

INFORME PQRSDF JUNIO 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 EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF	9
2.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados	9
2.2 Respuesta preliminar	9
2.3 Tiempo de Respuesta en Firmas	10
2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles	10
2.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles	10
3 CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO	11
3.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo	11
3.1.1 Satisfacción de usuario	12
3.1.2 Seguridad	12
3.1.3 Oportunidad	12
3.1.4 Pertinencia	13
3.1.5 Continuidad	13
4 ATRIBUTOS ALINEADOS AL COTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	14
4.1 COTOSS	14
4.2 Deberes y Derechos	15
5 COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA	16
5.1 Comparativo de PQRSDF	17
6 COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2024-2025	18
6.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2024-2025	19
7 QUEJAS ANONIMAS	20
8 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO	20
8.1 Atributos alineados al COTOSS y Deberes y Derechos	21
8.2 Deberes y Derechos PQRSDF	22
9 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE JUNIO	23
10 AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS	25

11 PLAN DE MEJORA	25
12 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS	25
13 TRAMITES ADMINISTRATIVOS	25
14 CONCLUSIONES.....	26
15 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 asequible 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 tramite.

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.

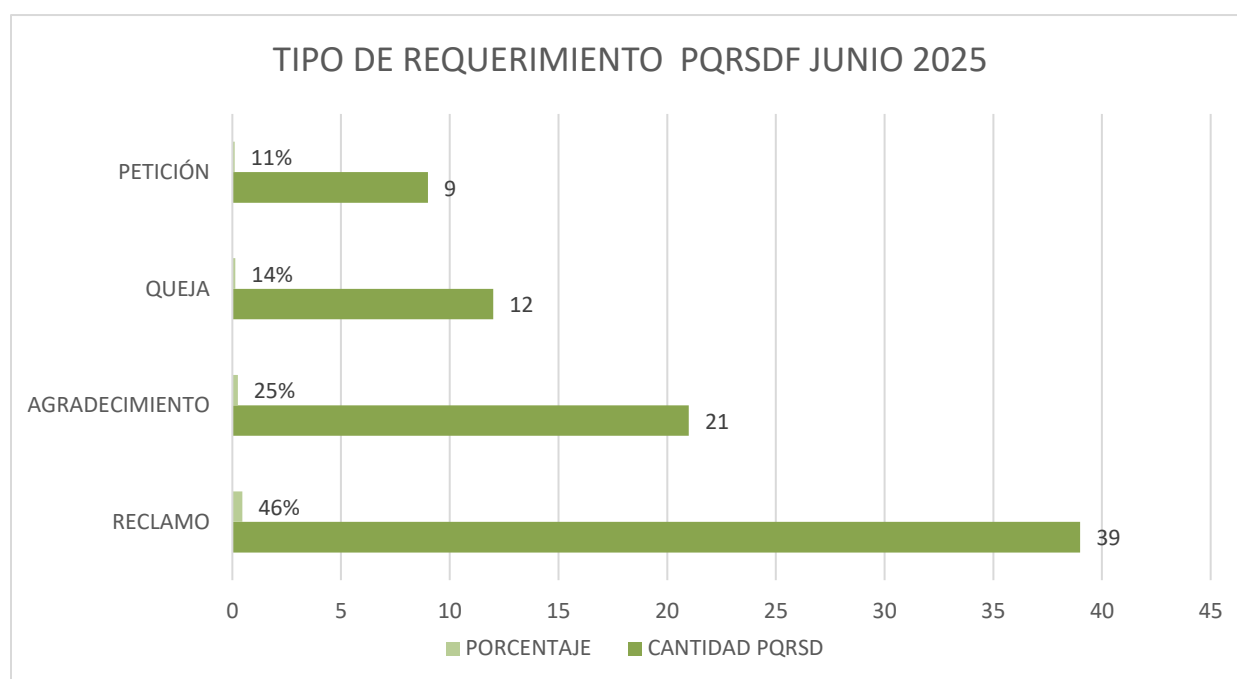
Así mismo se tienen en cuenta tres tiempos de respuesta:

- Tiempo de respuestas comprometidas con envío de respuesta preliminar.
- Tiempos de respuesta definitiva.
- Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja.

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF JUNIO 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.

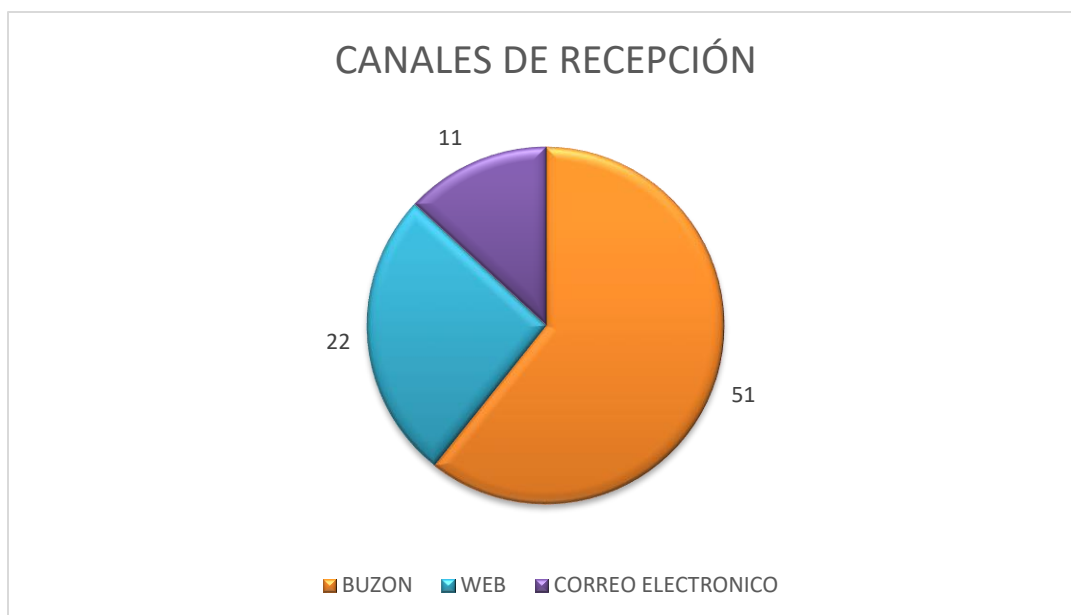
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JUNIO** de 2025, se registraron un total de 84 requerimientos, distribuidos de la siguiente manera: Reclamos, con 39 requerimientos, que representan el 46%; Agradecimientos, con 21 requerimientos, equivalentes al 25%; Quejas, con 12 requerimientos, que constituyen el 14%; Peticiones, con 9 requerimientos, correspondientes al 11%; Derechos de Petición, con 1 requerimiento, que representa el 1%; Denuncia, con 1 requerimiento, equivalente al 1% y Sugerencia, con 1 requerimiento que representa el 1%.

1.2.2 Canales de recepción JUNIO 2025

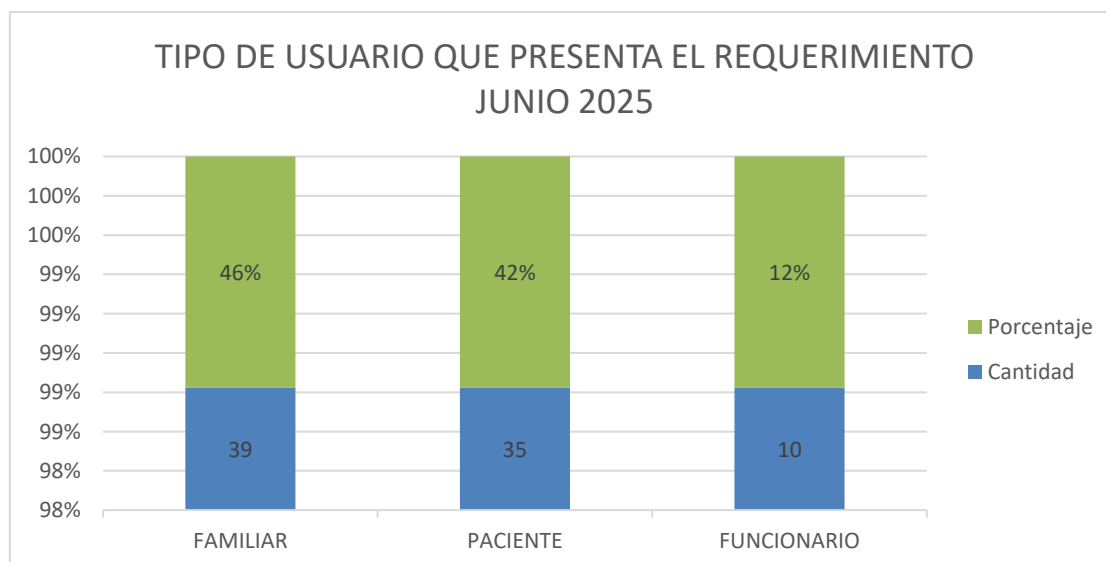


Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JUNIO** de 2025, se presentaron 84 requerimientos, distribuidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón:** 51 requerimientos que representan el 61 %
- **Web:** 22 requerimientos que representan el 26%
- **Correo Electrónico:** 11 requerimientos que corresponden a 13%

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **JUNIO** de 2025, se registraron 84 requerimientos, distribuidos según el tipo de usuario que los presentó de la siguiente manera:

- **Familiar:** 39 requerimientos que corresponden a **46%**
- **Paciente:** 35 requerimientos que representan el **42%**
- **Funcionario:** 10 requerimientos que corresponden al **12%**

2. 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	12
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	3

Fuente: Oficina Trabajo Social.3

En el mes de **JUNIO** de 2025, se presentaron **12 quejas**, las cuales fueron tramitadas antes de los 15 días, con un tiempo promedio de respuesta de **3 días**.

2.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR JUNIO 2025	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	12
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

2.3 Para el mes de JUNIO 2025 se presentan 12 Quejas a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas, para un promedio de 1,4 días.

2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

En el mes de **JUNIO** de 2025, se presentaron un total de **12 quejas**, de las cuales **11** 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
FACTURACION	8	73%
GINECOLOGIA	1	9%
ENFERMERIA	1	9%
GESTION AMBIENTAL	1	9%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.5 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	1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **JUNIO** de 2025, se presentaron un total de **12 quejas**, de las cuales **1** fue respondida por el servicio correspondiente después de los **5 días**.

3. CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

3.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el requerimiento tipo **Queja**, se presentaron un total de **12 quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

3.1.1 Satisfacción del usuario 11 requerimientos.

A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Satisfacción del Usuario**, con un total de (11 requerimientos), que representan el 92%. donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Facturación** y **Enfermería** los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA FACTURACION- ENTREGO FORMULAS A LA NAVEGADORA PASA 30 MIN Y NO DAN RAZON	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA FACTURACION- TENIA CITA DE UROLOGIA EL FACTURADOR DE LA VENTANILLA 2 ES MUY GROSERO TODO EL TIEMPO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL FACTURADOR FABIAN CUBILLOS PRESENTA TRATO AGRESIVO MALESTAR EMOCIONAL	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJA DEL SEÑOR FACTURADOR DE LA VENTANILLA 2 Y ME DICE QUE PAGAR COMO PARTICULAR	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL FACTURADOR FABIAN BARRETO Y ESTE FUNCIONARIO ME GRITO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA POR LA MALA ACTITUD ME ARRIMO A PREGUNTAR Y EL SEÑOR NO ME MIRO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FACTURADORA Y NAVEGADOR DEL 3 PISO ATIENDE DE MANERA GROSERAS	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA DE APLICACION DE QUIMIO DEL MEDICAMENTO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL ENFERMERO HUGO-ATENDIO A MI PAPA DE MALA MANERA LO GRITO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD MONSALVE ES UNA SEÑORA GROSERAS NO DA BIEN LA INFORMACION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION DE LA DRA DIAZ MEDICO QUE ME ATENDIO	GINECOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

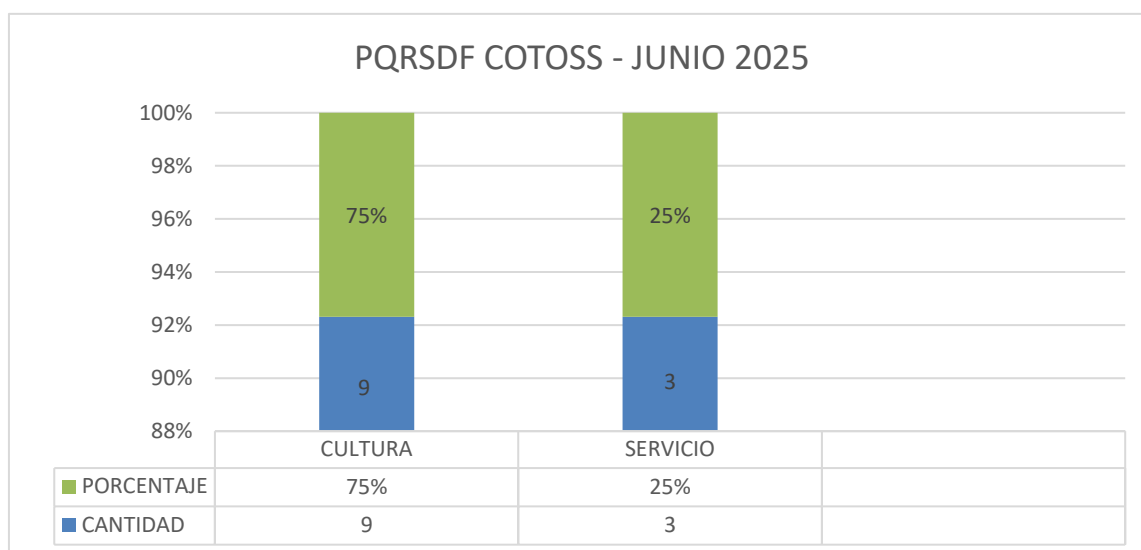
3.1.2 Oportunidad 1 requerimiento

A continuación, se relacionan las causas del atributo de Oportunidad (1 requerimiento), que representa el 8% donde se evidencia que el servicio afectado fue Facturación el cual se puede visualizar en la siguiente tabla.

OPORTUNIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA FACTURACION- EN LA ROTONDA PARA AUTORIZACIONES MUCHA DEMORA ATENCION POR LA PERSONA QUE ATIENDE	FACTURACION	OPORTUNIDAD

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

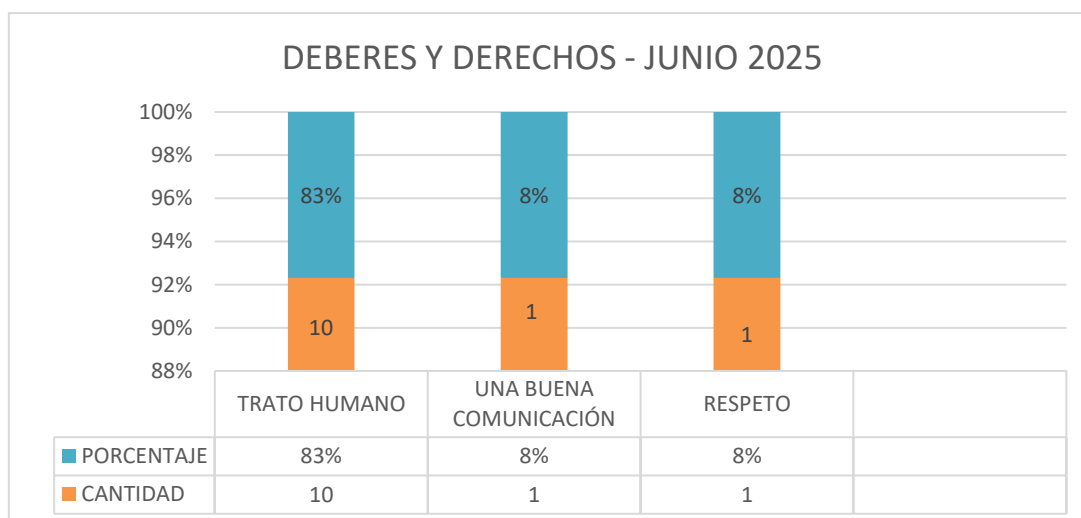
4.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las **12 Quejas** presentadas en el mes de **JUNIO de 2025**, alineadas con el **COTOSS**, el **75%** corresponde a **Cultura** (9 requerimientos) y el **25%** corresponde a **Servicio** (3 requerimientos), lo cual está alineado con el **COTOSS**.

4.2 Deberes y Derechos

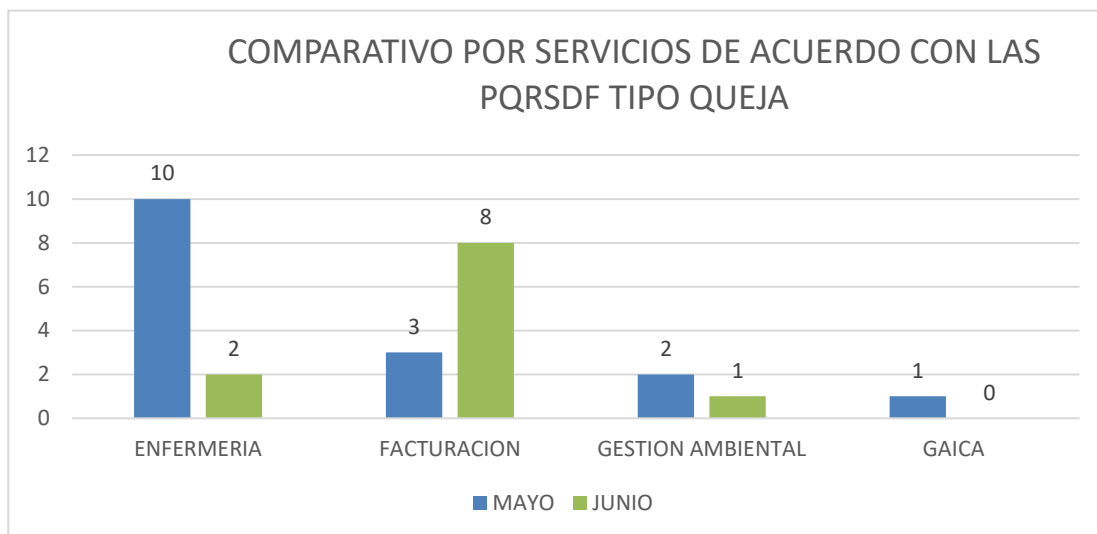


Fuente: Oficina Trabajo Social

De las **12 Quejas** presentadas en el mes de **JUNIO de 2025**, alineadas con los **Deberes y Derechos**, el **83%** corresponde a **Trato Humano** (10 requerimientos), el **8%** a **Una Buena Comunicación** (1 requerimiento) y el **8%** a **Respeto** (1 requerimiento).

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

MAYO 2025 vs JUNIO 2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **MAYO** de 2025, se presentaron **20** requerimientos de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **JUNIO de 2025**, se registraron **12** quejas, lo que representa una disminución de **8** quejas en comparación con el mes anterior.

5.1 Comportamiento de PQRSDF entre MAYO vs JUNIO 2025

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	MAYO	JUNIO
FACTURACION	3	8
GINECOLOGIA	0	1

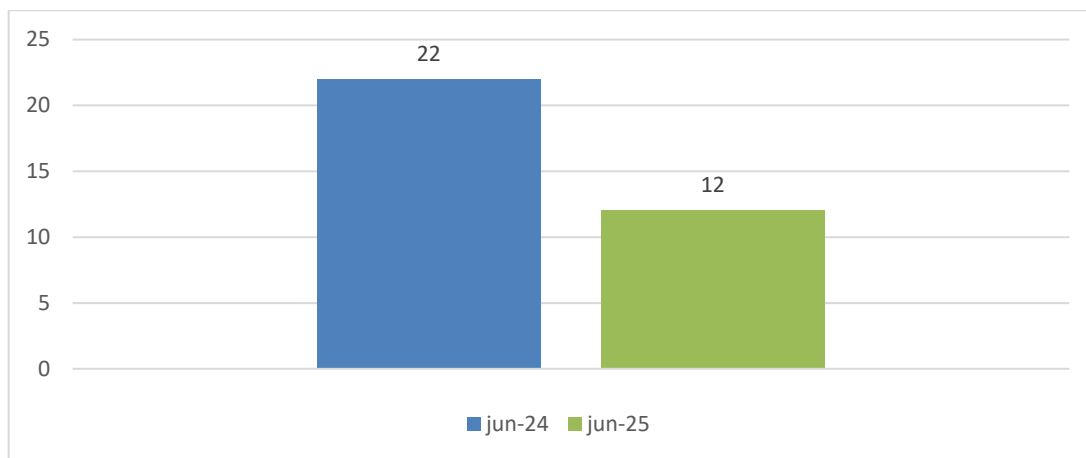
Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	MAYO	JUNIO
ENFERMERIA	10	2
GESTION AMBIENTAL	2	1
GAICA	1	0
DERMATOLOGIA	1	0
LABORATORIO	1	0
SALAS DE CIRUGIA	1	0
UCI	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

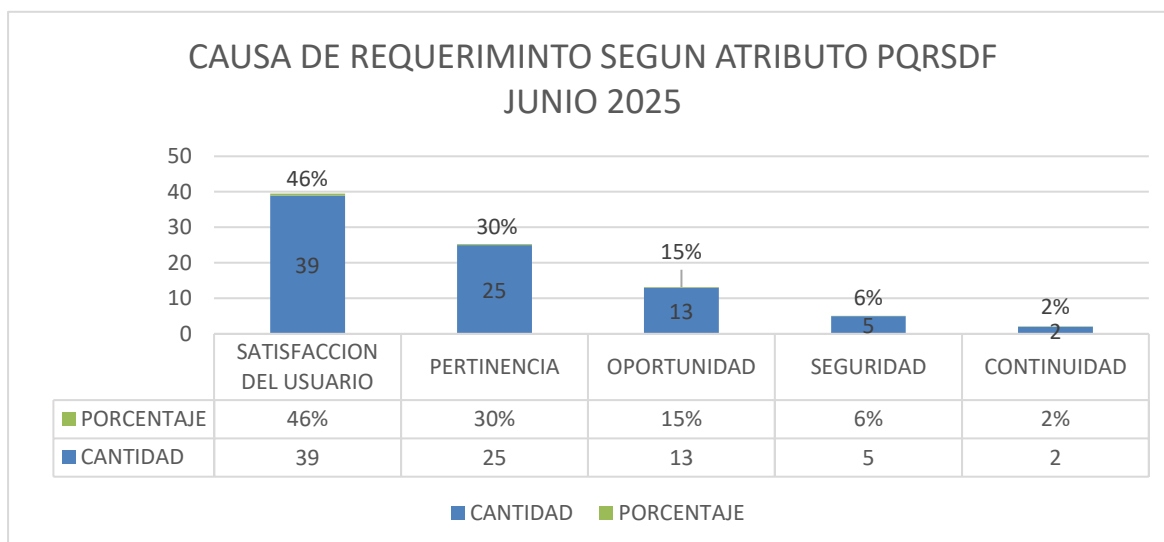
En el mes de **JUNIO de 2025** se presentaron **12** requerimientos de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **JUNIO de 2024** se registraron **22** quejas. Se observa una disminución de 10 quejas en comparación con el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

7. QUEJAS ANÓNIMAS

En el mes de **JUNIO 2025** no se registraron quejas anónimas.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



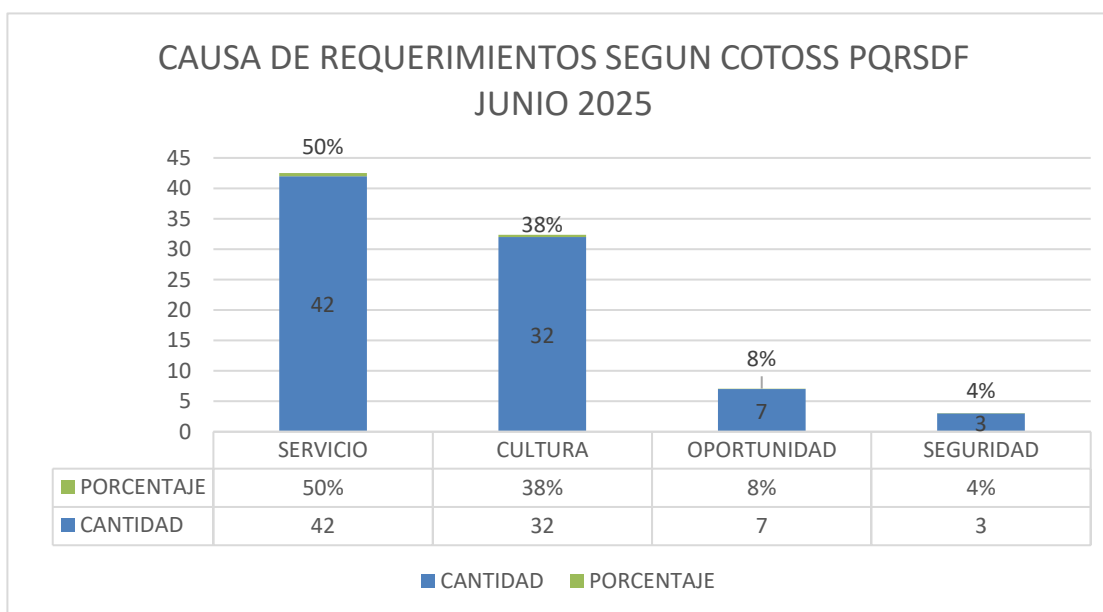
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JUNIO de 2025** se presentaron **84** requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario:** 39 requerimientos que corresponden al **46%**
- **Pertinencia:** 25 requerimientos, que corresponden al **30%**;
- **Oportunidad:** 13 requerimientos que corresponden al **15%**.
- **Seguridad:** 5 requerimientos que corresponden al **6%**.
- **Continuidad:** 2 requerimientos que corresponden al **2%**.

8.1 Atributos alineados al COTOSS

COTOSS

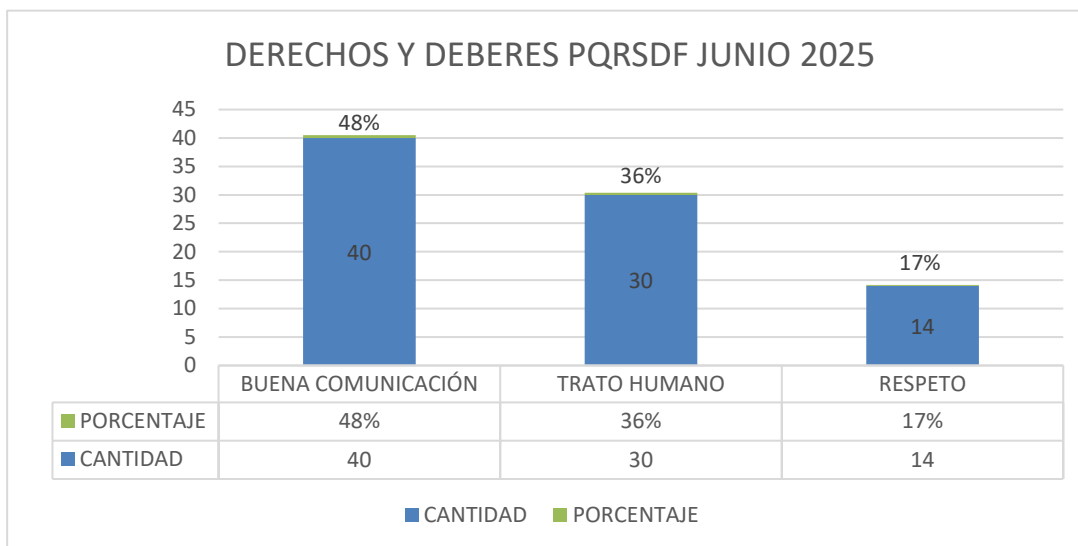


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **84** requerimientos presentados en el mes de **JUNIO de 2025**, alineados al modelo de atención Cotoss, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 42 requerimientos que corresponden al **50 %**
- **Cultura:** 32 requerimientos que corresponden al **38 %**
- **Oportunidad:** 7 requerimientos que corresponden al **8%**
- **Seguridad:** 3 requerimientos que corresponden al **4%**

8.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **84** requerimientos presentados en el mes de **JUNIO DE 2025**, alineados a **Derechos y Deberes**, se clasifican de la siguiente manera.

- **Buena comunicación:** 40 requerimientos que corresponden al **48%**
- **Trato humano:** 30 requerimientos que corresponden al **36%**
- **Respeto:** 14 requerimientos que corresponden al **17%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE JUNIO 2025

Durante el mes de **JUNIO de 2025**, se atendieron un total de **11.121 pacientes**, y se presentaron **84 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

JUNIO 2025		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
84	PACIENTES NUEVOS	367
	PACIENTES ANTIGUOS	10.754
	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	11.121

Fuente: Oficina planeación institucional.

11. AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS.

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTOS	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA DEL TURNO DE LA TARDE TRATAN BIEN A LOS PACIENTES	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO ENFERMERO KEVIN MONROY EXCELENTE ATENCIÓN	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE MARÍA, ES UN ANGEL EN MEDIO DE MI DOLOR	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA-MARIA CLARA SON ANGELES POR TENER APOYO Y AYUDA	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUXILIAR DE ENFERMERÍA, ALEXANDRA TURNO NOCHE POR SU AMABILIDAD	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE Y NAVEGADORA DIOS LAS BENDIGA	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL JEFE ALEX PARDO TAN SOLIDARIO EN AYUDARME	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL AUXILIAR DE ENFERMERÍA KEVIN MONROY	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA EXCELENTE ATENCIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LAS ENFERMERAS SOCIA Y LEIDY	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL INC POR LA CALIDAD DE PERSONAL QUE TIENE. MUCHAS BENDICIONES	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PARA TODO EL PERSONAL DE INC- EXCELENTE SERVICIO	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC POR TAN EXCELENTE SERVICIO HUMANIZACIÓN	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA MARIA EUGENIA Y YESICA POR DAR INFORMACIÓN ADECUADA	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GINA NAVEGADORA-GRAN CALIDAD HUMANA	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL DE RECEPCIÓN DE RADIOLOGÍA BUENA COLABORACIÓN	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA FUNCIONARIA LEIDY DE GAICA SU VALIOSO APOYO	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL SERVICIO DE GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO LOS BAÑOS QUEDARON SUPER HERMOSOS	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO SEGURIDAD INC-EXCELENTE SERVICIO	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL LABORATORIO POR SU DILIGENCIA Y TRATO CON LOS PACIENTES	LABORATORIO CLÍNICO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA SRA. CLARA CITAS RT POR SU BUENA DISPOSICIÓN Y ATENCIÓN EXCELENTE	RADIOTERÁPIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JUNIO de 2025** se presentaron 84 requerimientos, de los cuales **21** 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** 21 requerimientos.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de agradecimientos fueron:

- **Enfermería:** 9 requerimientos.
- **Dirección:** 3 requerimientos.
- **Facturación:** 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 **JUNIO de 2025** se presentaron **10** requerimientos por parte de las EPS.

14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

JUNIO 2025 QUEJAS	
TRAMITE DE CITAS	2
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0
HISTORIAS CLINICAS	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JUNIO DE 2025** se presentaron 2 solicitudes correspondientes a trámites administrativos relacionados con la solicitud de citas.

15. CONCLUSIONES

- En JUNIO de 2025 se recibieron un total de 84 requerimientos, siendo la mayoría reclamos (46%), seguidos por agradecimientos (25%) 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 (61%), seguido por correo electrónico y web (ambos con 39%), 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 (46%), pacientes (42%) y funcionarios (12%), mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.

- **Eficacia en tiempos de respuesta**

Las quejas (12 en total) fueron atendidas en un tiempo promedio de **3 días**, y todas fueron tramitadas antes de los 15 días establecidos, demostrando un buen cumplimiento en la gestión de respuestas.

- Con **11.121** pacientes atendidos y **84** 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: Nataly Álvarez Rondón – Coordinadora grupo Trabajo Social (E)

Aprobó: Nataly Álvarez Rondón – Coordinadora grupo Trabajo Social (E)