

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

11 PLAN DE MEJORA.....	15
12 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS.....	16
13 TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....	16
14 CONCLUSIONES.....	16
15 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES.....	16

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.

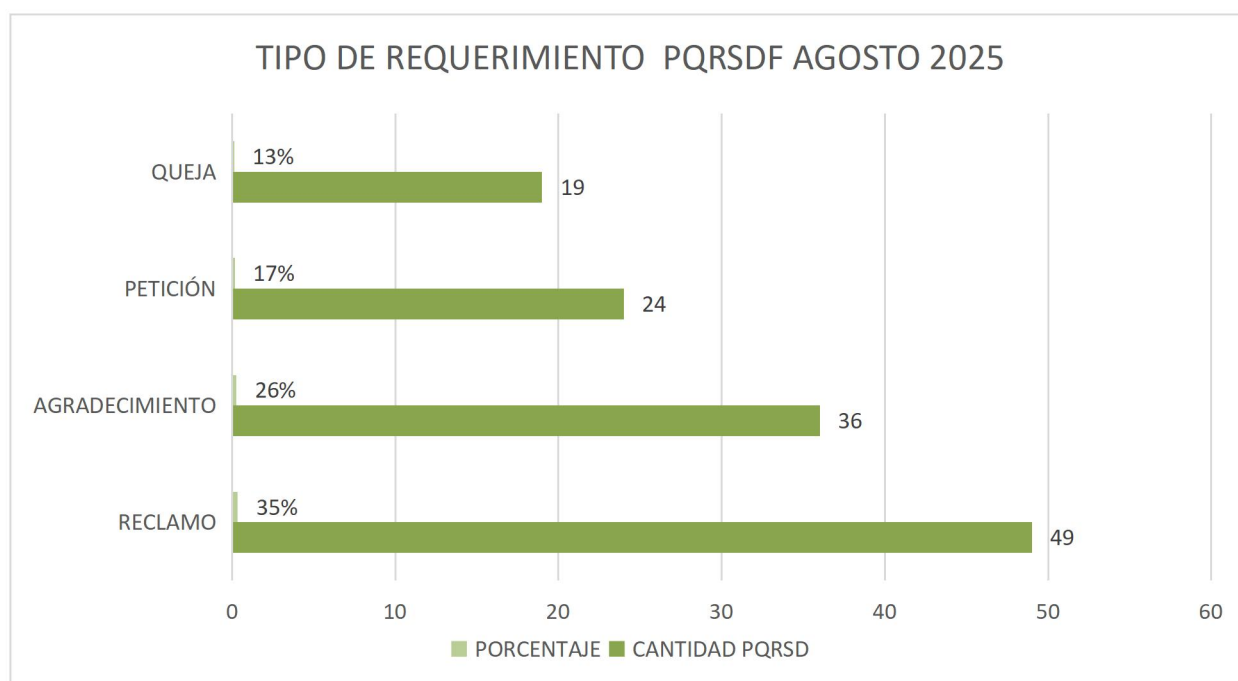
Así mismo se tienen en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 AGOSTO 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.

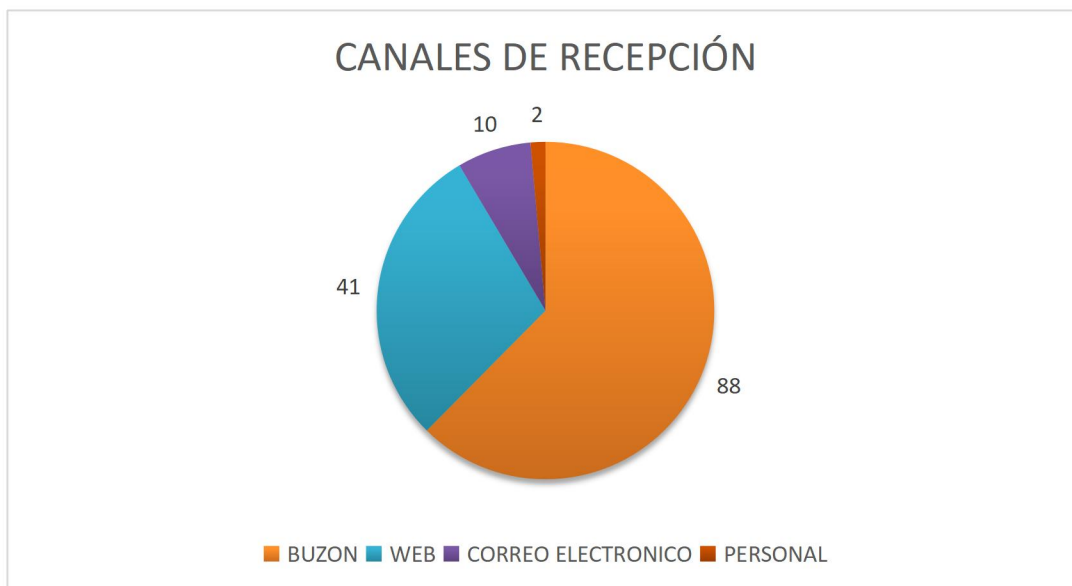
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **AGOSTO** de 2025, se registraron un total de 141 requerimientos, distribuidos de la siguiente manera: **Reclamos**, con 49 requerimientos, que representan el 35%; **Agradecimientos**, con 36 requerimientos, equivalentes al 26%; **Petición**, con 24 requerimientos, que constituyen el 17%; **Quejas**, con 19 requerimientos, correspondientes al 13%; **D. Petición**, con 5 requerimientos, que representa el 4%, **Recurso de Reposición** con 4 requerimientos, equivalente al 3% y **Denuncia**, con 2 requerimientos que representa el 1%; **Sugerencia**, con 1 requerimiento, correspondiente al 1% y **Solicitud de información**, con 1 requerimiento, equivalente al 1%.

1.2.2 Canales de recepción AGOSTO 2025

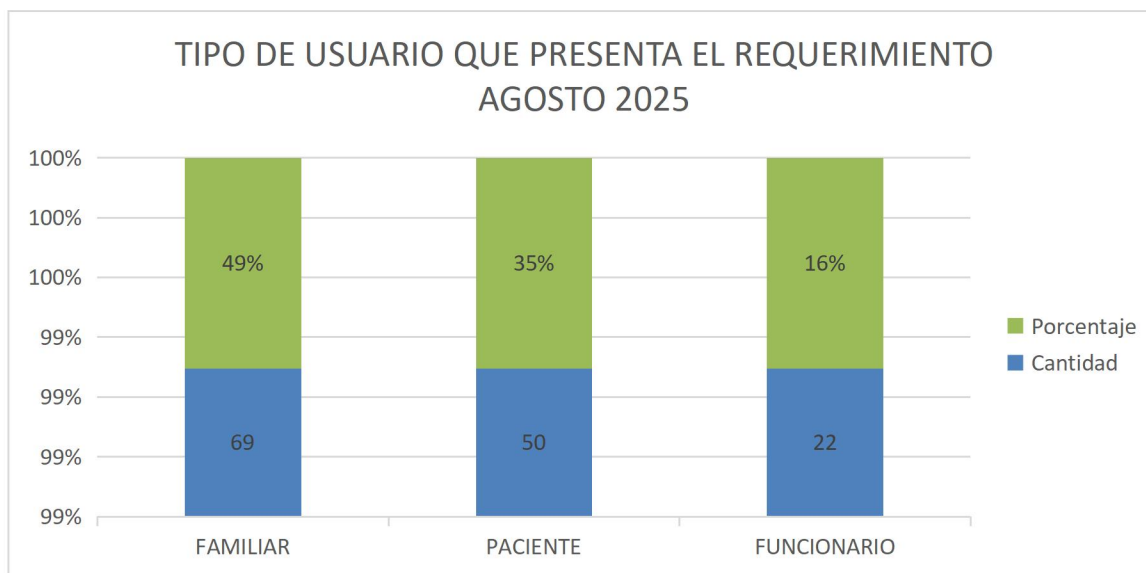


Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **AGOSTO** de 2025, se presentaron 141 requerimientos, distribuidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón:** 88 requerimientos que representan el 62 %
- **Web:** 41 requerimientos que corresponden al 29%
- **Correo Electrónico:** 10 requerimientos que representan el 7%
- **Personal:** 2 requerimiento que corresponde al 1%.

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **AGOSTO** de 2025, se registraron 141 requerimientos, distribuidos según el tipo de usuario que los presentó de la siguiente manera:

- **Familiar: 69** requerimientos que corresponden a **49%**
- **Paciente: 50** requerimientos que representan el **35%**
- **Funcionario: 22** requerimientos que corresponden al **16%**

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	19
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	5

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **AGOSTO** de 2025, se presentaron **19 quejas**, las cuales fueron tramitadas antes de los 15 días, con un tiempo promedio de respuesta de **5 días**.

2.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR AGOSTO 2025	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	19
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

2.3 Para el mes de **AGOSTO 2025** se presentan **19** Quejas a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas, para un promedio de 5 días.

2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

En el mes de **AGOSTO** de 2025, se presentaron un total de 19 **quejas**, de las cuales 3 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
ENFERMERÍA	2	67%
NUTRICIÓN	1	33%

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
ENFERMERÍA	8	50%
FACTURACIÓN	2	13%
TRABAJO SOCIAL	2	13%
DIAGNOSTICO Y ESTADIFICACIÓN	1	6%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	6%
GINECOLOGÍA	1	6%
OFTALMOLOGÍA	1	6%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **AGOSTO** de 2025, se presentaron un total de 19 **quejas**, de las cuales 16 fueron respondidas 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 19 **quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

3.1.1 Satisfacción del usuario 19 requerimientos.

A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Satisfacción del Usuario**, con un total de (19 requerimientos), que representan el 100%. donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Enfermería, Facturación Y Trabajo Social** los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.

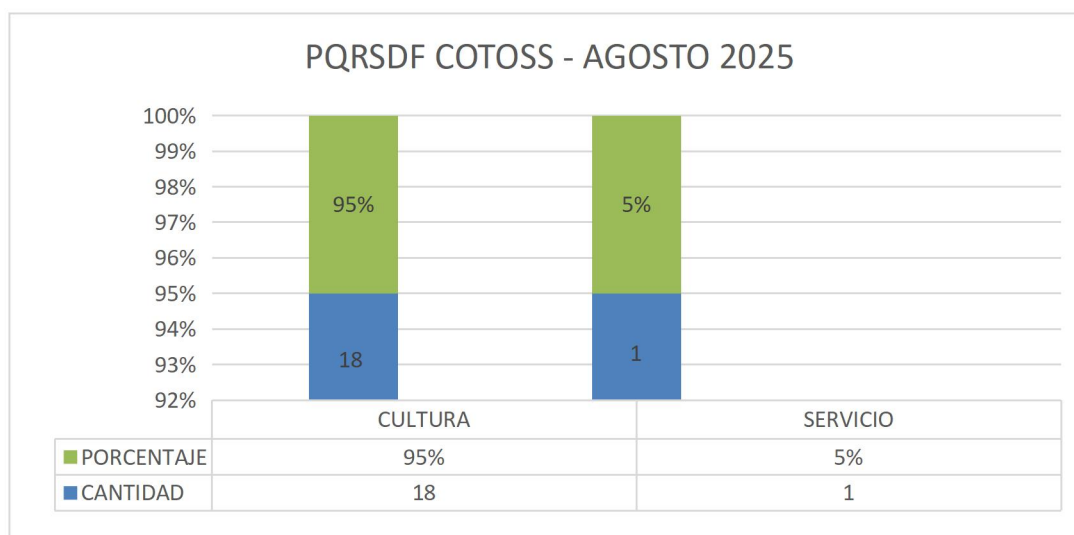
SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA AUXILIAR QUE HIZO EL LLAMADO EN RX ESTABA DISGUSTADA PORQUE NOS HABIA LLAMADO 4 VECES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA POR LA MALA ATENCION INHUMANA E INAPROPIADA DE LA ENFERMERA LEIDY DUARTE GARZON DURANTE LA HOSPITALIZACION DE MI ESPOSO EN EL 4 PISO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE MARTHA SE DIRIGE HACIA LA SEÑORITA DE PORTERIA A QUE ME SACARA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJAQ DE LA ENFERMERA QUE PASA LOS PTES EN RESONANCIA PORQUE SE BURLA DEL PESO DE MI PTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE MARCELA QUIEN NO COLOCA MEDICAMENTOS ATIEMPO Y ATIENDE MAL AL PTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA DE GAICA CONTESTA HORRIBLE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE MARCELA ES MAL TRATO ES GROSERAS	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA QUE ATIENDE AL FAMILIAR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE MARCELA ES UNA PERSONA MUY GROSERAS NO PONE ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA JEFE DEL 3 PISO HOSPITALIZADO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA PORQUE LA SEÑORA LUZ CAMACHO ES MUY GROSERAS ME REFUNDIO LOS DOCUMENTOS DE LA QUIMIOTERAPIA NO APARECIERON ME PIDIERON VOLVER EL VIERNES 8 DE AGOSTO POR LOS DOCUMENTOS	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FACTURADORA DE UROLOGIA YEIMMY MALDONADO ES UNA PERSONA ALTANERA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL LESLI HEMATOLOGIA-	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA T. SOCIAL NELLY ES MUY GROSERAS NO TIENE EMPATIA ES DESPOTA	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA SRA GUARDA DE SEGURIDAD LUZ GALEANO ES MUY GROSERAS CON NOSOTROS	GESTION AMBIENTAL-SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJA DE GINECOLOGIA- DR MALA ATENCION Y CONESTA MAL	GINECOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- MAL COMPORTAMIENTODE UN ENFERMERO GROSERO- MAL EDUCADO Y ABUSIVO CON PTES	MEDICINA NUCLEAR	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA NUTRICIONISTA POR SER MAL GENIADA- MAL TRATO	NUTRICION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL DR FERNANDO ROJAS PORQUE SE NEGÓ A ATENDERME EN LA CONSULTA POR LLEGAR TARDE LA DEMORA FUE EN FACTURACION . ESTOY EN INC DESDE LAS 10 AM	OFTALMOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

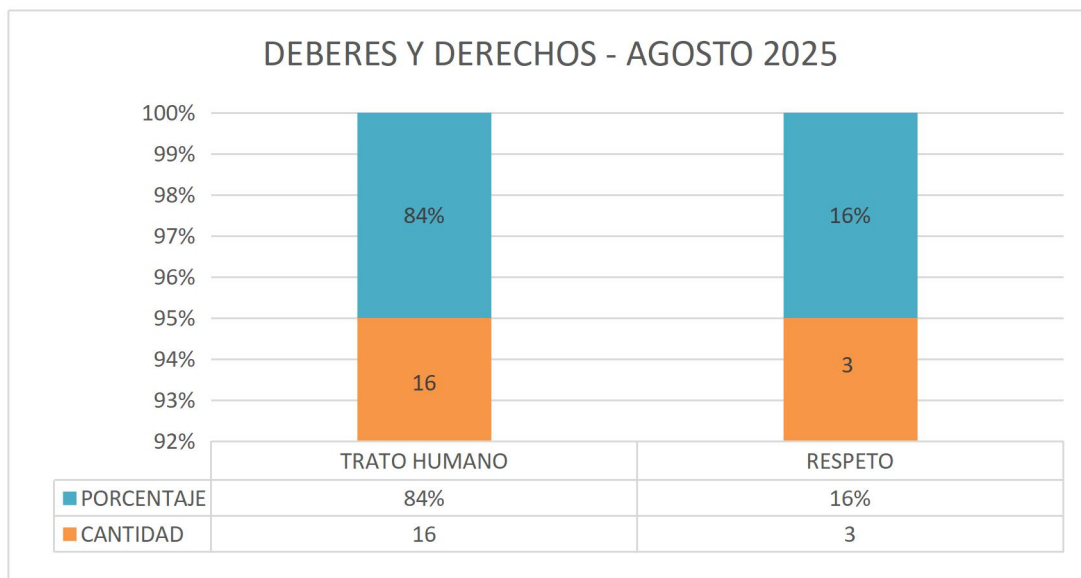
4.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las 19 **Quejas** presentadas en el mes de **AGOSTO de 2025**, alineadas con el **COTOSS**, el **95%** corresponde a **Cultura** (18 requerimientos) y el 5% corresponde a **Servicio** (1 requerimiento) lo cual está alineado con el **COTOSS**.

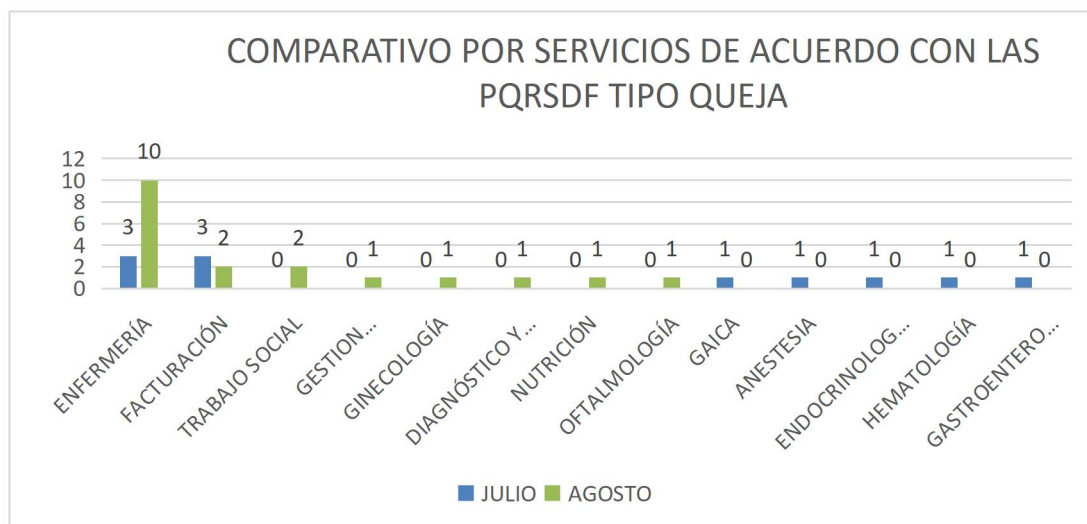
4.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las **19 Quejas** presentadas en el mes de **AGOSTO de 2025**, alineadas con los **Deberes y Derechos**, el **84%** corresponde a **Trato Humano** con (16 requerimientos) y el **16%** a **Respeto** con (3 requerimientos).

5. COMPARATIVO POR SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA. JULIO 2025 vs AGOSTO 2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JULIO** de 2025, se presentaron **11** requerimientos de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **AGOSTO de 2025**, se registraron **19** quejas, lo que representa un aumento de 8 quejas en comparación con el mes anterior.

5.1 Comportamiento de PQRSDF entre JULIO vs AGOSTO 2025

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	JULIO	AGOSTO
ENFERMERÍA	3	10
TRABAJO SOCIAL	0	2
GESTIÓN AMBIENTAL	0	1
GINECOLOGÍA	0	1
DIAGNÓSTICO Y ESTADIFICACIÓN	0	1
NUTRICIÓN	0	1
OFTALMOLOGÍA	0	1

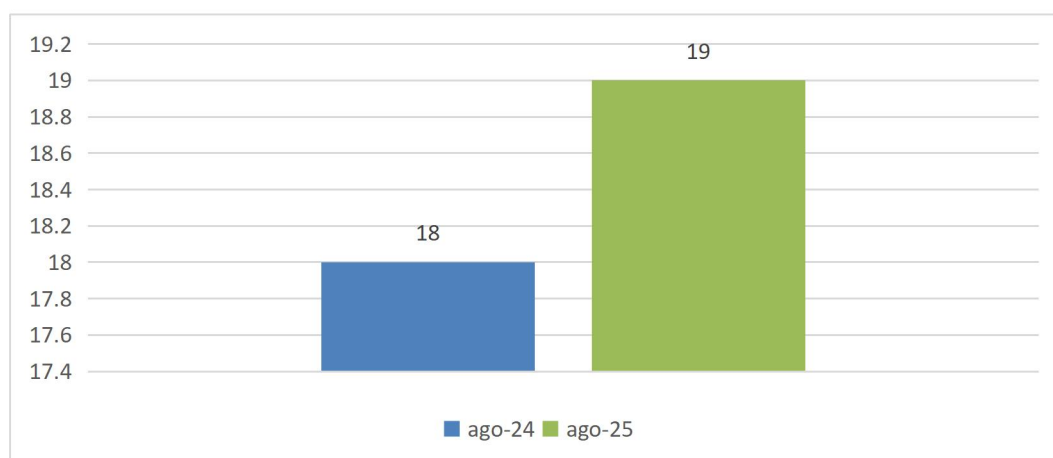
Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	JULIO	AGOSTO
FACTURACIÓN	3	2
ANESTESIA	1	0
ENDOCRINOLOGÍA	1	0
GAICA	1	0
GASTROENTEROLOGIA	1	0
HEMATOLOGÍA	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 **AGOSTO de 2025** se presentaron **19** requerimientos de tipo **Queja** por servicio,

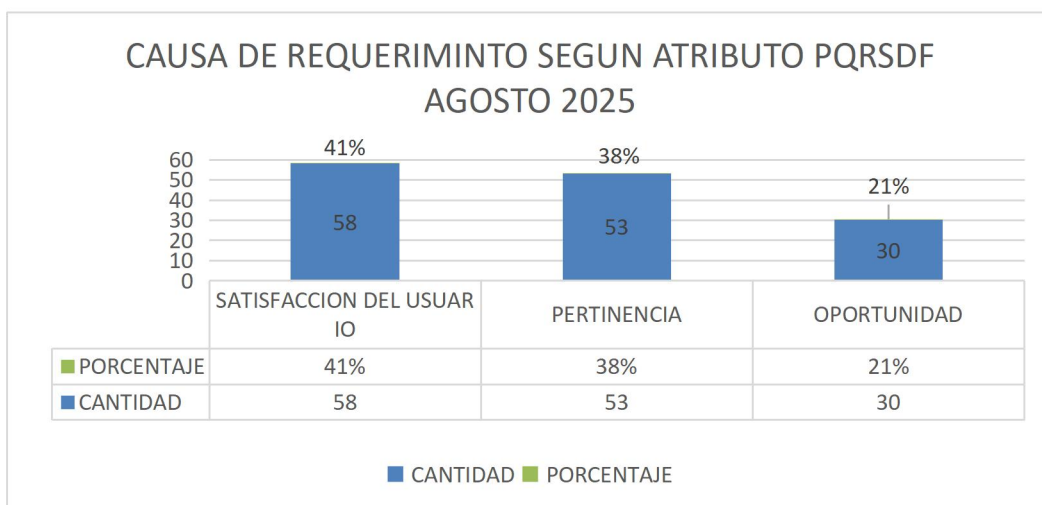
mientras que en el mismo periodo de **AGOSTO de 2024** se registraron **18** quejas. Se observa un aumento de 1 queja en comparación con el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

7. QUEJAS ANÓNIMAS

En el mes de **AGOSTO 2025** se registraron 2 quejas anónimas.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



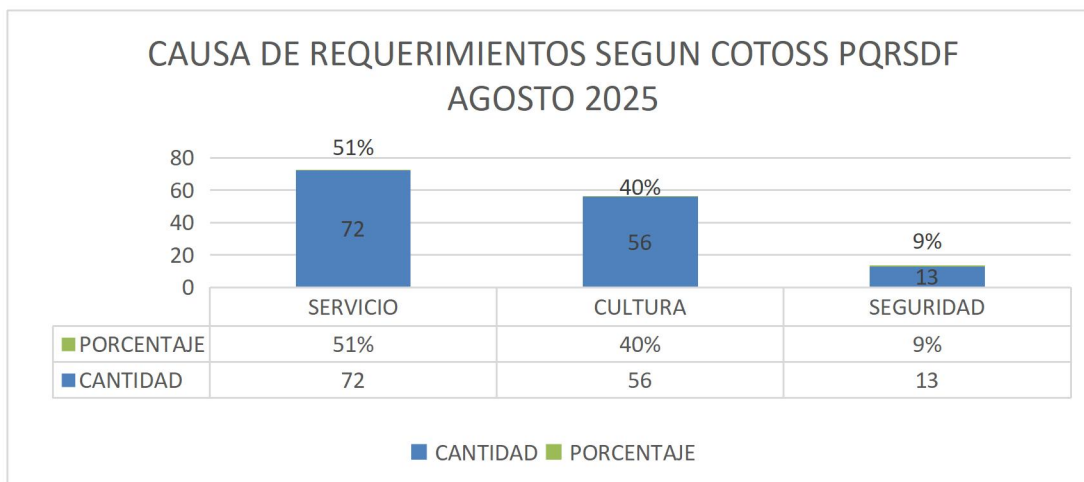
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **AGOSTO de 2025** se presentaron **141** requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario:** 58 requerimientos que corresponden al 41%
- **Pertinencia:** 53 requerimientos, que corresponden al 38%;
- **Oportunidad:** 30 requerimientos que corresponden al 21%.

8.1 Atributos alineados al COTOSS

COTOSS

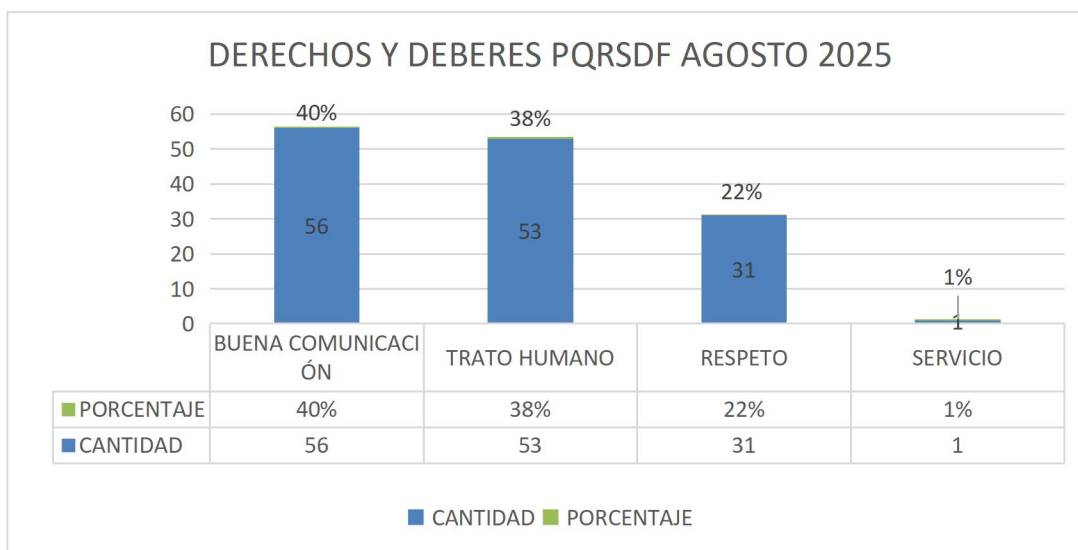


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **141** requerimientos presentados en el mes de **AGOSTO de 2025**, alineados al modelo de atención Cotoss, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 72 requerimientos que corresponden al **51 %**
- **Cultura:** 56 requerimientos que corresponden al **40 %**
- **Seguridad:** 13 requerimientos que corresponden al **9%.**

8.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **141** requerimientos presentados en el mes de **AGOSTO DE 2025**, alineados a **Derechos y Deberes**, se clasifican de la siguiente manera.

- **Buena comunicación:** **56** requerimientos que corresponden al **40%**
- **Trato Humano:** **53** requerimientos que corresponden al **38%**
- **Respeto:** **31** requerimientos que corresponden al **22%.**
- **Servicio:** **1** requerimientos que corresponden al **1%.**

9. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE AGOSTO 2025

Durante el mes de **AGOSTO de 2025**, se atendieron un total de **11.692 pacientes**, y se presentaron **141 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

AGOSTO 2025		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
141	PACIENTES NUEVOS	550
	PACIENTES ANTIGUOS	11.142
	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	11.692

Fuente: Oficina planeación institucional.

10. AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS.

AGRADECIMIENTO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO A LA JEFE CRISTINA POR LA INFORMACION Y AYUDA EL DIA 8 DE AGOSTO, ES MUY HUMANA	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUXILIAR DE ENFERMERIA DE URGENCIAS POR SU CALIDAD DE SER HUMANO	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SRA LEIDY CACERES DE LA MEJOR MANERA NOS AYUDO FUE MUY AMABLE	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO LEIDY CORTES RADIOLOGIA EXCELENTE SERVICIO Y COMPROMISO CON SU LABOR	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SANDRA ENFERMERA DUELO	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE CRISTINA POR SU AMABLE Y OPORTUNA GESTION	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL SEÑOR ALEX ES UNA PERSONA MUY ATENTA COLABORADORA	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL TURNO DE LA NOCHE SIEMPRE HA SIDO ATENTA CONMIGO	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- UNA ENFERMERA ES MUY BUENA Y ATENTA CON LOS PACIENTES	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA NOHORA VARGAS DEL TURNO DE LA NOCHE GAICA, GRAN CALOR HUMANO	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE CRISTINA MADRID Y NATALY ROJAS SIEMPRE PRESTAS A DAR INFORMACION Y A COLABORAR CON LOS PTES	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO APOYO AL DUELO POR SU HUMANIDAD Y CALIDEZ EN ESTE PROCESO	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE CRISTINA ENFERMERA NATALY Y NAVEGADORA DE RESONANCIA	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ALEX PARDO ENFERMERIA EXCELENTE SERVICIO	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA JHONANA Y JEFE ALEJANDRA POR SER TAN DILIGENTES EN SUS LABORES	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE PAOLA JIMENEZ POR SU EXCELENTE LABOR	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL PROGRAMA APOTO AL DUELO SANDRA NOS DEJO ENTRAR A TODOS	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- LE PRESTARON EXCELENTE SERVICIO Y ATENCION	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EXCELENTE SERVICIO	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC- EXCELENTE SERVICIO	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL EQUIPO DE SEGURIDAD- DERMATOLOGIA- CX PLASTICA- INGRESO- GAICA	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO INC- ME HAN AYUDADO EN LA REALIZACION DE MIS EXAMENES	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO T.SOCIAL CX PLASTICA-FACTURACION. ENFERMERIA, SEGURIDAD	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- POR SUS BUENOS SERVICIOS EXCELENTE ATENCION	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DE INC	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SRA FRANCY ES UNA PERSONA MUY HUMANA AYUDA A TODO EL MUNDO	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SRA SANDRA HERNANDEZ NAVEGADORA POR SU DEDICACION Y AMOR AL TRABAJO	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA SRA SANDRA HERNANDEZ POR SU AMABILIDAD , SER HUMANO Y BUENA INFORMACION	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS NAVEGADORES ATIENDEN MUY BIEN	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA VIGILANTE GLORIA BARBOSA DEL 7 PISO, EXCELENTE ACTITUD DE TRABAJO Y ATENCION A LOS PACIENTES	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CALIDAD AL VIGILANTE	GESTIÓN AMBIENTAL-SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA DRA ALEJANDRA DE CIRUGIA PLASTICA POR EL TRATO HUMANO Y PROFESIONAL AL PACIENTE	CIRUGÍA PLÁSTICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL DR ALCALA DIOS LE DE MAS SABIDURIA	HEMATOLOGÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FUNCIONARIAS DE FACTURACION- EXCELENTE ATENCION EN EL AREA DONDE HACEN RADIOTERAPIAS	RADIOTERÁPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO T. SOCIAL LESLI NOS BRINDO APOYO EN EL MOMENTO OPORTUNO	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **AGOSTO de 2025** se presentaron **141** requerimientos, de los cuales **36** 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** 36 requerimientos.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de agradecimientos fueron:

- **Enfermería:** 18 requerimientos.
- **Dirección:** 8 requerimientos.
- **Facturación:** 4 requerimientos.

11. PLAN DE MEJORA

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

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

En el mes de **AGOSTO** de **2025** se presentaron **22** requerimientos por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

AGOSTO 2025 QUEJAS	
TRAMITE DE CITAS	21
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0
HISTORIAS CLINICAS	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **AGOSTO DE 2025** se presentaron 21 solicitudes correspondientes a trámites administrativos relacionados con la solicitud de citas.

14. CONCLUSIONES

14.1 En AGOSTO de 2025 se recibieron un total de 141 requerimientos, siendo la mayoría reclamos (51%), seguidos por agradecimientos (18%) y quejas (14%). Esto refleja que, aunque hay una proporción significativa de requerimientos, también existen muestras importantes de satisfacción por parte de los usuarios.

14.2 Canales de recepción

El canal más utilizado para la presentación de requerimientos fue el buzón (72%), seguido por correo electrónico y web (ambos con 27%), lo que indica una preferencia por medios digitales y escritos para la comunicación con la institución.

14.3 Perfil de usuarios

Los requerimientos fueron presentados principalmente por familiares (49%), pacientes (41%) y funcionarios (10%), mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.

14.4 Eficacia en tiempos de respuesta

Las quejas (19 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.

14.5 Con **11.692** pacientes atendidos y **141** requerimientos, la tasa de reclamaciones es relativamente baja, pero es fundamental atender las quejas con prontitud para mantener y mejorar la calidad del servicio.

15. 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 en el comité de calidad 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