

INFORME PQRSDF FEBRERO 2025

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 BOTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	14
5.1 Botoss	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 2022-2025	18
7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022-2025	19
8 QUEJAS ANONIMAS	20
9 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO	20
9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos	21
9.2 Deberes y Derechos PQRSDF	22

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE FEBRERO	23
11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2022-2025	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.

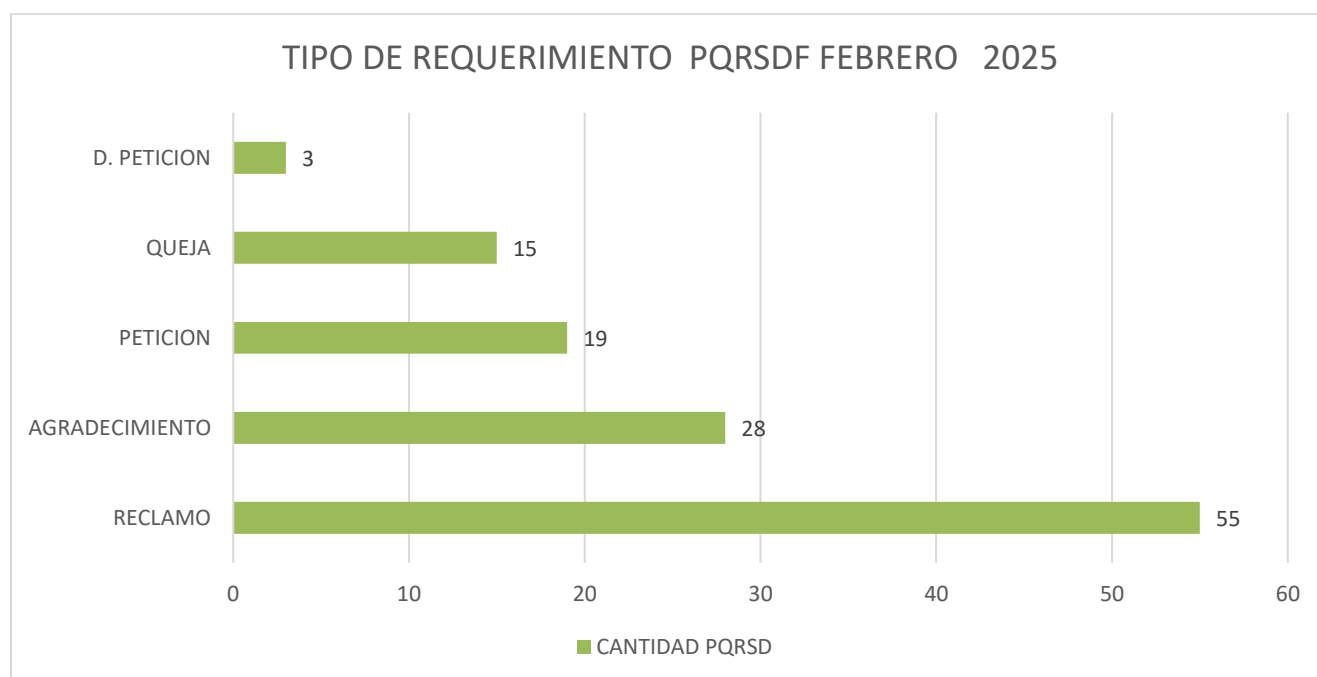
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 FEBRERO DE 2025

Durante este periodo se evidencia el comportamiento de los diferentes tipos de requerimientos recibidos en el Instituto Nacional de Cancerología a través de los diferentes canales de recepción.

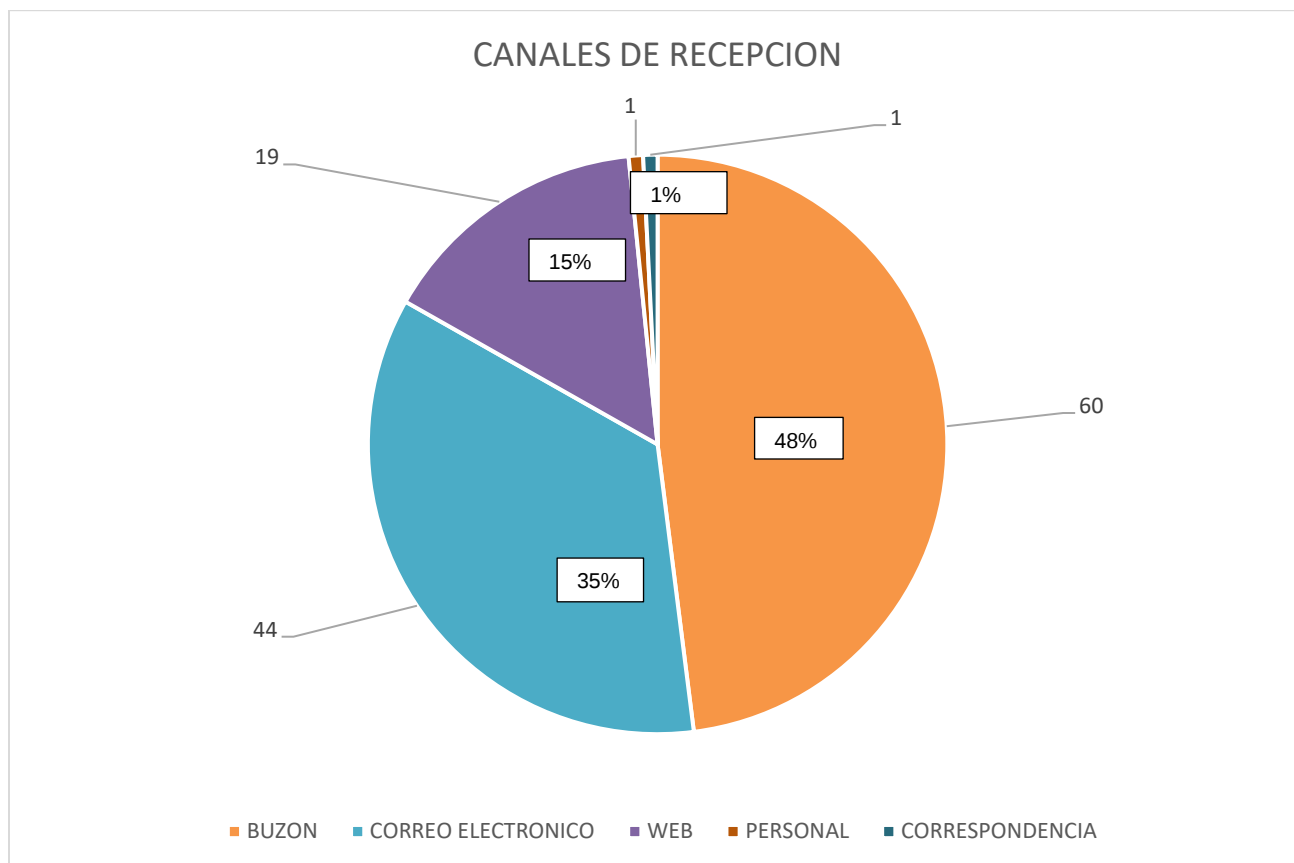
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **FEBRERO de 2025** se presentan **125 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (55 Requerimientos) que corresponde a **44%**; **Petición** (19 requerimientos) que corresponde a **15%**; **Agradecimiento** (28 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Queja** (15 requerimientos) que corresponde a **12%**; **D. petición** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**; **Tutela** (2 requerimiento) que corresponde a **2%**; **Solicitud de la información** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Recurso de reposición** (2 requerimiento) que corresponde a **2%**.

1.2.2 Canales de recepción FEBRERO 2025

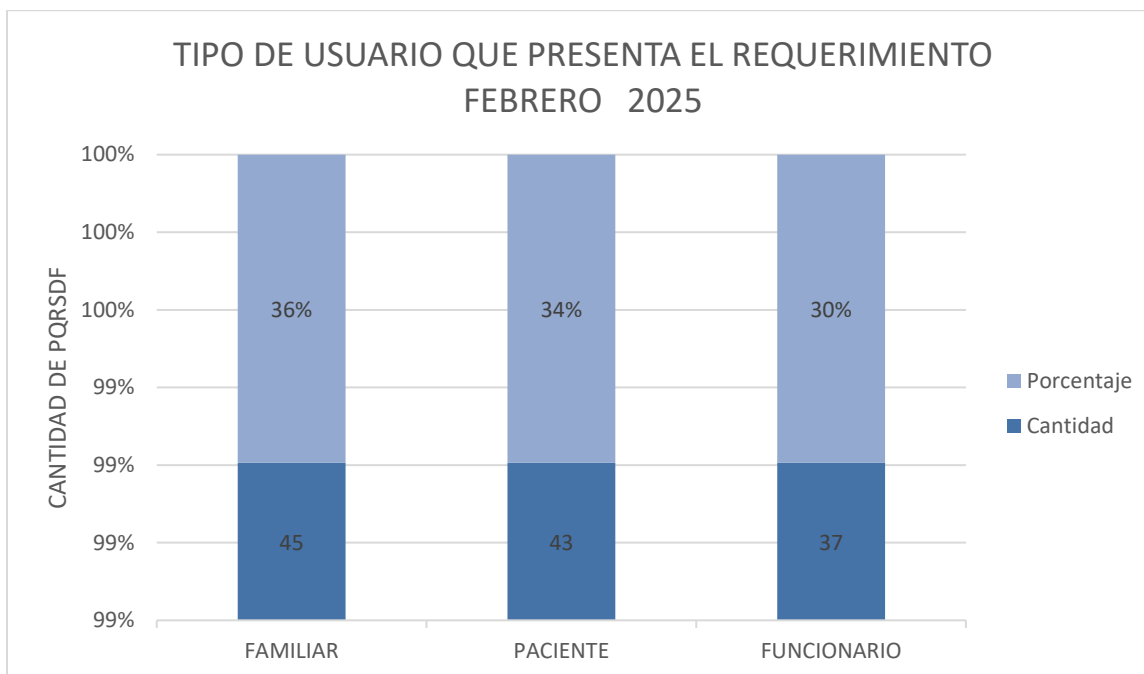


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **FEBRERO 2025** se presentan **125** requerimientos, los canales de recepción de los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Buzón** (60 requerimientos) que corresponde a **48%**
- **Correo Electrónico** (44 requerimientos) que corresponde a **35%**
- **Web** (19 requerimientos) que corresponde a **15%**
- **Personal** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**
- **Correspondencia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de FEBRERO de **2025** se registran **125** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Familiar** (45 requerimientos) que corresponde a **36%**
- **Paciente** (43 requerimientos) que corresponde a **34%**
- **Funcionario** (37 requerimientos) que corresponde a **30%**

Fuente: Oficina Trabajo Social

EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

2.1 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	15
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	7%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **FEBRERO** de 2025 se presentaron **15 Quejas** las cuales se tramitaron 15 antes de los **15 días** y **0** quejas después de los 15 días teniendo como tiempo promedio de respuesta: **7 días**.

2.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR FEBRERO 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 **FEBRERO** de 2025 no se presentaron respuestas preliminares

3. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de FEBRERO de 2025 se presentaron **15 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **4** antes de los **5 días**.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
CUIDADOS PALIATIVOS	2	50%
FARMACIA	1	25%
ENCRINOLOGIA	1	25%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

Tiempo de respuesta: Despues de los 5 dias		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
GAICA- ENFERMERIA	3	27%
FACTURACION	2	18%
GESTION AMBIENTAL	2	18%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	9%
HEMATOLOGIA	1	9%
RADIOTERAPIA	1	9%
CALL CENTER	1	9%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **FEBRERO** de 2025 se presentaron **15 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **11** después de los **5 días**.

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.3 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **15 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

2.3.1 Pertinencia (2 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (2 requerimientos) que corresponde a **100%**, donde se evidencia el servicio afectado fue **Gaica, Call center** (2 requerimientos).

PERTINENCIA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA ATENCION POR PARTE DE GAICA Y ENFERMERIA PARA LOS PACIENTES	GAICA	PERTINENCIA
QUEJA CALL CENTER SAQWUE UNA CITA PARA ANESTESIA Y NO TENIA A CITA ASIGNADA	CALL CENTER	PERTINENCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

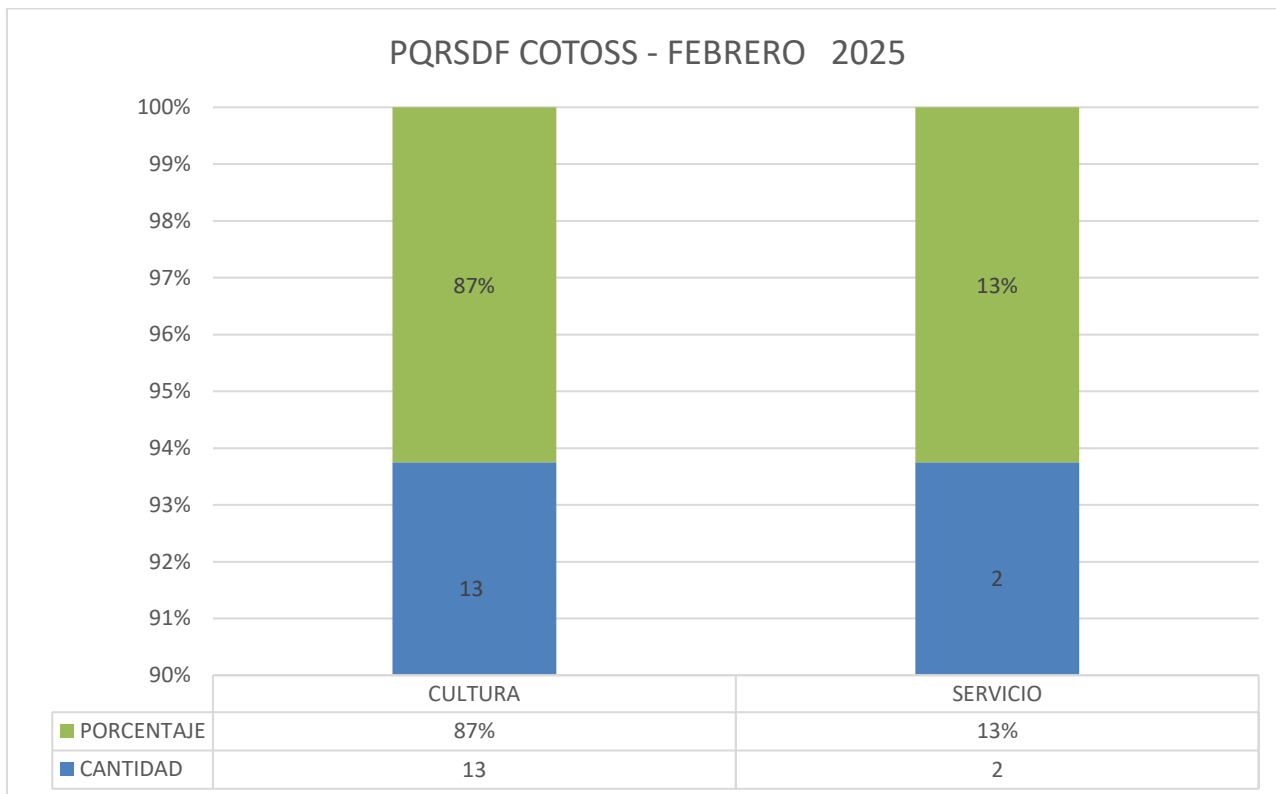
2.3.2 satisfacción del usuario (13 requerimientos)

Se relacionan las causas del atributo de **satisfacción del usuario** (13 requerimientos) que corresponde a **100%**.

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA FACTURACION- LA PERSONA QUE REVISÓ LAS ORDENES NOS DICE QUE EL EXAMEN NO ESTA AUTORIZADO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA GESTION AMBIENTAL- MALTRATO POR PARTE DE VIGILANTE EN EL AREA DE URGENCIAS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE SENO LA SRA DE LA 1 VENTANILLA DE FACTURACION DE SENO ME INTRATO POR TOCAR DE MANERA DESCENTE LA PUERTA DE LA ENFERMERA	SENO Y TEJIDOS BLANDOS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE UCP- LA SECRETARIA DE PALIATIVOS SEÑORITA QUE RECOGE LOS PAPELITOS QUE DA ALA ENFERMERA DE SIGNOS PERDIO EL PAPEL DE MI CITA Y NO ME LLAMABAN	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION PERSONAS QUE DAN INFORMACION Y LA RECEPCION	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE DE ENFERMERIA DEL TURNO DE LA NOCHE NO SON AMABLES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA PERSONA QUE RECIBE LAS FORMULAS MEDICAS ES MUY GROSEY Y MALEUCADA	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA NO ATENCION DE LA DRA SPIRK HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA CLARA DE RADIOTERAPIA- NO ES PRECAVIDA CON E AGENDAMIENTO DE CONSULTAS	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA EL DIA DE HOY EL GUARDA DE SEGURIDAD ME LEVANTO LA VOZ LE NEGÓ LA ENTRADA OTRO PTE	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA SECRETARIA DE ENDOCRINO- ME ATENDIO SUPREMAMENTE GROSEY	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION MEDICA DE SEÑORA QUE TOMA FOTO DE MI FAMILIAR CON CELULAR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE FACTURACION DEL 3 PISO, PERSONA GROSEY CON ADULTOS MAYORES	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

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

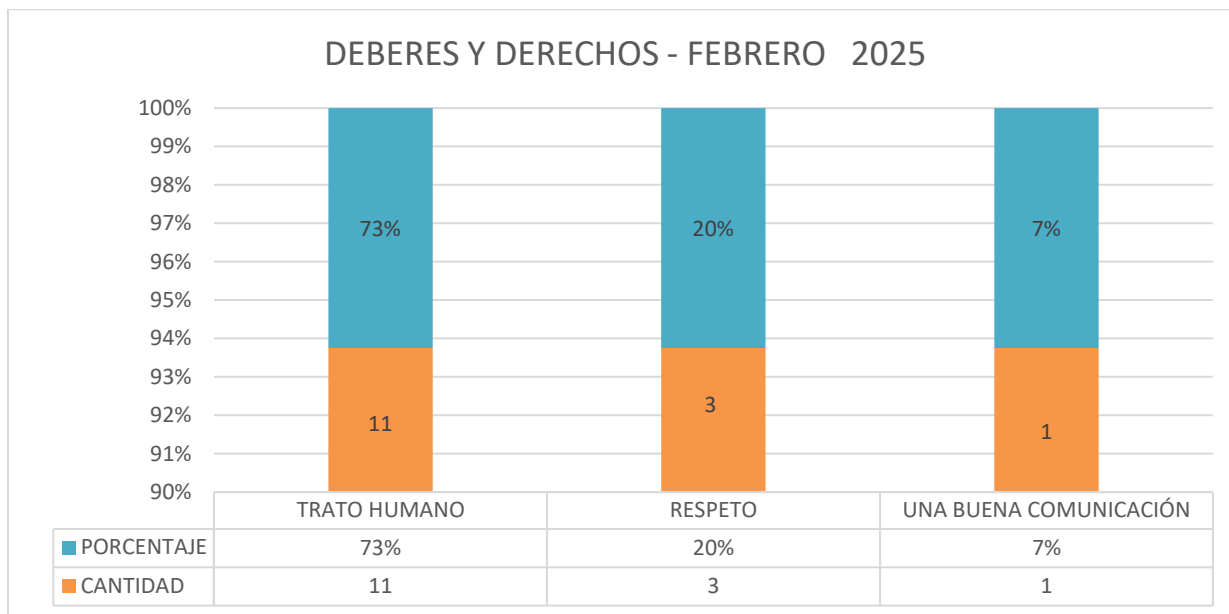
3.1 Cottos



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **15 Quejas** que se presentaron en el mes de FEBRERO 2025 el **87%** corresponde al **Cultura** (13 requerimientos); el **13%** corresponde al **Servicio** (2 requerimientos); esto alineado con el **COTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

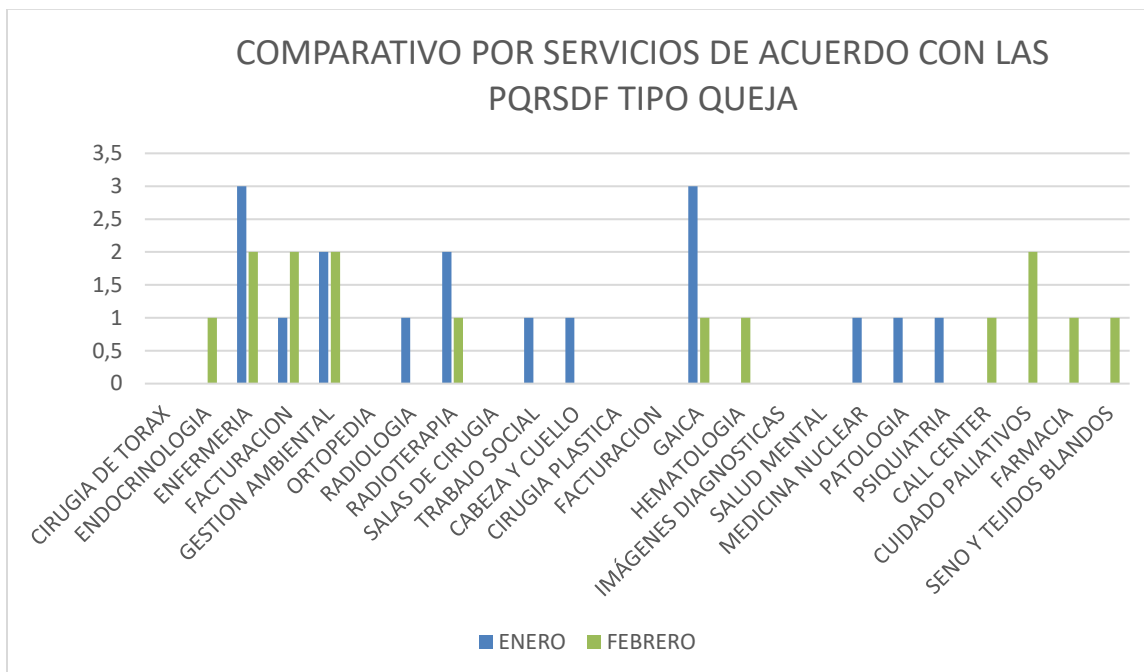


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **15 Quejas** que se presentaron en el mes de **FEBRERO 2025** alineado con **Deberes y Derechos**. El **73%** corresponde a **Trato Humano** (11 requerimientos), **Respeto** con **20%** (3 requerimientos); **Una buena comunicación** con **7%** (1 requerimientos).

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

Mes **ENERO 2024** vs **FEBRERO 2025**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **ENERO 2024** se presentan **17** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **FEBRERO 2025** se presentaron **15** requerimientos, se evidencia una disminución de 2 quejas para el mes de **FEBRERO**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre ENERO vs FEBRERO 2025

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	ENERO	FEBRERO
ENDOCRINOLOGIA	0	1
FACTURACION	1	2
HEMATOLOGIA	0	1
CALL CENTER	0	1
CUIDADO PALIATIVOS	0	2
FARMACIA	0	1
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

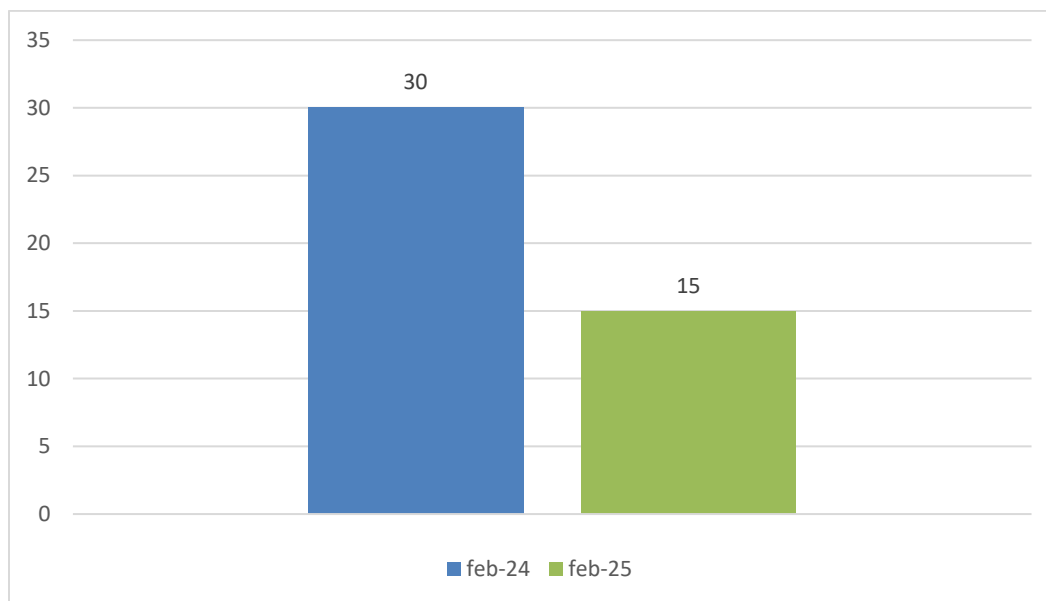
SERVICIO	MES	
	ENERO	FEBRERO
ENFERMERIA	3	2
RADIOLOGIA	1	0
RADIOTERAPIA	2	1
TRABAJO SOCIAL	1	0
CABEZA Y CUELLO	1	0
GAICA	3	1
MEDICINA NUCLEAR	1	0
PATOLOGIA	1	0
PSIQUIATRIA	1	0

✓ **Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas**

SERVICIO	MES	
	ENERO	FEBRERO
GESTION AMBIENTAL	2	2

Fuente: Oficina Trabajo Social.

7. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2024-2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

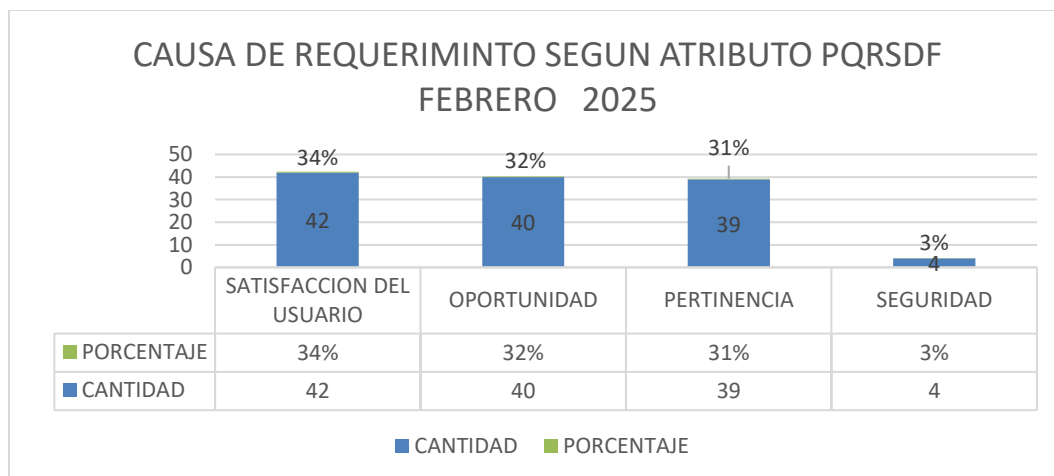
Para el mes de **FEBRERO 2025** se presentan **15** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **FEBRERO 2024** año anterior, se presentaron **30** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 15 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **FEBRERO 2025** se presentó 1 queja anónima.

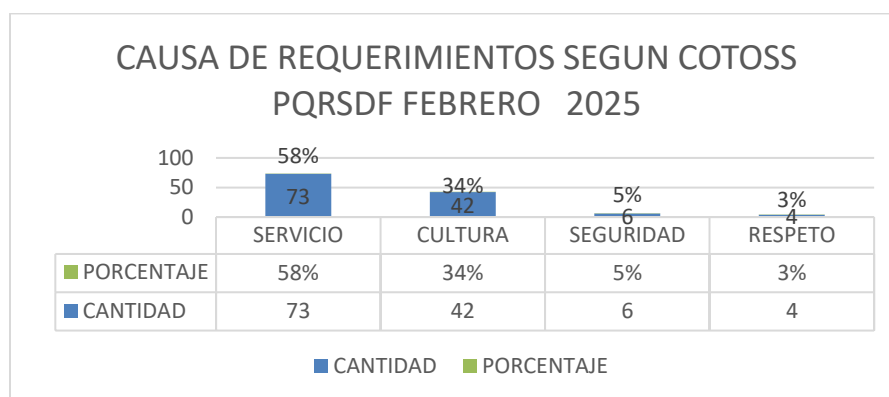
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **FEBRERO 2025** se presentan **125** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Satisfacción del usuario** (42 requerimientos) que corresponde a **34%**; **Oportunidad** (40 requerimientos) que corresponde a **32%**; **pertinencia** (39 requerimientos) que corresponde a **31%**; **Seguridad** (4 requerimientos) que corresponde a **3%**.

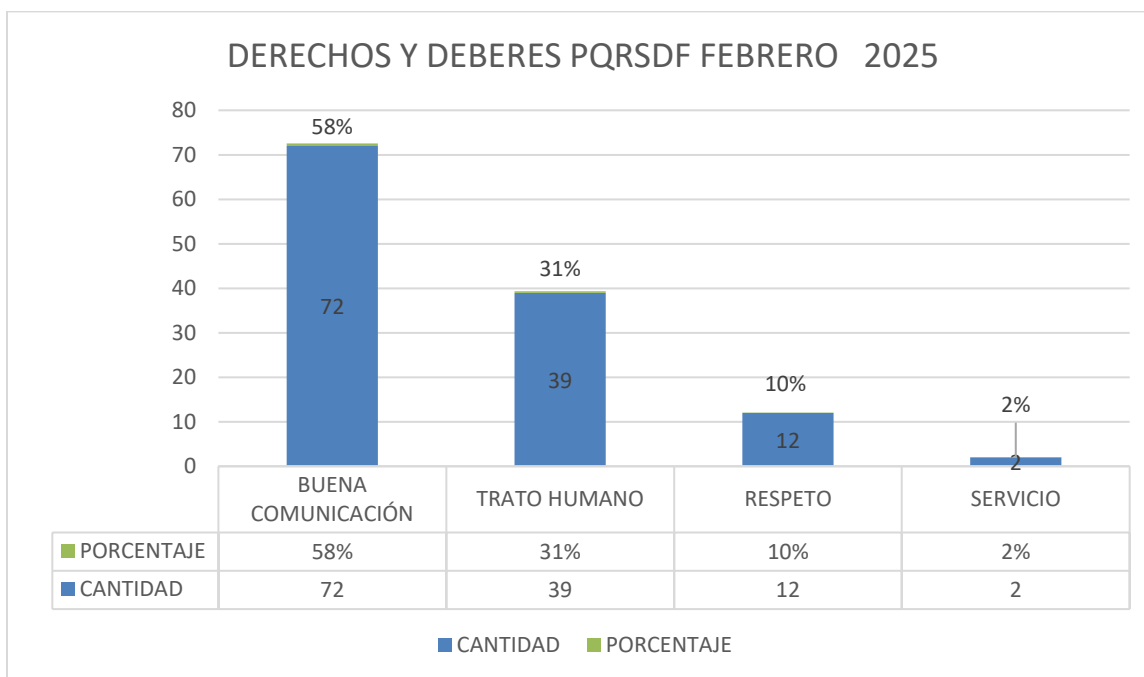
COTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **125** requerimientos que se presentaron en el mes de **FEBRERO 2025** alineados al modelo de atención CotoSS en el mes **FEBRERO** el **requerimiento** fue **Servicio** (73 requerimientos) que corresponde a **58%**, **cultura** (42 requerimientos) que corresponde a **34%**, **Seguridad** (6 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Respeto** (4 requerimientos) que corresponde a **3%**.

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **125** requerimientos que se presentaron en el mes de **FEBRERO 2025** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (72 requerimientos) que corresponde a **58%**; **Trato humano** (39 requerimientos) que corresponde a **31%**; **Respeto** (12 requerimientos) que corresponde a **10%**; **Servicio** (2 requerimientos) que corresponde a **2%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE FEBRERO 2025

FEBRERO 2025	
ENERO	CANTIDAD
NUEVOS	469
ANTIGUOS	10.865
TOTAL ATENDIDOS	11334

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 125/ N total pacientes atendidos 11.334**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** (**N total de requerimientos tipo queja 15/ N total pacientes atendidos 11.334**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	TRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA GLORIA BARBOSA POR SU CALIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA MARIA ARIAS POR SU COLABORACION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TODO PERSONAL POR SU AMABILIDAD	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PARA SANDRA GESTORA POR TODO LO QUE HACE POR	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SANDRA HERNANDEZ ES UNA PERSONA MUY	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA COLABORACION DE LA JEFE GESTORA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- EXCELENTE SERVICIO Y PROFESIONALES SUCHA EMPATIA CON LOS PTES	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GUARDA DE SEGURIDAD BLANCO GUICETT POR SU AMABILIDAD	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- GRAN CALIDAD HUMANA CON LA ATENCION DE TODO EL PERSONAL	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL NAVEGADOR ADALBERTO VARGAS EXCELENTE	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA JEFE POR LA ATENCION BRINDADA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDAS DE SEGURIDAD EXCELENTE PERSONAL	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL JEFE DE ENFERMERIA KEVIN POR EXCELENTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL INC ME HAN TRATADO MUY BIEN	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TODAS LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN INC POR SU VOCACION Y CALIDAD HUMANA	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA AMABILIDAD DEL PERSONAL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PARA TODO EL PERSONAL DEL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL SERVICIO DE LAVANDERIA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR EL BUEN SERVICIO DE SE CAMACHO VIGILANCIA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA ARIZA, BUEN SERVICIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS NAVEGADORES BUEN SERVICIO EN EL	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GUARDA DE SEGURIDAD MARISEL POR SU BUENA ATENCION AL PUBLICO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE CRISTINA MUY ATENTA Y SERVICIAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE HELENA DE TERAPIA ENTEROSTOMAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- GRACIAS POR EL CALOR HUMANO POR PARTE DE	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- SEGURIDAD, T. SOCIAL EXCELENTE PERSONAS	DIRECCION- GESTION AMBIENTAL- T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR TAN BUENA ATENCION RADIOLOGIA	IMAGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE CRISTINA POR SER ESPECIALES CON MI HIJA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **FEBRERO 2025** se presentaron **127** requerimientos de los cuales **19** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **19** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 9** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **FEBRERO 2025** se presentaron 37 Quejas por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

FEBRERO 2025 QUEJAS	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **FEBRERO 2025** no se presentaron quejas correspondientes a trámites administrativos.

14. CONCLUSIONES

- De **125** requerimientos recibidos durante el mes de **FEBRERO**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta FEBRERO participación es:
- Reclamo** (55 requerimientos) que corresponde a **44%**.
- Agradecimientos** (28 requerimientos) que corresponde a **22%**.
- Petición** (19 Requerimientos) que corresponde a **15%**.
- Queja** (15 requerimientos) que corresponde a **12%**
- Derecho de petición** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**
- Tutela** (2 requerimientos) que corresponde a **2%**
- Recurso de reposición** (2 requerimientos) que corresponde a **2%**.

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.
- Durante el mes de FEBRERO de 2025 se realizó socialización del procedimiento de PQRSDF a los coordinadores y auxiliares administrativos de los servicios que presta el Instituto Nacional de Cancerología

Elaboró: Paula Andrea Cabeza Nova – Auxiliar administrativo

Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social