

INFORME PQRSDF MARZO 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 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 2024-2025	18
7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2024-2025	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 MARZO	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.

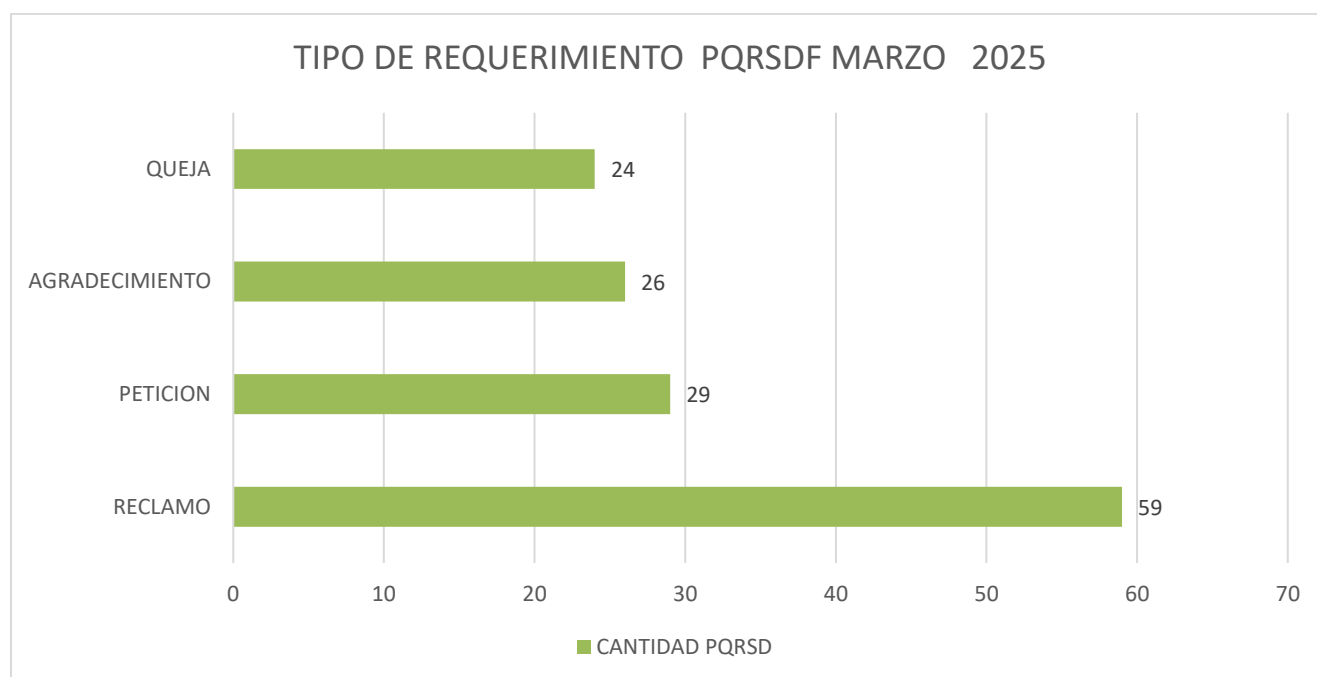
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 MARZO 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.

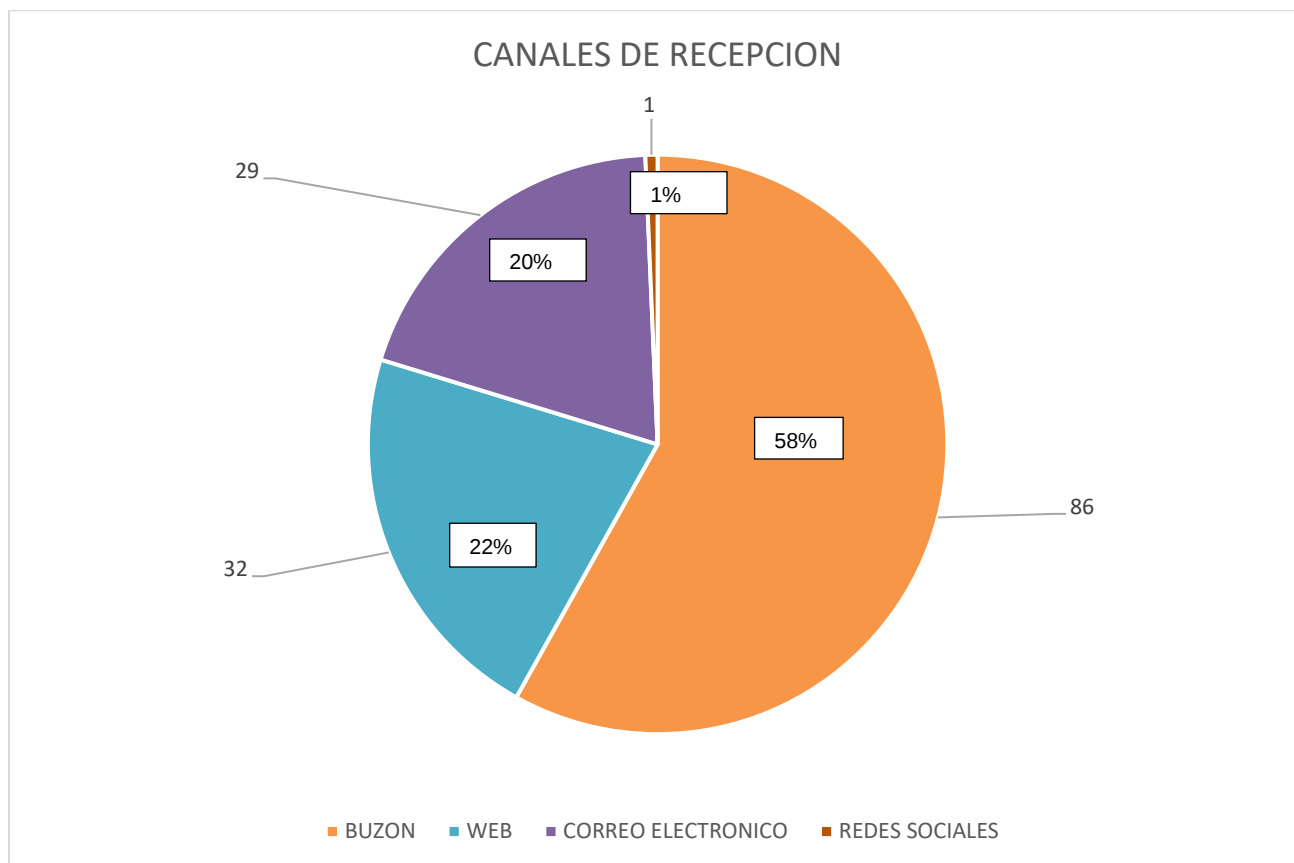
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MARZO de 2025** se presentan **148 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (59 Requerimientos) que corresponde a **40%**; **Petición** (29 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Agradecimiento** (26 requerimientos) que corresponde a **18%**; **Queja** (24 requerimientos) que corresponde a **16%**; **D. petición** (6 requerimientos) que corresponde a **4%**; **Sugerencia** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Solicitud de la información** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Recurso de reposición** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**.

1.2.2 Canales de recepción MARZO 2025

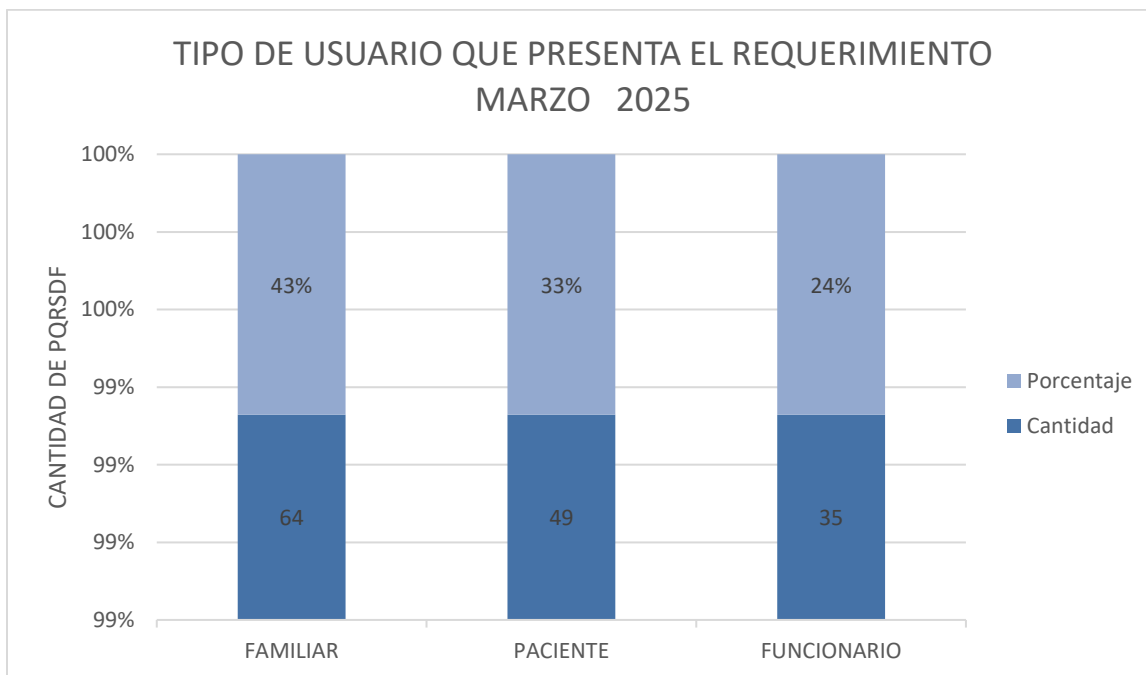


Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

- **Buzón** (86 requerimientos) que corresponde a **58%**
- **Web** (32 requerimientos) que corresponde a **22%**
- **Correo Electrónico** (29 requerimientos) que corresponde a **20%**
- **Redes sociales** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de MARZO de **2025** se registran **148** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Familiar** (64 requerimientos) que corresponde a **43%**
- **Paciente** (49 requerimientos) que corresponde a **33%**
- **Funcionario** (35 requerimientos) que corresponde a **24%**

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	23
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	1
Promedio días de respuesta	7%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MARZO** de 2025 se presentaron **24 Quejas** las cuales se tramitaron 23 antes de los **15 días** y 1 queja después de los 15 días teniendo como tiempo promedio de respuesta: **7%**.

2.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR MARZO 2025	
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 **MARZO** de 2025 no se presentaron respuesta preliminar.

3. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de **MARZO** de 2025 se presentaron **24 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **7** antes de los **5 días**.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
FACTURACION	3	43%
GAICA	2	29%
ENFERMERIA	1	14%
GESTION DOCUMENTAL	1	14%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

Tiempo de respuesta: Despues de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	7	41%
RADIOTERAPIA	3	18%
FACTURACION	2	12%
GESTION AMBIENTAL	2	12%
SUBMEDICA	2	12%
MERCADEO	1	6%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **MARZO** de 2025 se presentaron **24 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **17** 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 **24 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

2.3.1 Oportunidad (1 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (1 requerimientos) que corresponde a **100%**, donde se evidencia el servicio afectado fue **Gaica**.

OPORTUNIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA GAICA- FALTA DE ATENCION EN MEDICAMENTO- Sonda Dr Robinson Angulo	GAICA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.3.2 Pertinencia (3 requerimientos)

Se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia** (3 requerimientos) que corresponde a **100%**.

PERTINENCIA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJQA DE ENFERMERIA- DEL JEFE DE TURNO ROBINSON ES GROSERO	ENFERMERIA	PERTINENCIA
QUEJA ENFERMERIA EL ENFERMERO JEFE DE LA MAÑANA TRASPLANTE LLEGA DE MAL HUMOR A SACAR HEMOCULTIVO	ENFERMERIA	PERTINENCIA
SE QUEJA DE FUNCIONARIO DE AUTORIZACIONES	FACTURACION	PERTINENCIA

2.3.3 Satisfacción del usuario (20 requerimientos)

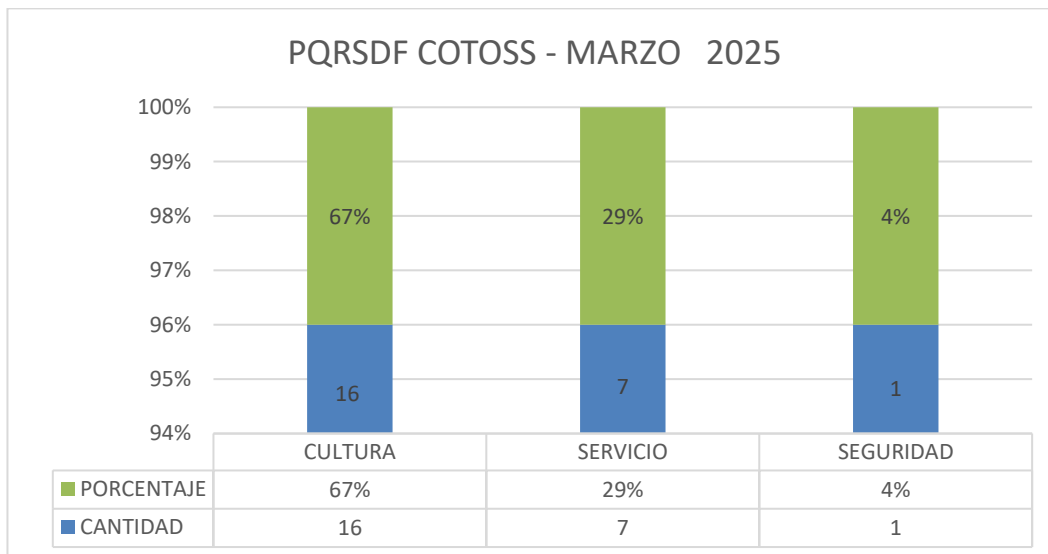
Se relacionan las causas del atributo de **satisfacción del usuario** (20 requerimientos) que corresponde a **100%**.

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA ENFERMERA MARTHA TERAPIA ENTEROSTOMAL ES MUY GROCERA Y PATAN CON LOS PTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERA GISELA LARA EN LA MALA ATENCION DE MI PADRE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ALA TENCION DE LA JEFE POR EL TRATO HACIA MI MADRE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA SE DIRIGE HACIA MI CON FALTA DE RESPETO QUE YO COMO TENIA PERMANENCIA TENIA QUE ESTAR PENDIENTE DE LOS MEDICAMENTOS DE MI PAPA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LOS VIGILANTES Y LAS ENFERMERAS JUEGAN CON LA SALUD DEL PACIENTE PONEN TRABAS EN LOS PROCESOS	ENFERMERIA- GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERAS TURNO NOCHE POR DAR MEDICAMENTO A LA FUERZA AL PTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA EN EL 3 PISO EL FACTURADOR GRITO A LOS ADULTOS MAYORES Y USO DE GROSERIAS	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA SRITA NAVGADORA , NO TIENE UN TRATO ACORDE Y DIGNO CON EL PACIENTE	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
RECLAMO NAGEVADORA Y SEGURIDAD NO SABEN HABLARLE AL PTE, QUITAN STIKER SON MUY IMPULSIVAS	FACTURACION- GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA SE ACERCO AL PERSONAL DE 4 PISO Y LA RTA FUE DEMANDANTE GROSERA- Y TONO ALTO DE VOZ	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LOS SERVICIOS GAICA- HEMATOLOGIA POR LA ATENCION	GAICA- HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL GUARDA EN EL AREA DE QUIMIO, EL NO MEDJO INGRESO SE FUE DETRAS MIO DISCUTIENDO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL CABALLERO VIGILANTE DE TURNO DE LA MAÑANA ES GROSERO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJA DE LA MALA ATENCION DE LAS FUNCIONARIAS DE NUEVA EPS, ME CONESTO CON IMPRUPERIOS Y AGRESIONESY OFENZAS	MERCADEO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL TECNOLOGO ME PASA POR LA MAQUINA VARIAS VECES Y DESPUES SOLO UNA COMO NO CUMPLE CON LOS PROTOCOLOS	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL TECNOLOGO CARLOS MARIO MI SALUD SE HA VISTO AFECTADA ME SALIO UN SARPULLIDO	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL TECNOLOGO QUE A PARTIR DEL 3, ME PRESENTO UN SALPULLIDO EN EL ESCROTO	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE RADIOLOGIA QUE DA CITAS ES UNA PERSONA INNUMANA	SUBMEDICA.	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ANESTESIOLOGIA- SE MOLESTO PORQUE PREGUNTO ME VAN A OPERAR OTRA VEZ	SUBMEDICA- ANESTESIA	SATISFACCION DEL USUARIO

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

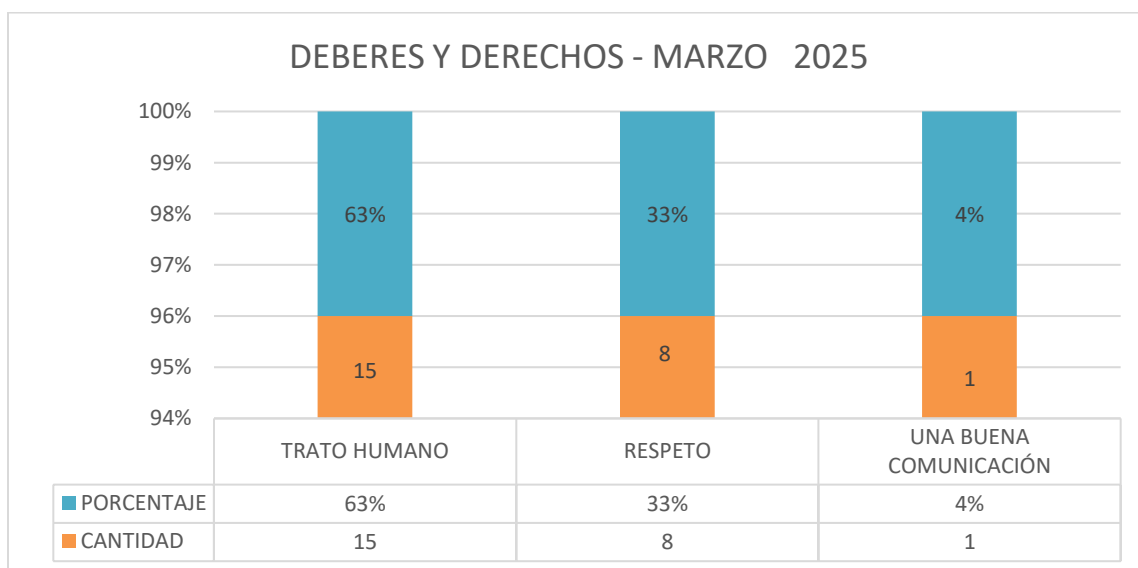
3.1 Cottos



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 24 **Quejas** que se presentaron en el mes de MARZO 2025 el **67%** corresponde a (16 requerimientos); el **29%** corresponde al **Servicio** (7 requerimientos); el 4% corresponde a (1 requerimiento) esto alineado con el **COTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

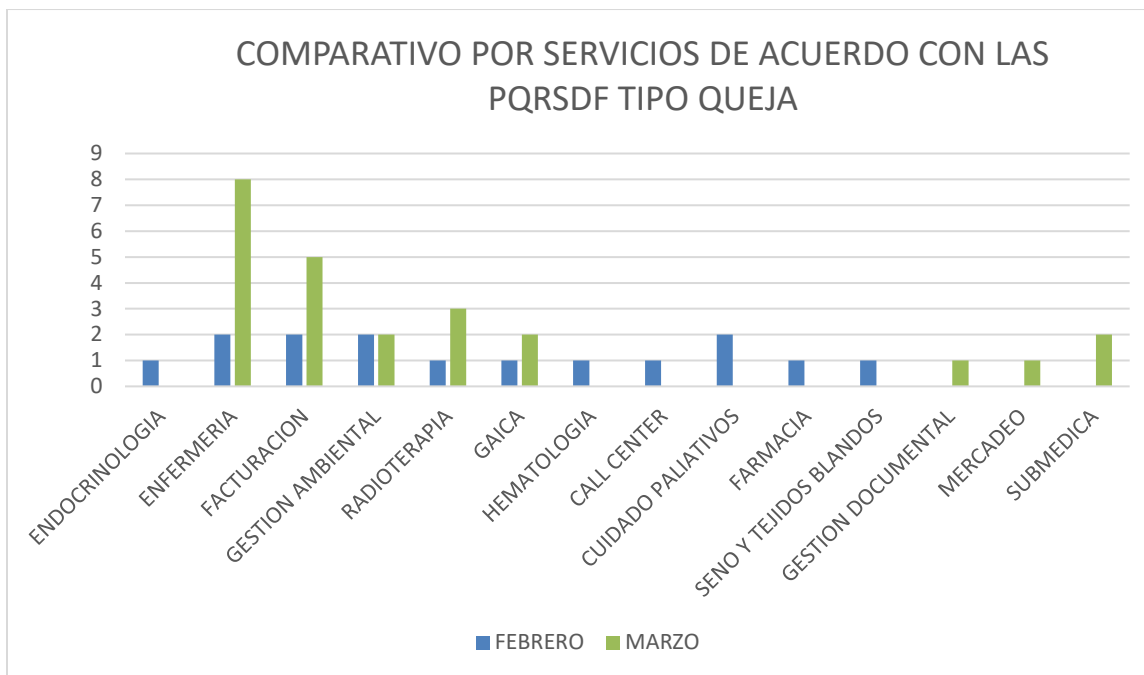


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **24 Quejas** que se presentaron en el mes de **MARZO 2025** alineado con **Deberes y Derechos**. El **63%** corresponde a **Trato Humano** (15 requerimientos), **Respeto** con **33%** (8 requerimientos); **Una buena comunicación** con **4%** (1 requerimientos).

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

Mes **FEBRERO 2025** vs **MARZO 2025**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **FEBRERO 2024** se presentan **15** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **MARZO 2025** se presentaron **24** requerimientos, se evidencia un aumento de 9 queja para el mes de **MARZO**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre DICIEMBRE vs MARZO 2025

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	FEBRERO	MARZO
ENFERMERIA	2	8
FACTURACION	2	5
RADIOTERAPIA	1	3
GAICA	1	2
GESTION DOCUMENTAL	0	1
MERCADEO	0	1
SUBMEDICA	0	2

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

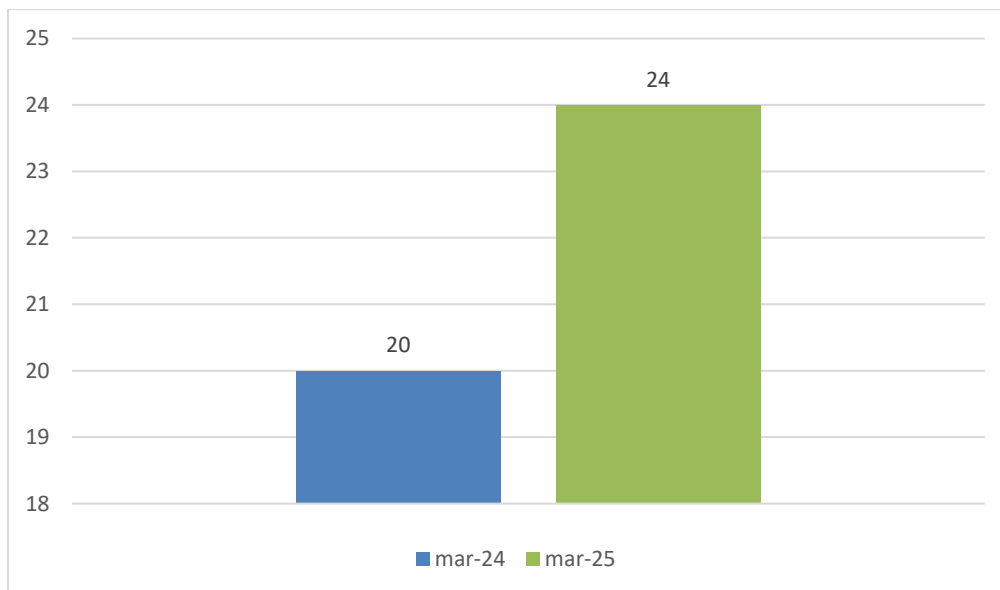
SERVICIO	MES	
	FEBRERO	MARZO
HEMATOLOGIA	1	0
CALL CENTER	1	0
CUIDADO PALIATIVOS	2	0
FARMACIA	1	0
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	0

✓ Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	FEBRERO	MARZO
GESTION AMBIENTAL	2	2

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



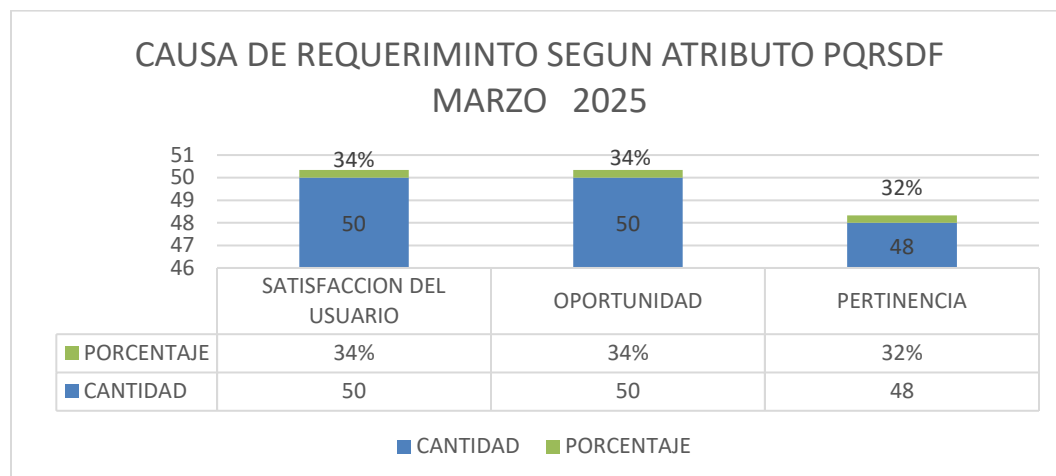
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MARZO 2025** se presentan **24** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **MARZO 2025** año anterior, se presentaron **20** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo un aumento de 4 quejas comparando el año anterior.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **MARZO 2025** se presentaron 3 queja anónimas.

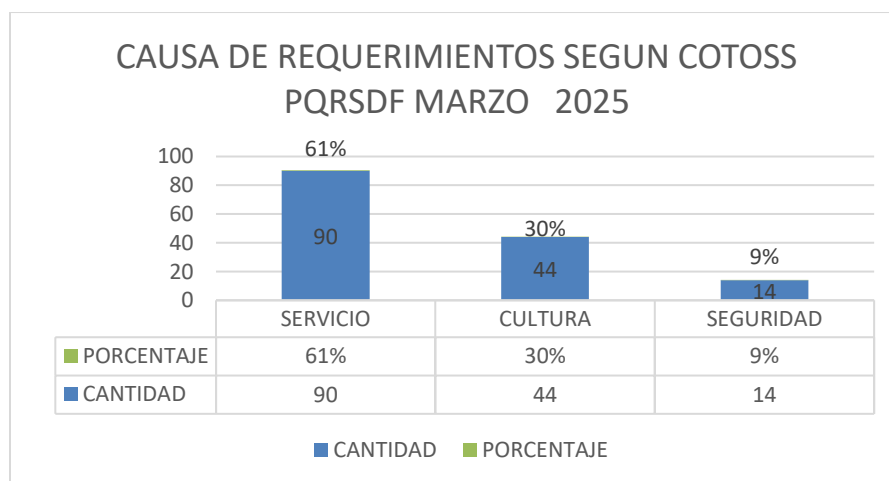
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MARZO 2025** se presentan **148** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Satisfacción del usuario** (50 requerimientos) que corresponde a **34%**; **Oportunidad** (50 requerimientos) que corresponde a **34%**; **pertinencia** (48 requerimientos) que corresponde a **32%**.

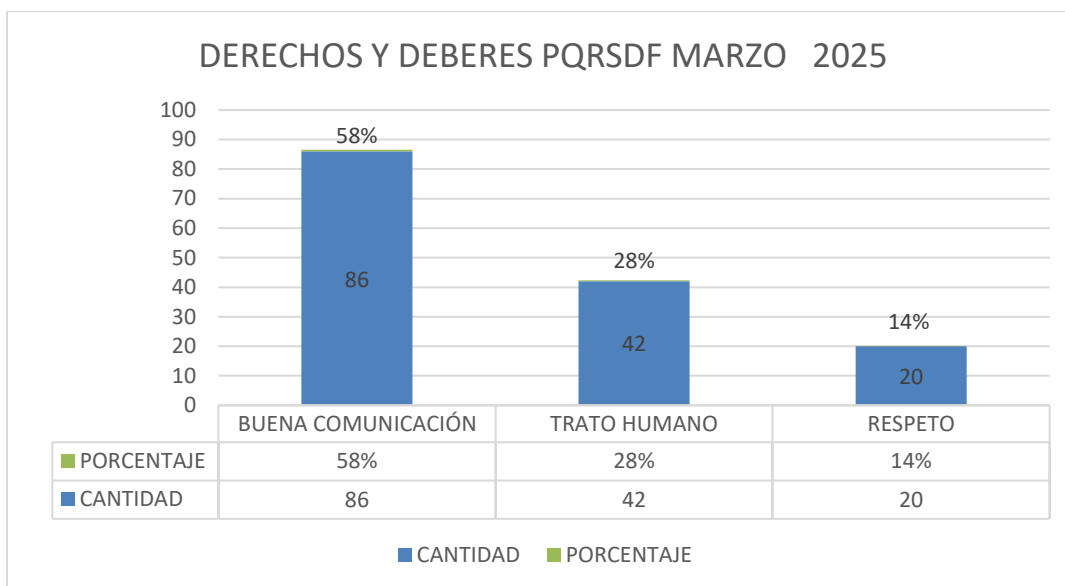
COTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **148** requerimientos que se presentaron en el mes de **MARZO 2025** alineados al modelo de atención Cotoss en el mes **MARZO** requerimiento fue **Servicio** (90 requerimientos) que corresponde a **61%**, **cultura** (44 requerimientos) que corresponde a **30%**, **Seguridad** (14 requerimientos) que corresponde a **9%**.

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **148** requerimientos que se presentaron en el mes de **MARZO de 2025** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (86 requerimientos) que corresponde a **58%**; **Trato humano** (42 requerimientos) que corresponde a **28%**; **Respeto** (20 requerimientos) que corresponde a **14%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MARZO 2025

MARZO 2025	
ENERO	CANTIDAD
NUEVOS	626
ANTIGUOS	11.590
TOTAL ATENDIDOS	12216

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 148/ N total pacientes atendidos 12.216**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** (**N total de requerimientos tipo queja 24/ N total pacientes atendidos 12.216**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO EXCELENTE CUERPO DE SEGURIDAD EN ESPECIAL GUARDA LILIANA CORREA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL INC QUE LABORA EN ESTA INSTITUCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA POR SU DEDICACION Y AMOR POR SU TRABAJO A TODO EL PERSONAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- EXCELENTE TRATO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA HE SIDO ATENDIDA CON CALIDAD DE SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR LEAL UCP- POR TAN EXCELENTE SERVICIO	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO BUEN TRABAJO EQUIPO DE GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- POR ESTAR PENDIENTES DE LA PARTE ESPIRITUAL DE LOS PTES	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE SANDRA ENFERMERA POR SU HERMOSA LABOR CON LOS PACIENTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PROGRAMA DEL DUELO- EXCELENTE SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA HELENA ES EJEMPLO A SEGUIR DE AMOR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA JEFE MARIA CLAUDIA POR EXCELENTE ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE CRISTINA Y JEFE ELENA SON MUY AMABLES EN LOS PROCESOS	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LAS NIÑAS NAVEGADORAS Y FACTURACION MUCHO AMOR AL PTE	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO A LA SEÑORA CLARA DE RADIOTERAPIA PERSONA CON BASTANTE SENTIDO HUMANO	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO T. SOCIAL LILIANA DE SENO POR SU HERMOSA MANERA DE ATENDER	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FELICITO A LA JEFE MARTHA JIMENEZ POR EL TRATO RECIBIDO EN TERAPIA ENTEROSTOMAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA GUARDA DE SEGURIDAD LILIANA CORREA POR SU BUEN SERVICIO Y AMABILIDAD	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA GISELA LARA ES UNA PERSONA MUY DEDICADA A SUS PACIENTES	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA SRA CLARA DE RADIOTERAPIA EXCELENTE PERSONA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ELENA, BUEN TRATO, SOBRE TODO EL RESPETO	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA GISELA EXCELENTE LABOR	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA- NAVEGADORAS- JEFE DE ENFERMERIA POR LA GESTION A MI SOLICITUD	IMAGENES DIAGNOSTICAS- ENFERMERIA- FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VARIOS SERVICIOS- DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA MANEJA EXCELENTE TRATO A LOS PTES	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MARZO de 2025** se presentaron **148** requerimientos de los cuales 26 pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **26** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 9** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **MARZO de 2025** se presentaron 35 requerimientos por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **148** requerimientos recibidos durante el mes de **MARZO**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta MARZO participación es:
- Reclamo** (59 requerimientos) que corresponde a **40%**.
- Petición** (29 Requerimientos) que corresponde a **20%**.
- Agradecimientos** (26 requerimientos) que corresponde a **18%**.
- Queja** (24 requerimientos) que corresponde a **16%**
- Derecho de petición** (6 requerimientos) que corresponde a **4%**
- Sugerencia** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**
- Recurso de reposición** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**.
- Solicitud de la información** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**

17. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES

- Se realiza seguimiento continuo a través del envío de correo y llamadas telefónicas con el fin de garantizar la respuesta oportuna, por parte de los servicios involucrados.
- Se retroalimenta desde la oficina de Trabajo Social informando a los servicios involucrados para la respuesta oportuna.
- Se presenta informe al área de calidad dentro del comité, planeación, comunicaciones y Subdirección médica, publicándose en la página web del INC.

Elaboró: Paula Andrea Cabeza Nova – Auxiliar administrativo

Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social