

INFORME PQRSDF ABRIL 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 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 2022-2025	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 Cotoss y Deberes y Derechos	21
9.2 Deberes y Derechos PQRSDF	22

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ABRIL	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.

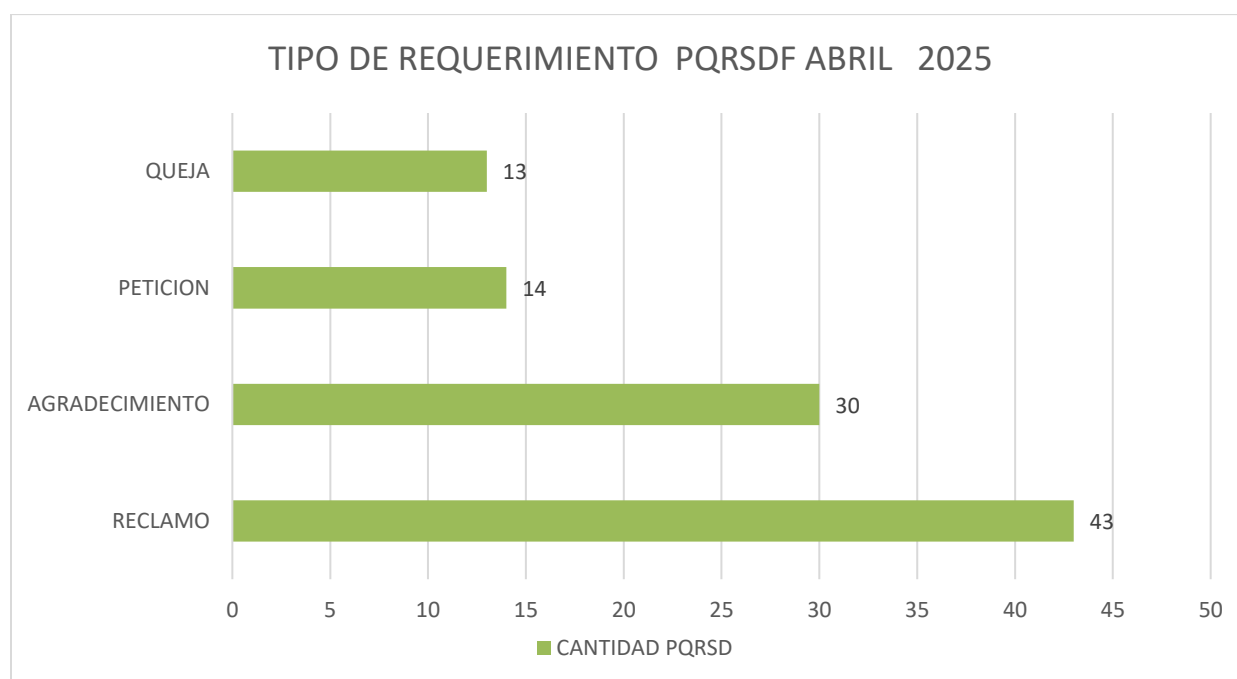
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 ABRIL 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.

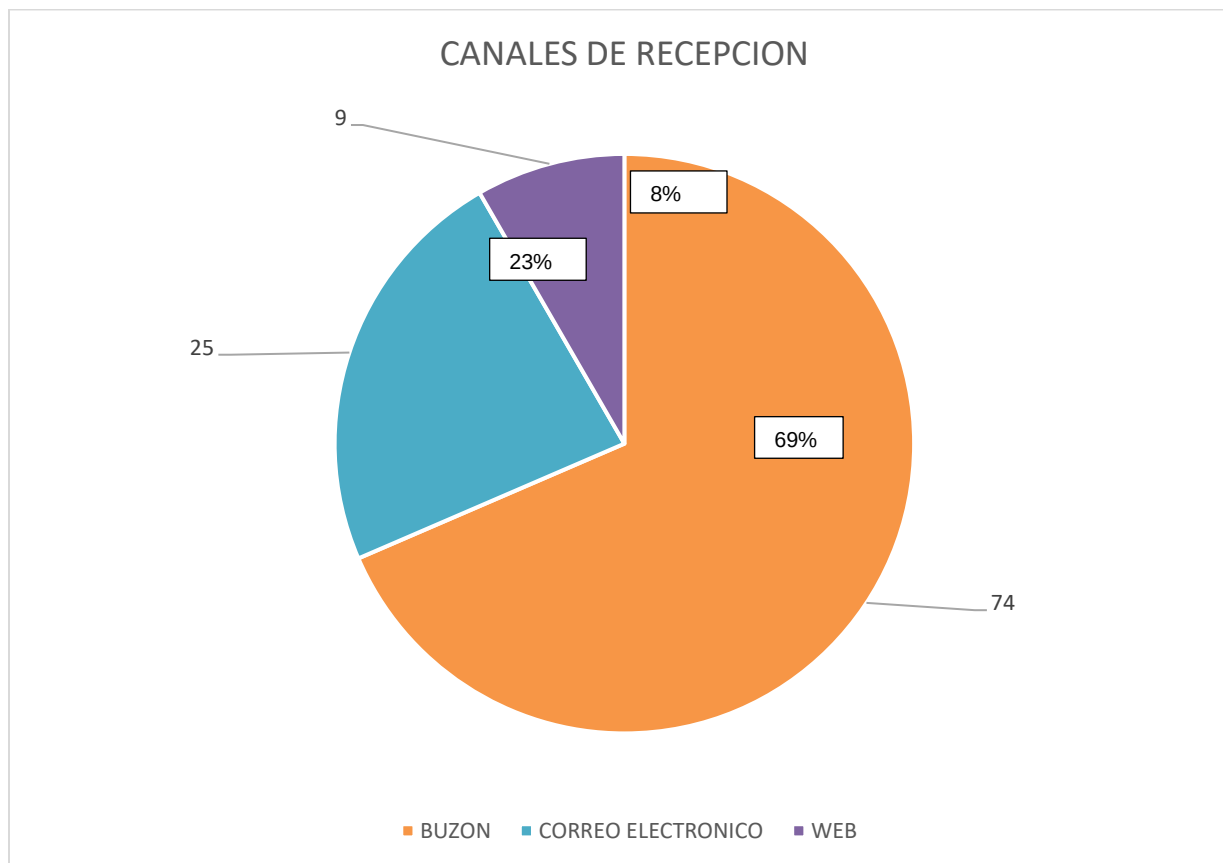
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ABRIL de 2025** se presentan **108 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (43 Requerimientos) que corresponde a **40%**; **Agradecimiento** (30 requerimientos) que corresponde a **28%**; **Petición** (14 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Queja** (13 requerimientos) que corresponde a **12%**; **D. petición** (6 requerimientos) que corresponde a **6%**; **Sugerencia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Recurso de reposición** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**.

1.2.2 Canales de recepción ABRIL 2025

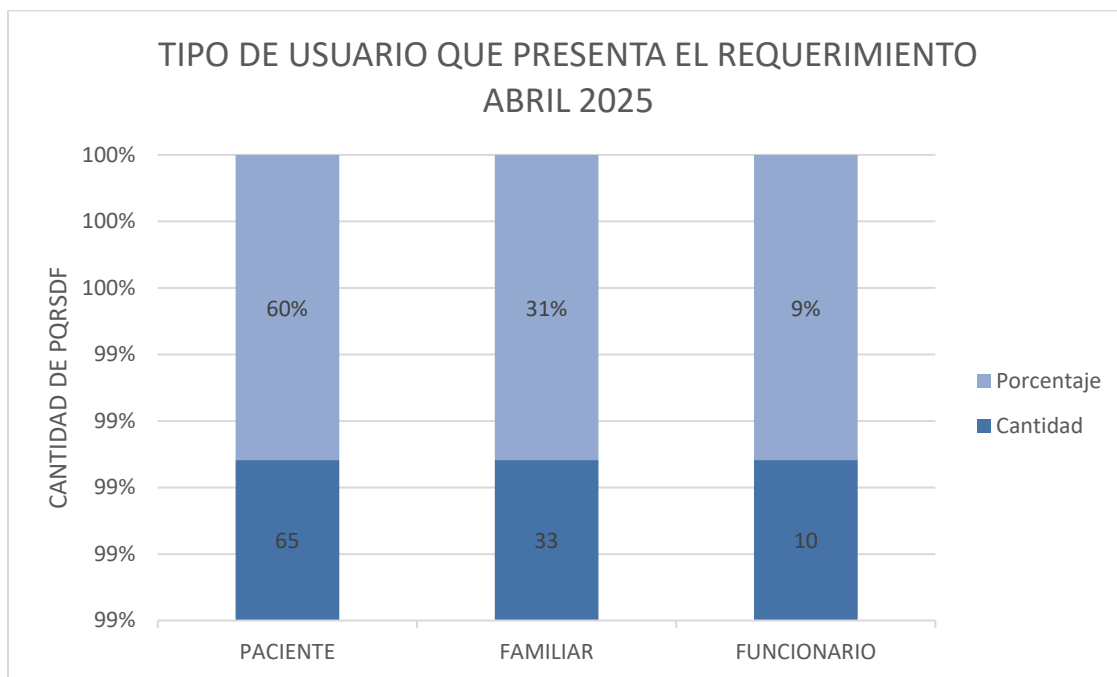


Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

- **Buzón** (74 requerimientos) que corresponde a **69%**
- **Correo Electrónico** (25 requerimientos) que corresponde a **23%**
- **Web** (9 requerimientos) que corresponde a **8%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de ABRIL de 2025 se registran **108** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (65 requerimientos) que corresponde a **60%**
- **Familiar** (33 requerimientos) que corresponde a **31%**
- **Funcionario** (10 requerimientos) que corresponde a **9%**

Fuente: Oficina Trabajo Social

3. 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 15 días por las áreas responsables	13
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	6 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.3

Para el mes de **ABRIL** de 2025 se presentaron **13 Quejas** las cuales se tramitaron 13 antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **6 días**.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR ABRIL 2025	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	13
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **ABRIL** de 2025 no se presentaron quejas con respuesta preliminar.

3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de ABRIL de 2025 se presentaron **13 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	2	29%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	14%
ENFERMERIA	1	14%
GASTRO	1	14%
RADIOTERAPIA	1	14%
TRABAJO SOCIAL	1	14%

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

Tiempo de respuesta: después de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	4	67%
GAICA	1	17%
HEMATOLOGIA	1	17%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **ABRIL** de 2025 se presentaron **13 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **6** después de los **5 días**.

4. CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento Queja por atributo: Se presentan 13 Quejas, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

4.1.1 Satisfacción del usuario (13 requerimientos)

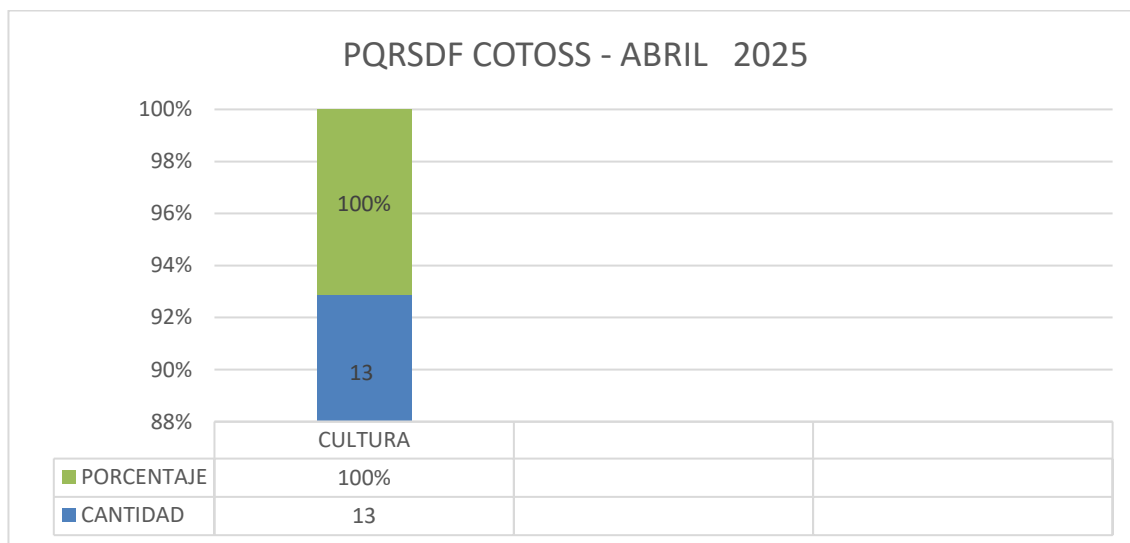
A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (13 requerimientos) que corresponde a **100%**.

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA SECRETARIA MARTHA UCP- POR ESTAR EN UNA VIDEOLLAMADA QUERIA PREGUNTAR ALGO Y NO ME ATENDIO	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LOS ENFERMEROS EN EL TRATO DADO PARA PACIENTE EN GAICA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA AUXILIAR DE SIGNOS VITALES CX PLASTICA- TERRIBLEMENTE HOSTIL Y AGRESIVA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA UCI PEDIATRICA TURNO TARDE MAGDA QUIEN HA DEMOSTRADO UN TRATO DESPECTIVO Y BAJA CALIDEZ HUMANA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA BLANCA DE SIGNOS VITALES, GROSERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA JEFE ME GRITO Y NO HECHA SEGURO A LA PUERTA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL FACTURACION DE ONCOLOGIA ES MUY GROSERO ALTANERO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FACTURADORA DEL LABORATORIO- ES MUY GROSERA E IRRESPETUOSA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA DRA QUE SACO AL PTE DEL SERVICIO PORQUE NECESITABA LA SILLA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GASTRO- MI FAMILIAR ESTABA CONVULSIONANDO Y VOMITANDO SANGRE NO ACERCAMO A GASTRO Y EL MEDICO AUTORIZA QUIMIO VIENO LAS CONDICIONES DE MI FAMILIAR	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL DR SOLER CAICEDO POR NO ENTREGAR INCAPACIDAD ME PERJUDICA EN MI SUSTENTO	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA SINDY DE RADIOTERAPIA ES MUY GROSERA TONO NO ADECUADO	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE T, SOCIAL HEMATOLOGIA- PROGRAMA CITAS PARA ETNCION Y NO ATIENDE ES UNA PERSONA ARROGANTE	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

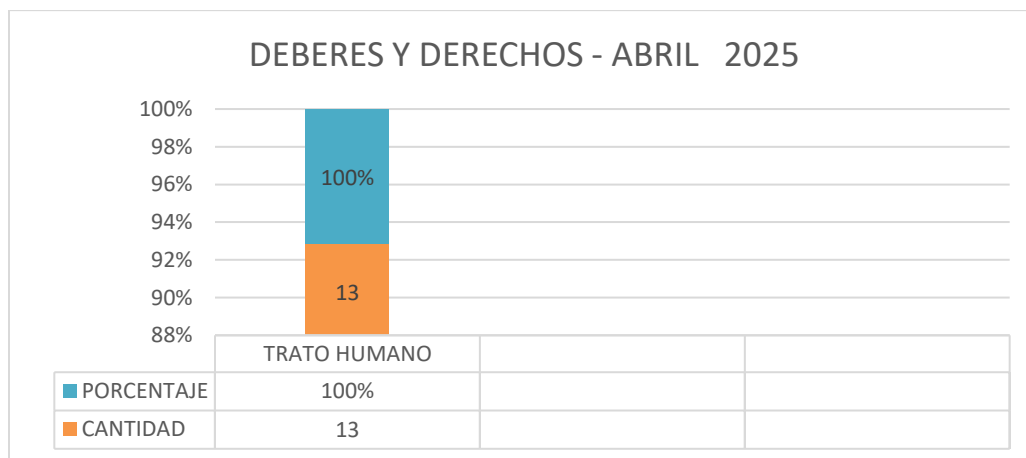
5.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 13 **Quejas** que se presentaron en el mes de ABRIL 2025, alineado al COTOSS el 100% se corresponde a Cultura.

5.2 Deberes y Derechos

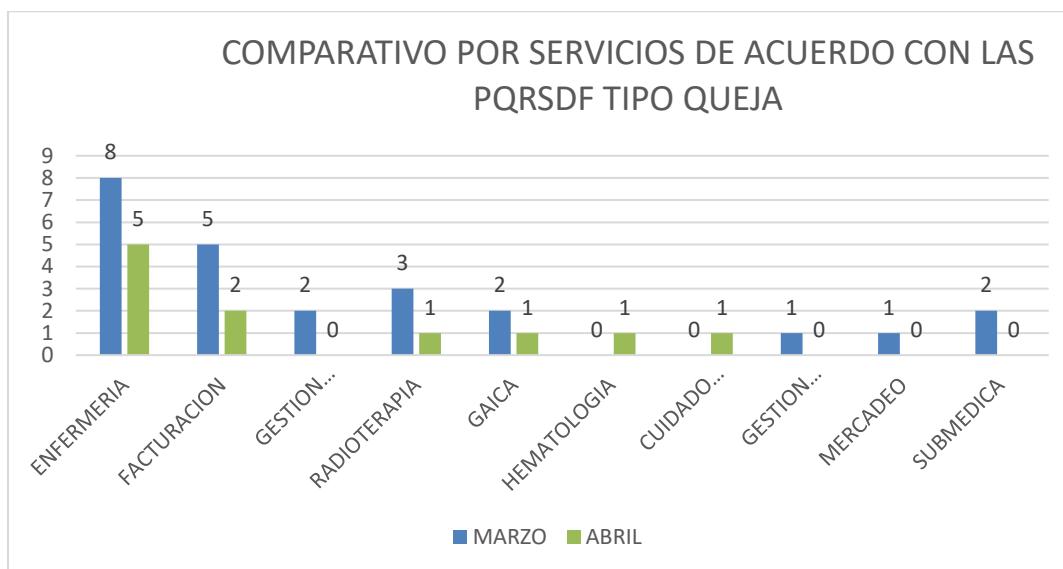


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **13 Quejas** que se presentaron en el mes de **ABRIL 2025** alineado con **Deberes y Derechos**. El **100%** corresponde a **Trato Humano**.

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

MARZO 2025 vs ABRIL 2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **MARZO 2025** se presentan **24** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **ABRIL 2025** se presentaron **13** requerimientos, se evidencia una disminución de 11 quejas para el mes de **ABRIL**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre MARZO vs ABRIL 2025

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	MARZO	ABRIL
HEMATOLOGIA	0	1
CUIDADOS PALIATIVOS	0	1
GASTRO	0	1
TRABAJO SOCIAL	0	1

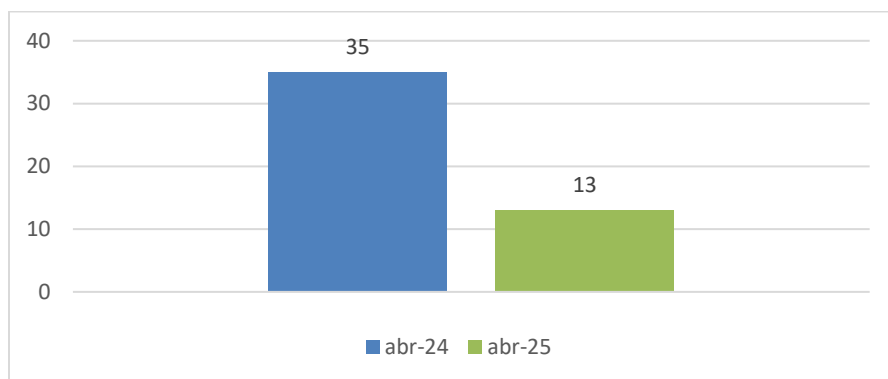
Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

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

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

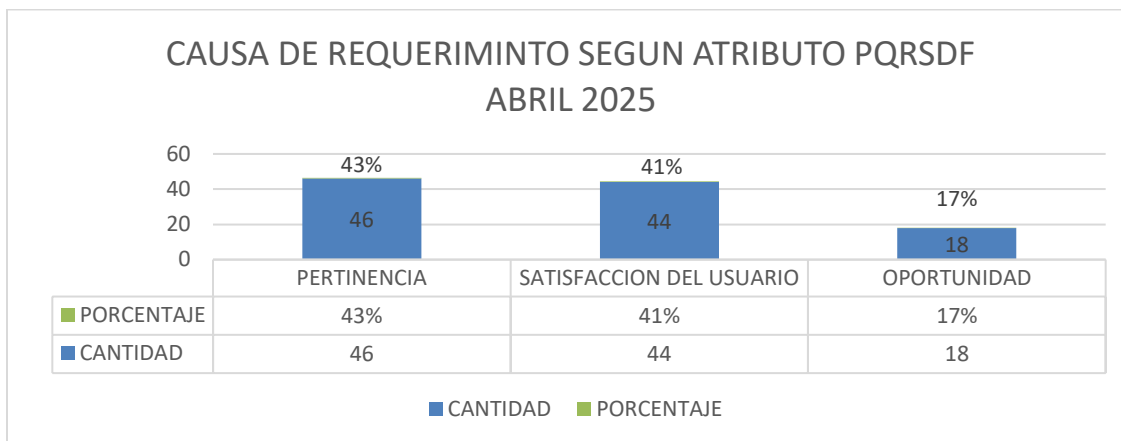
Para el mes de **ABRIL 2025** se presentan **13** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **ABRIL 2024** año anterior, se presentaron **35 requerimientos** tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 22 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

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

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

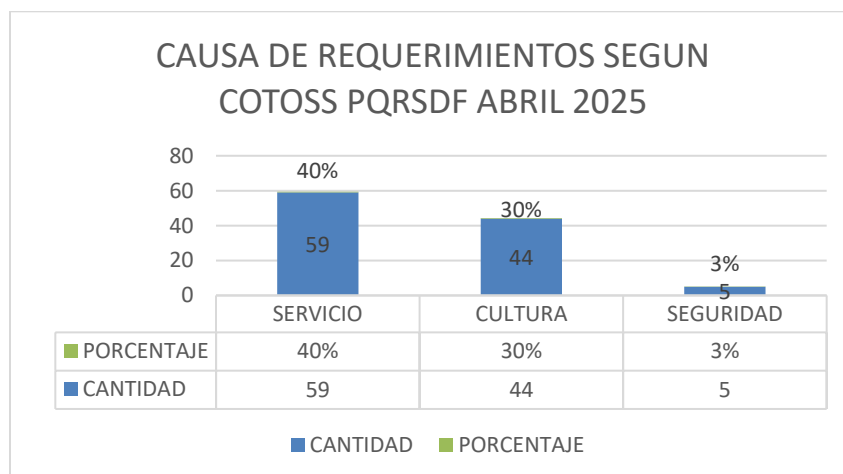


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ABRIL** de **2025** se presentan **108** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Pertinencia** (46 requerimientos) que corresponde a **43%**; **Satisfacción del usuario** (44 requerimientos) que corresponde a **41%**; **oportunidad** (18 requerimientos) que corresponde a **17%**.

9.1 Atributos alineados al Cotoss

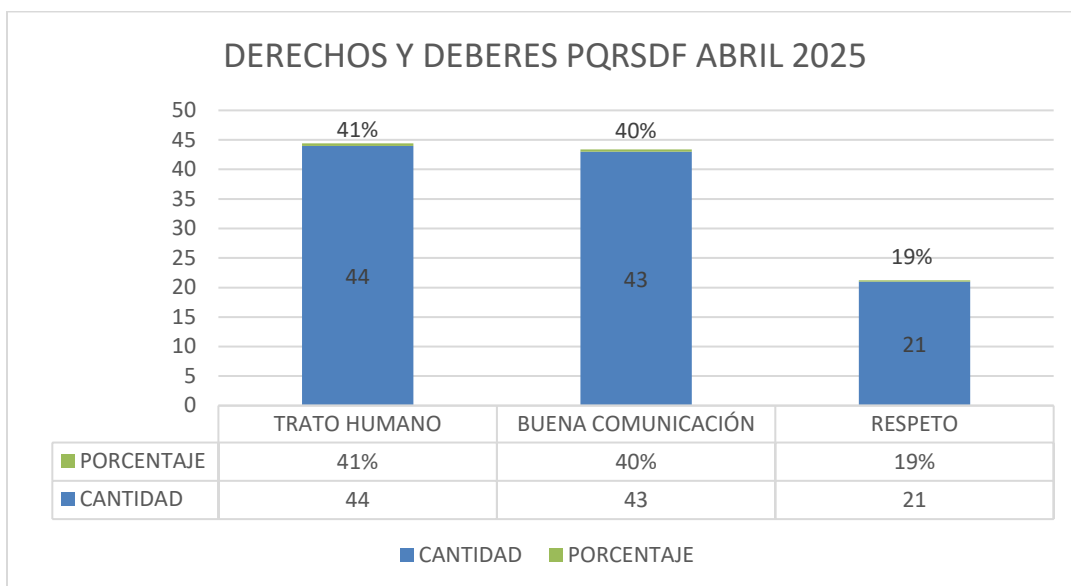
COTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **108** requerimientos que se presentaron en el mes de **ABRIL 2025** alineados al modelo de atención Cotoss en el mes **ABRIL** el requerimiento fue **Servicio** (59 requerimientos) que corresponde a **40%**, **cultura** (44 requerimientos) que corresponde a **30%**, **Seguridad** (5 requerimientos) que corresponde a **3%**.

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **108** requerimientos que se presentaron en el mes de **ABRIL 2025** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Trato humano** (44 requerimientos) que corresponde a **41%**; **Buena comunicación** (43 requerimientos) que corresponde a **40%**; **Respeto** (21 requerimientos) que corresponde a **19%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ABRIL 2025

ABRIL-25	
ABRIL	CANTIDAD
NUEVOS	571
ANTIGUOS	11.696
TOTAL ATENDIDOS	12267

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 108/ N total pacientes atendidos 12.267**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** (**N total de requerimientos tipo queja 13/ 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 INC- POR AYUDAR A TODAS LAS PERSONAS QUE LO NECESITAN	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL INC- EXCELENTE SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION EXCELENTE SERVICIO- GRACIAS POR SALVAR LAS VIDAS	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- POR TODOS LOS SERVICIOS PRESTADOS	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA HELENA, BUEN TRATO MUY PROFESIONAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA KATERIN CONEJO- ES UN ANGEL GRACIAS POR SU PACIENCIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA JAZMIN TATIANA PINZON POR SU AMABILIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- AL JEFE KEVIN MONROY EXCELENTE ATENCION Y SIMPATIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA A LA JEFE MARTHA TERAPIA ENTEROSTOMAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE MARTHA DE TERAPIA ENTEROSTOMAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS- Y DRA CUIDADOS PALIATIVOS	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA JEFE CLAUDIA ROCIO POR SU BUEN DESEMPEÑO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS Y SEGURIDAD DIOS LES PAGUE POR TODO	ENFERMERIA- GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR ADALBERTO MUCHAS FELICIDADES POR SER GRAN SER HUMANO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO OLGA OTERO FACTURACION- PERSONA DE GRAN DISPOSICION PARA COLABORAR	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA BUENA INFORMACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA GRAN ATENCION MUY HUMANA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA NAYIT EXCELENTE CARISMA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO FACTURACION- AL SR ALBERTO VARGAS POR SU AMABLE ATENCION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEGURIDAD ARIZA GRACIAS POR LA ATENCION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEGURIDAD ARIZA GRACIAS POR LA ATENCION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEGURIDAD ARIZA NOS ATIENDE MUY BIEN	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD BRINDA EXCELENTE ATENCION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SR CAMACHO GUARDA DE SEGURIDAD EXCELENTE SERVICIO Y GESTION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA SEGURIDAD PULGARIN EXCELENTE ATENCION BUEN PERSONA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SR APARICIO SEÑOR DE SEGURIDAD EXCELENTE SERVICIO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SR CAMACHO SEGURIDAD POR SU NOBLE ATENCION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SERVICIO DE HEMATOLOGIA- EXCELENTES SERVICIO	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA SRA CLARA DE RADIOTERAPIA POR LA EXCELENTE ATENCION	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA DILIGENCIA DE UNA CITA DE CARDIOLOGIA YA ME ASIGNARON LAS CITA	SUBMEDICA- CARDIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ABRIL 2025** se presentaron **108** requerimientos de los cuales **30** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **30** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos están direccionados al servicio de: **Enfermería 9** requerimientos.

12. PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

13. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **ABRIL 2025** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

14 .TRAMITES ADMINISTRATIVOS

ABRIL 2025 QUEJAS	
TRAMITE DE CITAS	0

CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0
HISTORIAS CLINICAS	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

15 CONCLUSIONES

De **108** requerimientos recibidos durante el mes de ABRIL, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor porcentaje es:

- **Reclamo** (43 requerimientos) que corresponde a **40%**.
- **Agradecimientos** (30 requerimientos) que corresponde a **28%**.
- **Petición** (14 requerimientos) que corresponde a **13%**
- **Queja** (13 Requerimientos) que corresponde a **12%**.
- **Derecho de petición** (6 requerimientos) que corresponde a **6%**
- **Sugerencia** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**
- **Recurso de reposición** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**.

16. 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 ABRIL 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: Blanca Liliana Bejarano Páez – Auxiliar administrativo

Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social