

INFORME PQRSDF MAYO 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 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 MAYO	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.

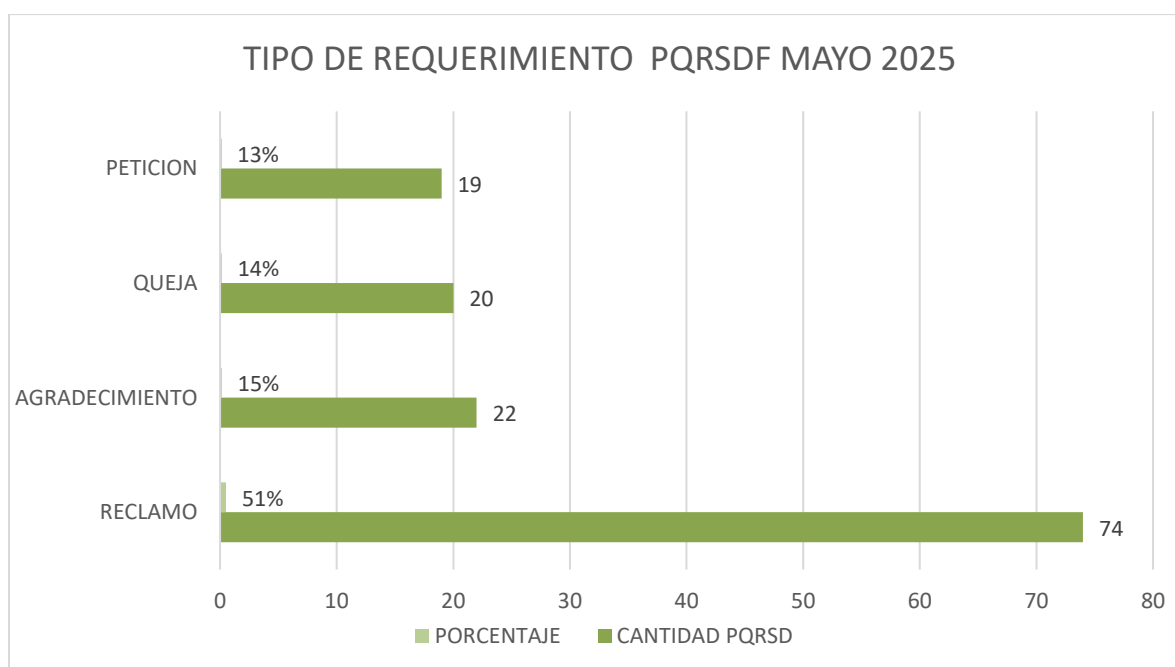
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 MAYO DE 2025

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

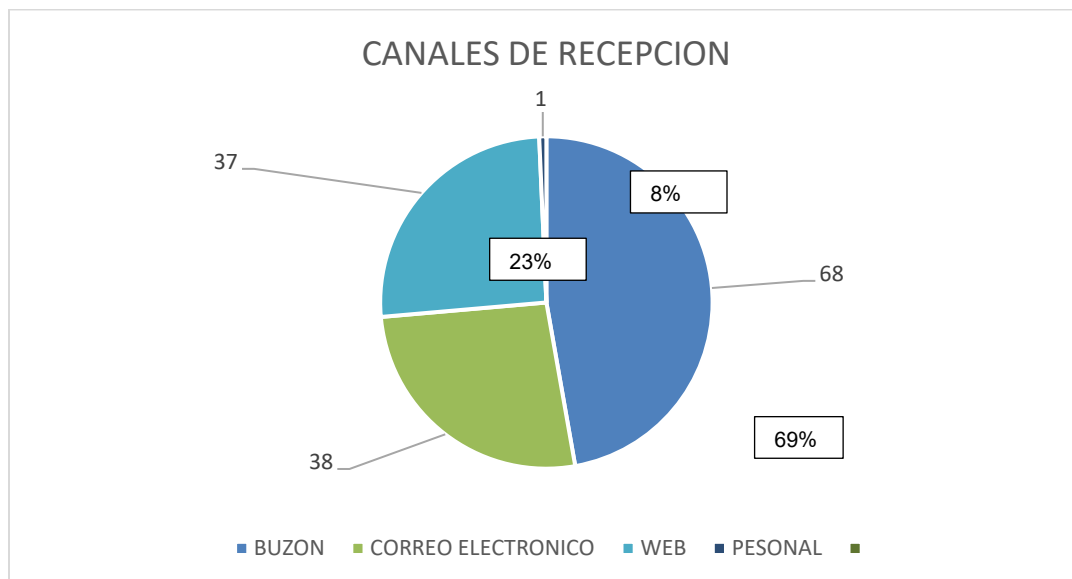
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **MAYO** de 2025, se registraron un total de 144 requerimientos, distribuidos de la siguiente manera: Reclamos, con 74 requerimientos, que representan el 51%; Agradecimientos, con 22 requerimientos, equivalentes al 15%; Quejas, con 20 requerimientos, que constituyen el 14%; Peticiones, con 19 requerimientos, correspondientes al 13%; Derechos de Petición, con 6 requerimientos, que representan el 4%; y Recursos de Reposición, con 3 requerimientos, equivalentes al 2%."

1.2.2 Canales de recepción MAYO 2025

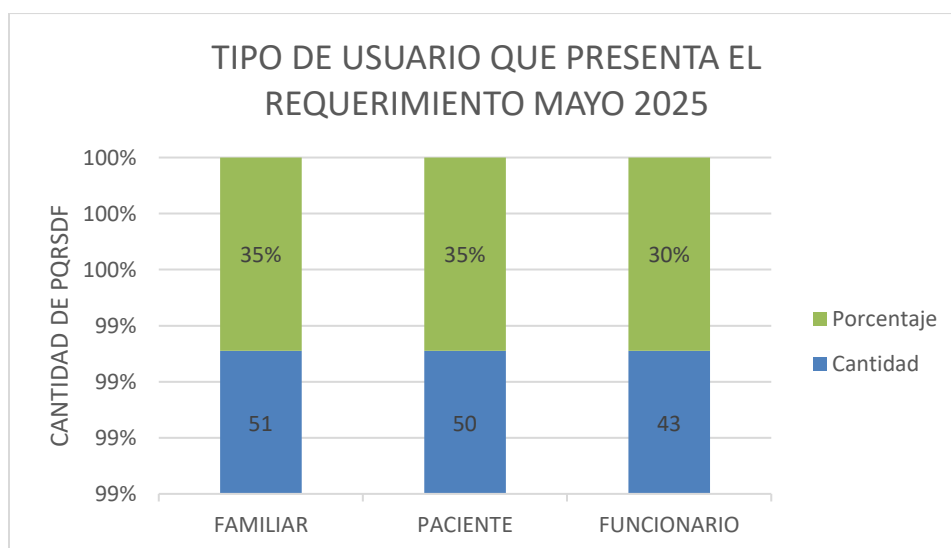


Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **MAYO** de 2025, se presentaron 144 requerimientos, distribuidos a través de los siguientes canales de recepción:"

- **Buzón:** 68 requerimientos que representan el 47%
- **Correo Electrónico** 38 requerimientos que corresponden a 26%
- **Web** 37 requerimientos que representan el 26%
- **Personal** 1 requerimiento que corresponde al 1%

Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **MAYO** de 2025, se registraron 144 requerimientos, distribuidos según el tipo de usuario que los presentó de la siguiente manera:

- **Familiar:** 51 requerimientos que corresponden a **35%**
- **Paciente** 50 requerimientos que representan el **35%**
- **Funcionario** 43 requerimientos que corresponden al **30%**

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	20
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	5

Fuente: Oficina Trabajo Social.3

En el mes de **MAYO** de 2025, se presentaron **20 quejas**, las cuales fueron tramitadas antes de los 15 días, con un tiempo promedio de respuesta de **5 días**.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR MAYO 2025	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	20
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **MAYO de 2025**, no se registraron quejas con respuesta preliminar

3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

En el mes de **MAYO** de 2025, se presentaron un total de **20 quejas**, de las cuales **14** fueron respondidas por los servicios correspondientes en un plazo inferior a **5** días.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	7	50%
FACTURACION	3	21%
GAICA	1	7%
GESTION AMBIENTAL	2	14%
LABORATORIO	1	7%

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
DERMATOLOGIA	1	17%
ENFERMERIA	3	50%
SALA DE CIRUGIA	1	17%
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	1	17%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **MAYO** de 2025, se presentaron un total de **20 quejas**, de las cuales **6** fueron respondidas por los servicios correspondientes 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 requerimiento tipo **Queja**, se presentaron un total de **20 quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

4.1.1 Satisfacción del usuario 20 requerimientos.

A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Satisfacción del Usuario**, con un total de **20** requerimientos, que representan el 100%.

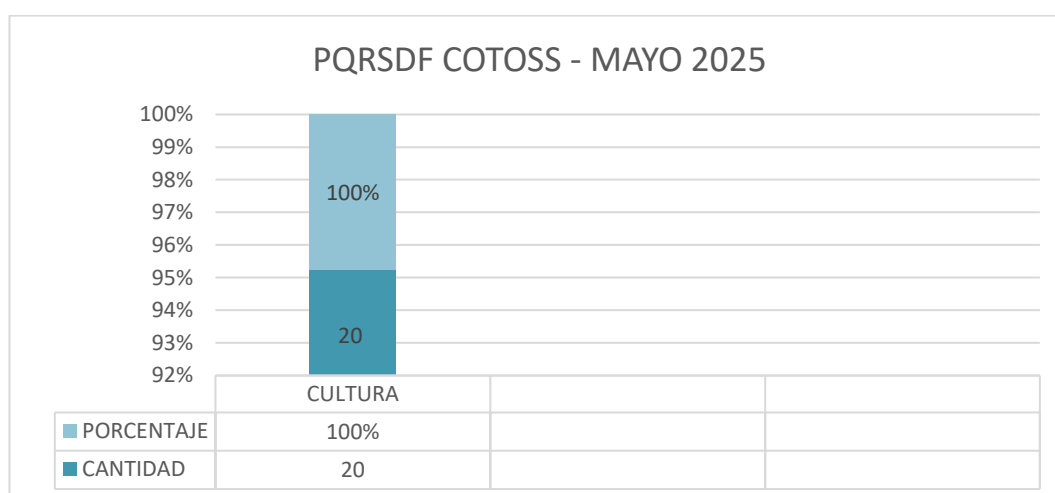
SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DEL ENFERMERO DEL TURNO DE LA NOCHE DEL DIA 28-04-2025 FUE UNA PERSONA MUY GROSER Y DESAGRADABLE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE MARTHA LE SOLICITE LA POSIBILIDAD QUE M, INTERNA VINIERA POR QUE PRESENTO TENSION ALTA A LO CUAL RESPONDE DE MALA FORMA	ENFERMERIA	VBSATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION EN GAICA LA DRA MARIBEL FUE MUY GROSER EN LA ATENCION DE MI PADRE	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL FUNCIONARIO DE SALAS ES UNA PERSONA MUY GROSER Y DESPOTA	SALAS DE CIRUGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE SANDRA DE GAICA- TURNO DE LA TARDE FUE MUY ATREVIDA Y GROSER	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION DE LA PERSONA AUTORIZACIONES DE HEMATO	FACTURACION.	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA- LA JEFE ANDREA MALTRATA A LOS PTES CADA QUE LA LLAMAN	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE TATIANA ALVAREZ ES DESPOTA GROSER DESPOTA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE LA CAJA FACTURACION-	FACTURACION.	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL LABORATORIO CLINICO TOMA DE MUESTRAS	LABORATORIO CLINICO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA - ASISTIMOS CURACIONES DE NEFROSTOMIA SE PRESENTA MUCHA DEMORA Y MALA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA SEGURIDAD- LA GUARDA LILIANA NO PRESENTA BUEN TRATO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE NAVEGADORA POR LA BURLA QUE ME HIZO	FACTURACION.	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ALGUNOS ENFERMEROS QUE SE ENCUENTRAN EN UCI	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD MARIA INES SOLICITE UNA SILLA DE RUEDAS Y ME TRATO MUY MAL	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA CLAUDIA NARANJO MEDA UNA RTA INADECUADA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- CLAUDIA ES GROSER EN FORMA DE TRATAR	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJA DERMATOLOGIA- SOLICITO RESPETEN LOS TIEMPOS DE ATENCION	DERMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL MEDICO UCI 7 EN EL CUAL NO DA INFORMACION	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA WENDY ALDANA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

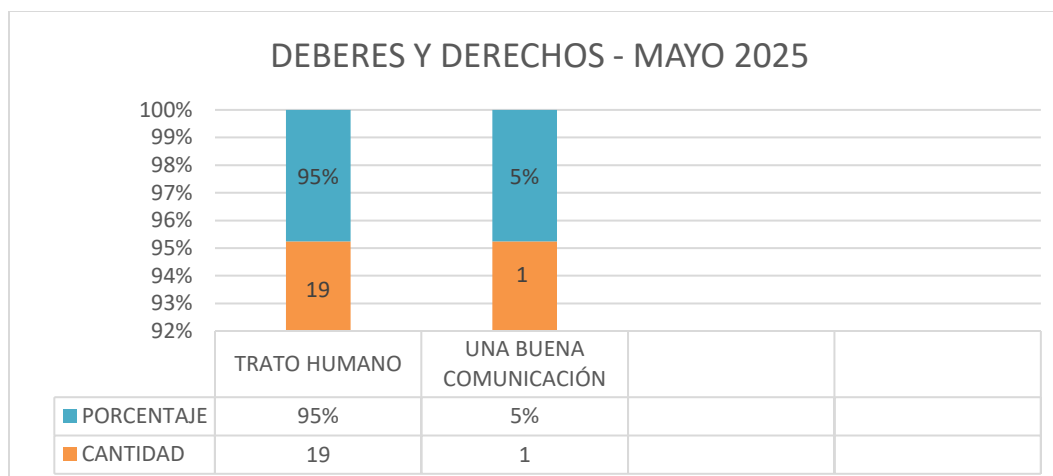
5.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las 20 **Quejas** presentadas en el mes de mayo de 2025, el **100%** corresponde a 20 requerimientos, lo cual está alineado con el **COTOSS**

5.2 Deberes y Derechos

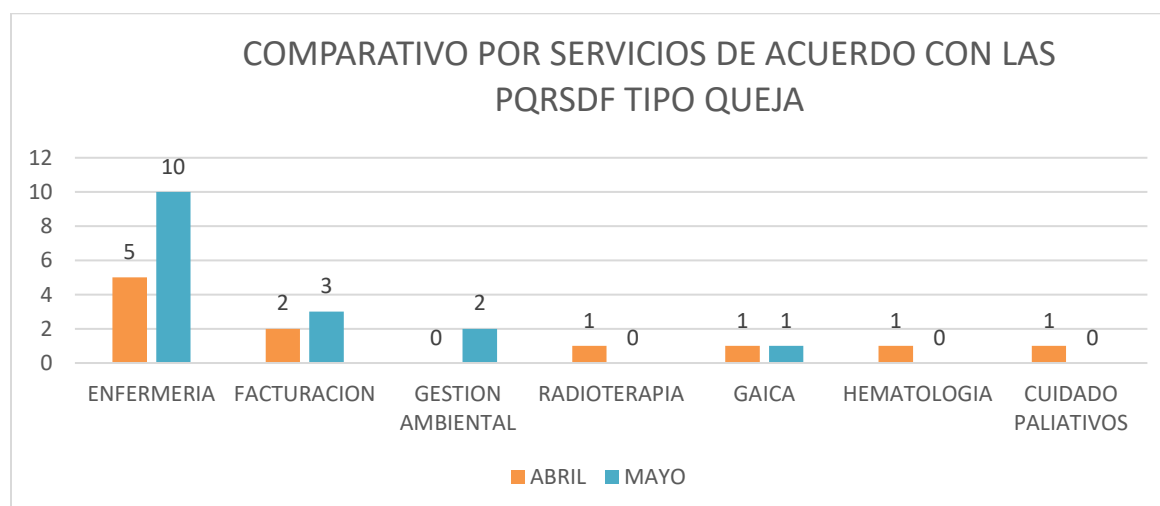


Fuente: Oficina Trabajo Social

De las **20 Quejas** presentadas en el mes de **MAYO de 2025**, alineadas con los **Deberes y Derechos**, el **95%** corresponde a **Trato Humano** (19 requerimientos) y el **5%** a **Una Buena Comunicación** (1 requerimiento).

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

ABRIL 2025 vs MAYO 2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **ABRIL** de 2025, se presentaron **13** requerimientos de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **MAYO de 2025**, se registraron **20** quejas, lo que representa un aumento de **7** quejas en comparación con el mes anterior.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre ABRIL vs MAYO 2025

- ✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	ABRIL	MAYO
ENFERMERIA	5	10
FACTURACION	2	3
GESTION AMBIENTAL	0	2
DERMATOLOGIA	0	1
LABORATORIO	0	1
SALAS DE CIRUGIA	0	1
UCI	0	1

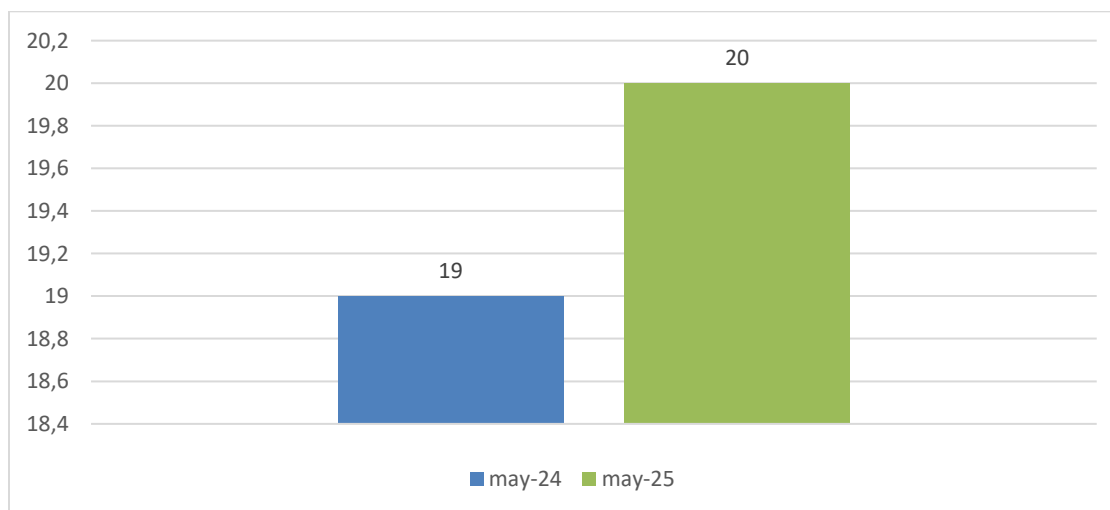
Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	ABRIL	MAYO
GESTION AMBIENTAL	5	10
RADIOTERAPIA	1	0
HEMATOLOGIA	1	0
CUIDADO PALIATIVOS	1	0
GASTRO	1	0
TRABAJO SOCIAL	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



Oficina Trabajo Social.

Fuente:

Para el mes de **MAYO de 2025** se presentan **20** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **MAYO de 2024**, se presentaron **19 requerimientos** tipo **Queja**. Se identifica que hubo un aumento de 1 queja comparando con el año anterior.

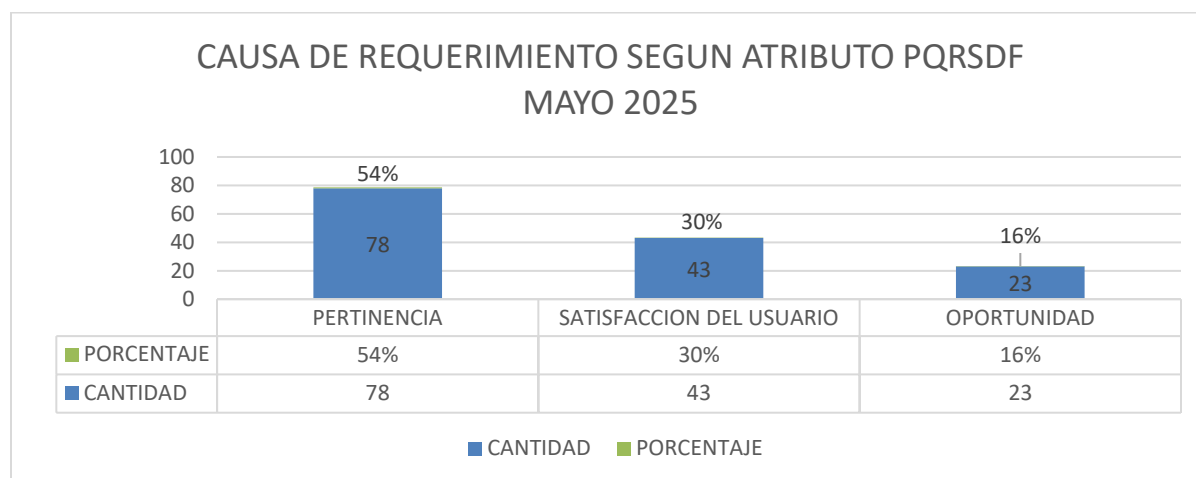
En el mes de **MAYO de 2025** se presentaron **20** requerimientos de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **MAYO de 2024** se registraron 19 quejas. Se observa un aumento de 1 queja en comparación con el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

En el mes de **MAYO 2025** se registraron 3 quejas anónimas y 3 agradecimientos anónimos

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



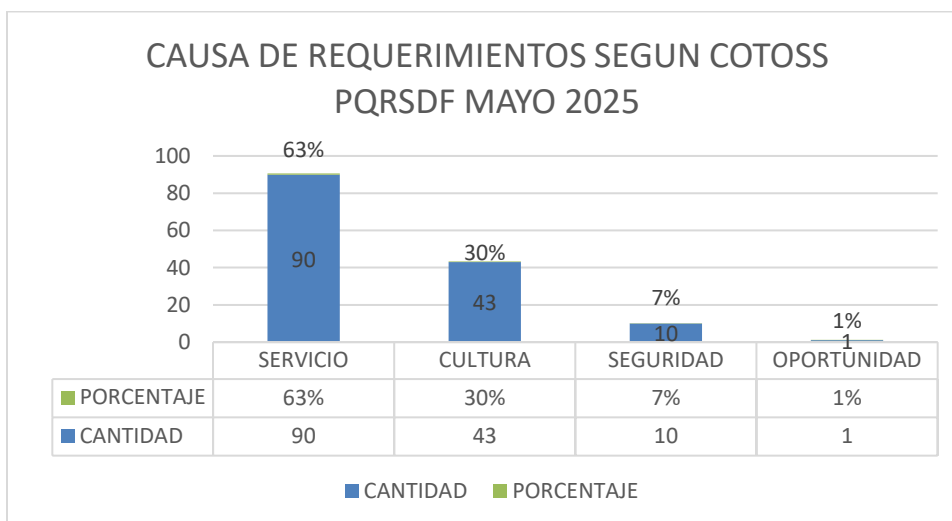
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **MAYO de 2025** se presentaron **144** requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera

- **Pertinencia:** 78 requerimientos, que corresponden al **54%**;
- **Satisfacción del usuario:** 43 requerimientos que corresponden al **30%**;
- **Oportunidad:** 23 requerimientos que corresponden al **16%**.

9.1 Atributos alineados al Cotoss

COTOSS

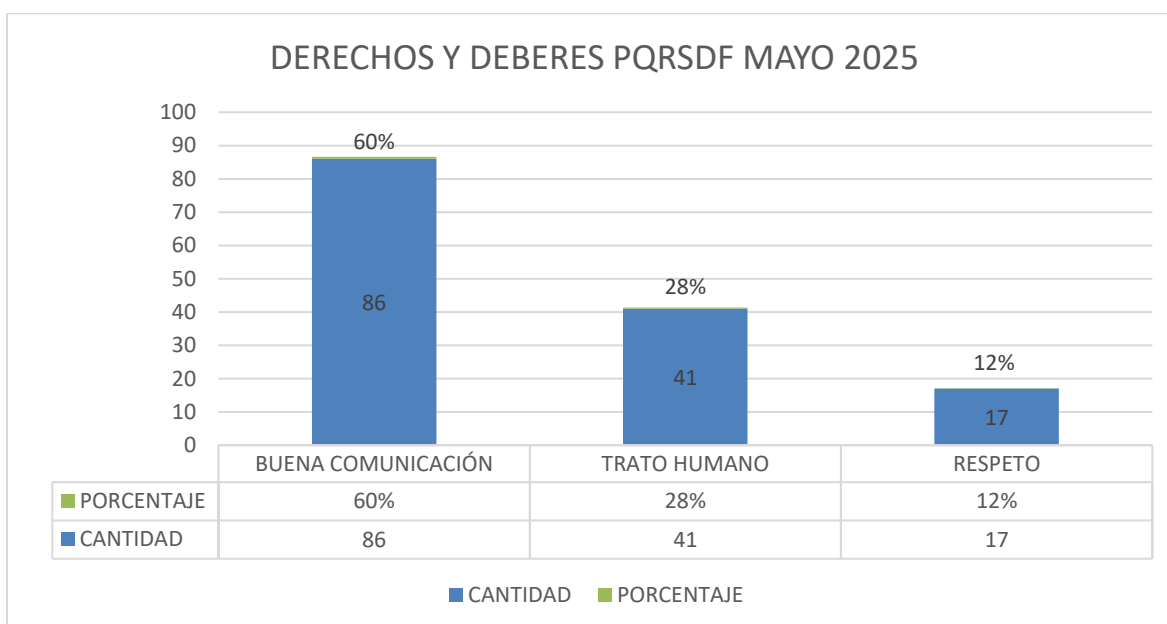


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **144** requerimientos presentados en el mes de **MAYO de 2025**, alineados al modelo de atención Cotoss, se clasifican de la siguiente manera

- **Servicio:** 90 requerimientos que corresponden al **63%**
- **Cultura:** 43 requerimientos que corresponden al **30%**
- **Seguridad:** 10 requerimientos que corresponden al **7%**
- **Oportunidad:** 1 requerimiento que corresponden al **1%**

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **144** requerimientos presentados en el mes de **MAYO DE 2025**, alineados a **Derechos y Deberes**, se clasifican de la siguiente manera

- **Buena comunicación:** 86 requerimientos que corresponden al **60%**
- **Trato humano:** 41 requerimientos que corresponden al **28%**
- **Respeto:** 17 requerimientos que corresponden al **12%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MAYO 2025

Los pacientes atendidos durante el mes de mayo de 2025 (**N total de requerimientos 144/ N total pacientes atendidos 12423**). Se describen en el siguiente cuadro.

Durante el mes de **MAYO de 2025**, se atendieron un total de **12,423 pacientes**, y se presentaron **144 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

MAYO 2025		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
144	PACIENTES NUEVOS	587
	PACIENTES ANTIGUOS	11.836
	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	12.423

Fuente: Oficina planeación institucional.

11. AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS.

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO MEJOR SITIO Y CALIDAD HUMANA EN LA ATENCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- PARA TODO EL PERSONAL DEL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- EXCELENTE SERVICIO DE TODO EL PERSONAL	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- POR TODO LO QUE HAN ECHO POR NOSOTROS	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- PARA TODOS LOS FUNCIONARIOS	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS SERVICIOS DESPUES DE 1 AÑO DE CIRUGIA	ENDOCRINO- CYC-M,NUCLEAR	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO QUE ME REALIZARON LA YODO DE UNA MANERA RAPIDA	ENDOCRINO-M.NUCLEAR	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO AL PERSONAL DE ENFERMERIA- POR LA EXCELENTE ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LAS CURACIONES QUE HACE LA ENFERMERA YESENIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE CRISTINAY TECNOLOGO DE TURNO RX	ENFERMERIA- RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA DE LAS CURACIONES	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA YECENIA MORA CURACIONES	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS DURANTE MI HOSPITALIZACION	ENFERMERIA-HEMATOLOGIA-GAICA.G.AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA MARIA EUGENIA EXCELENTE SERVICIO	FACTURACION.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL PERSONAL DE VIGILANCIA EXCELENTE ATENCION Y AMABILIDAD	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GUARDA DE SEGURIDAD BUENA ACTITUD LA SRA DE APELLIDO OTERO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA-FACTURACION	HEMATOLOGIA-FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DRA SPIRKO, LILIANA DE LA VENTANILLA	HEMATOLOGIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EXCELENTE SERVICIO PROFESIONALES HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA LA ATENCION EN MAMOGRAFIA FUE EXCELENTE	IMAGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO RX EXCELENTE SERVICIO	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EXCELENTE SERVICIO RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **MAYO de 2025** se presentaron 144 requerimientos, de los cuales **22** corresponden a **Agradecimientos** de los pacientes hacia los funcionarios del INC. Estos se distribuyen por atributo de calidad de la siguiente manera

- **Satisfacción del usuario** 22 requerimientos.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de agradecimientos fueron:

- **Enfermería:** 6 requerimientos.
- **Dirección:** 5 requerimientos.
- **Hematología:** 3 requerimientos.

12. PLAN DE MEJORA

No se presenta planes de mejora para el servicio de Trabajo Social.

13. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

En el mes de **MAYO** de **2025** se presentaron **43** requerimientos por parte de las EPS.

14 TRAMITES ADMINISTRATIVOS

MAYO 2025 QUEJAS	
TRAMITE DE CITAS	16
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0
HISTORIAS CLINICAS	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **MAYO DE 2025** se presentaron 16 solicitudes correspondientes a trámites administrativos relacionados con la solicitud de citas.

15 CONCLUSIONES

- En mayo de 2025 se recibieron un total de 144 requerimientos, siendo la mayoría reclamos (51%), seguidos por agradecimientos (15%) y quejas (14%). Esto refleja que, aunque hay una proporción significativa de requerimientos, también existen muestras importantes de satisfacción por parte de los usuarios.
- Canales de recepción**
El canal más utilizado para la presentación de requerimientos fue el buzón (47%), seguido por correo electrónico y web (ambos con 26%), lo que indica una preferencia por medios digitales y escritos para la comunicación con la institución.
- Perfil de usuarios**
Los requerimientos fueron presentados principalmente por familiares (35%), pacientes (35%) y funcionarios (30%), mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.
- Eficacia en tiempos de respuesta**
Las quejas (20 en total) fueron atendidas en un tiempo promedio de 5 días, y todas fueron tramitadas antes de los 15 días establecidos, demostrando un buen cumplimiento en la gestión de respuestas.
- Con 12,423 pacientes atendidos y 144 requerimientos, la tasa de reclamaciones es relativamente baja, pero es fundamental atender las quejas con prontitud para mantener y mejorar la calidad del servicio.

16. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES

- Se realiza un seguimiento continuo mediante el envío de correos electrónicos y llamadas telefónicas, con el objetivo de garantizar una respuesta oportuna por parte de los servicios involucrados
- Desde la oficina de Trabajo Social, se proporciona retroalimentación a los servicios involucrados, asegurando así una respuesta oportuna
- Se presenta un informe al área de calidad dentro del comité de planeación, comunicaciones y Subdirección médica, el cual se publica en la página web del INC.

Elaboró: Blanca Liliana Bejarano Páez – Auxiliar administrativo

Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social