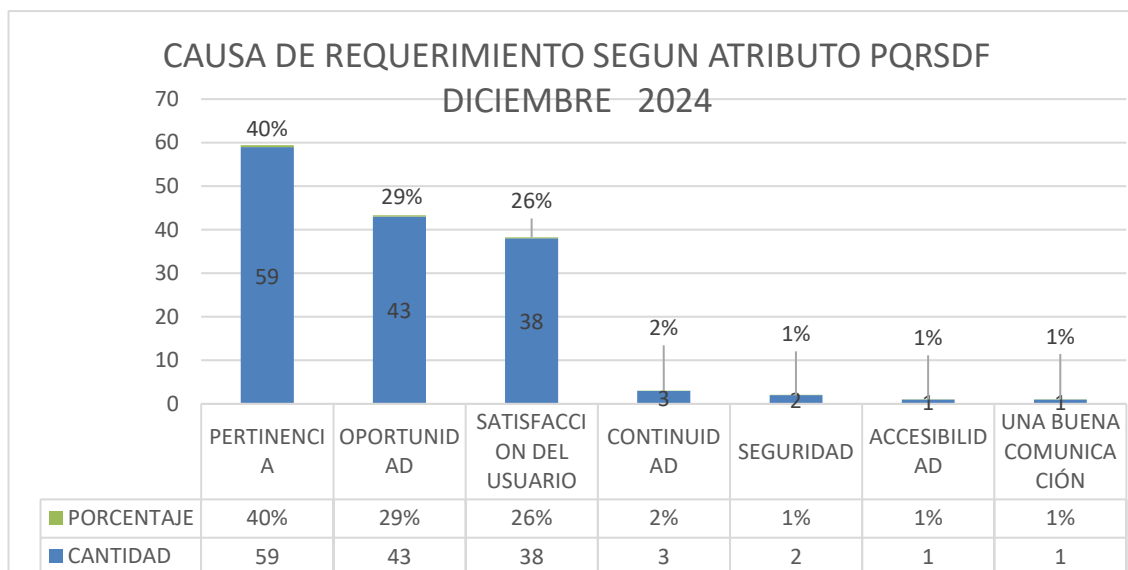
Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **DICIEMBRE 2024** se presentaron 2 quejas anónimas.

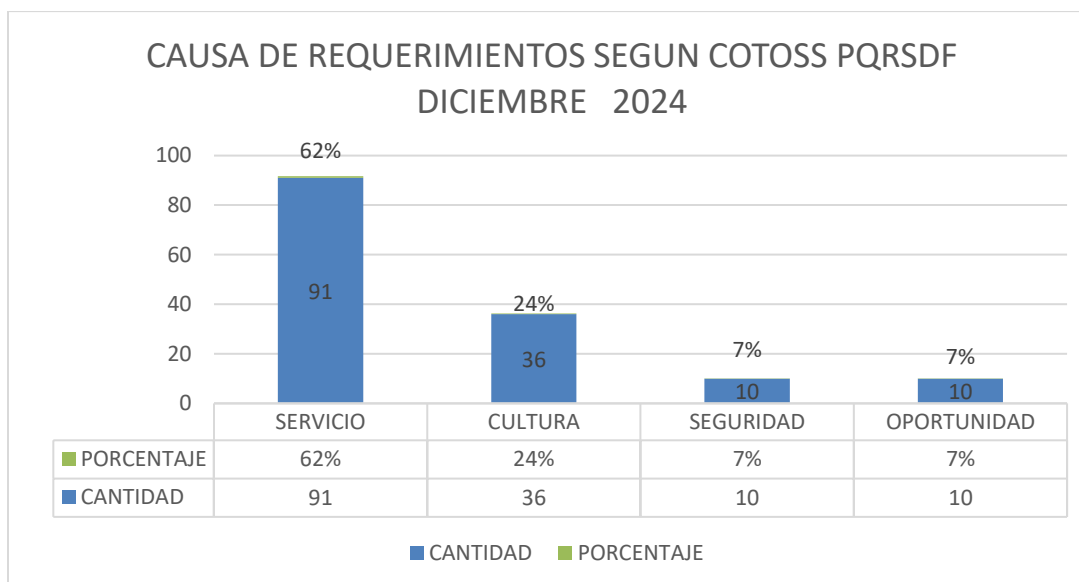
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

Fuente: Oficina Trabajo Social.



Para el mes de **DICIEMBRE 2024** se presentan **147** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad fue: **Oportunidad** (43 requerimientos) que corresponde a **29%**; **Pertinencia** (59 requerimientos) que corresponde a **40%**; **Satisfacción de usuario** (38 requerimientos) que corresponde a **26%**; **Accesibilidad** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Seguridad** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**. **Una buena comunicación** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**.

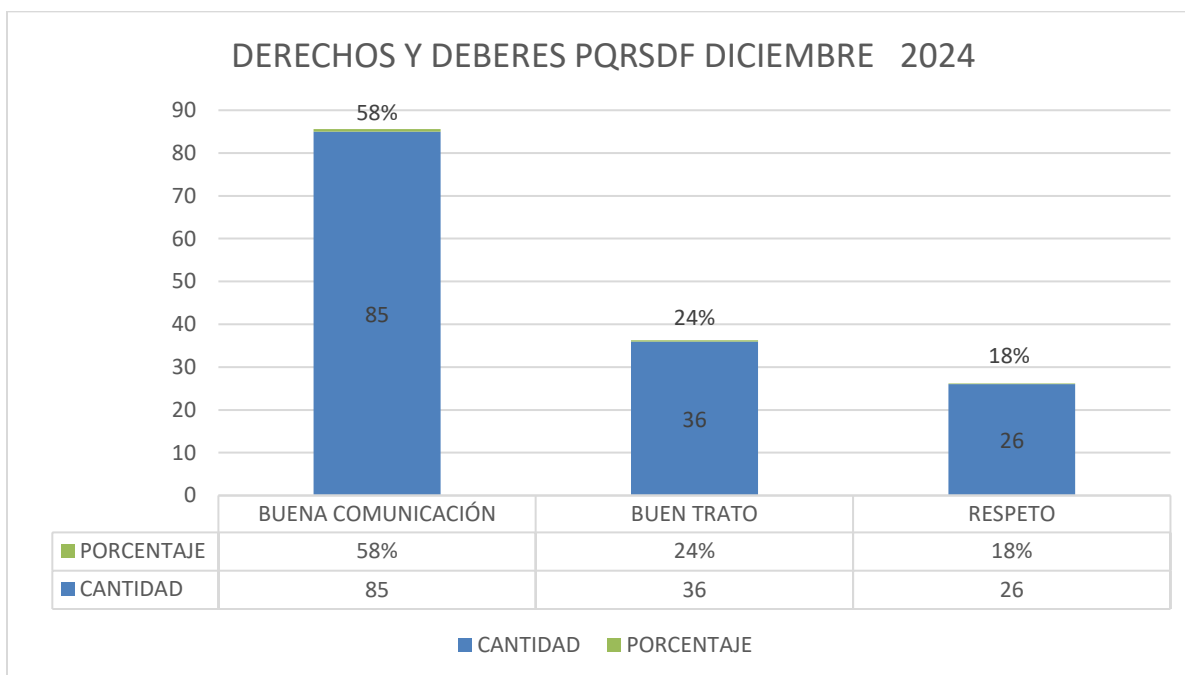
COTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **147** requerimientos que se presentaron en el mes de **DICIEMBRE 2024** alineados al modelo de atención COTOSS en el mes **DICIEMBRE Servicio** (91 requerimientos) que corresponde a **62%**, **Cultura** (36 requerimientos) que corresponde a **24%**, **3%Seguridad** (10 requerimientos) que corresponde a 7%, **Oportunidad** (10 requerimientos) que corresponde a 7%;

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **147** requerimientos que se presentaron en el mes de **DICIEMBRE 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (85 requerimientos) que corresponde a **58%**; **Buen trato** (36 requerimientos) que corresponde a **24%**; **Respeto** (26 requerimientos) que corresponde a **18%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE DICIEMBRE 2024

DICIEMBRE 2024	
DICIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	480
ANTIGUOS	11.171
TOTAL ATENDIDOS	11651

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 147/ N total pacientes atendidos 11.651**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de

comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 16/ N total pacientes atendidos 11.651)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO GRUPO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO - ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO - DERMATOLOGIA	DERMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES - ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES - TRABAJO SOCIAL	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- ENFERMERA DE TERAPIA ENTEROSTOMAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION FELIZ NAVIDAD	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA POR SU CALIDEZ HUMANA PARA TENDER A LOS PACIENTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC-	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA JEFE MARTHA JIMENEZ-AUXILIARES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA SEGURIDAD DEL INC PERSONAS EDUCADAS CON GRAN AMABILIDAD	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR EL BUEN SERVICIO DE LA PERSONA NAVEGADORA QUE LABORA EN EL 7 P ISO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL SERVICIO DE CUIDADOS PALATIVOS Y APOYO ASL DUELO, TUVE EL HONOR DE REALIZAR PRACTICAS Y SON EXCELENTES	ENFERMERIA- UCP- DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- INFORMACION DEL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
LES AGRADEZCO Y FELICITO A LA JEFE CRISTINA POR SER TAN BUENA PROFESIONAL Y POR ATENDER A MI MADRE.	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
EXCELENTE ATENCION DE JULIAN EL CHICO QUE TRABAJA EN LA FARMACIA ES AMABLE CON SENTIDO HUMANO.	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GRUPO DE DOCTORAS DE ENTERESTOMIA POR SU SERVICIO.	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
COMO PACIENTE Y FAMILIAR QUEREMOS DEJAR UN GRAN AGRADECIMIENTO A LA JEFE HELENA Y CRISTINA POR SU GRAN LABOR.	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUIERO FELICITAR A LA SEÑORA PATRICIA BALLE DE TOMA DE SIGNOS VITALES DE HEMATOLOGIA QUIEN SIEMPRE RECIBE DE MANERA CORDIAL Y MUY BUENA ENERGIA.	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA JEFE CRISTINA PERSONA MUY ESPECIAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INMENSAMENTE A LA JEFE CRISTINA DE TERAPIA INTERESTOMAL POR SU BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE HELENA DUQUE POR SU GRAN LABOR.	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **DICIEMBRE 2024** se presentaron **147** requerimientos de los cuales **23** pertenecen a **Agradecimientos**.

13. PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **DICIEMBRE 2024** se presentaron 26 requerimientos por parte de funcionarios de las diferentes EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

DICIEMBRE 2024 QUEJAS	
Tramites de citas	20
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **147** requerimientos recibidos durante el mes de **DICIEMBRE**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:
- Reclamo** (78 requerimientos) que corresponde a **53%**.
- Agradecimientos** (23 requerimientos) que corresponde a **16%**.
- Petición** (20 Requerimientos) que corresponde a **14%**.
- Queja** (16 requerimientos) que corresponde a **11%**
- Sugerencia** (4 requerimientos) que corresponde a **3%**
- Derecho de petición** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**
- Tutela** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**
- Recurso de reposición** (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

Reviso: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social