

INFORME PQRSDF OCTUBRE 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	7
3.1.2 Seguridad	9
3.1.3 Oportunidad	9
4 ATRIBUTOS ALINEADOS AL COTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	9
4.1 COTOSS	10
4.2 Deberes y Derechos	10
5 COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA	11
5.1 Comparativo de PQRSDF	11
6 COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2024-2025	12
6.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2024-2025	12
7 QUEJAS ANONIMAS	12
8 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO	12
8.1 Atributos alineados al COTOSS y Deberes y Derechos	13
8.2 Deberes y Derechos PQRSDF	14
9 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE OCTUBRE	14
10 FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS	15
11 PLAN DE MEJORA	16
12 REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS	17

13 TRAMITES ADMINISTRATIVOS	16
14 CONCLUSIONES.....	17
15 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES	17

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.

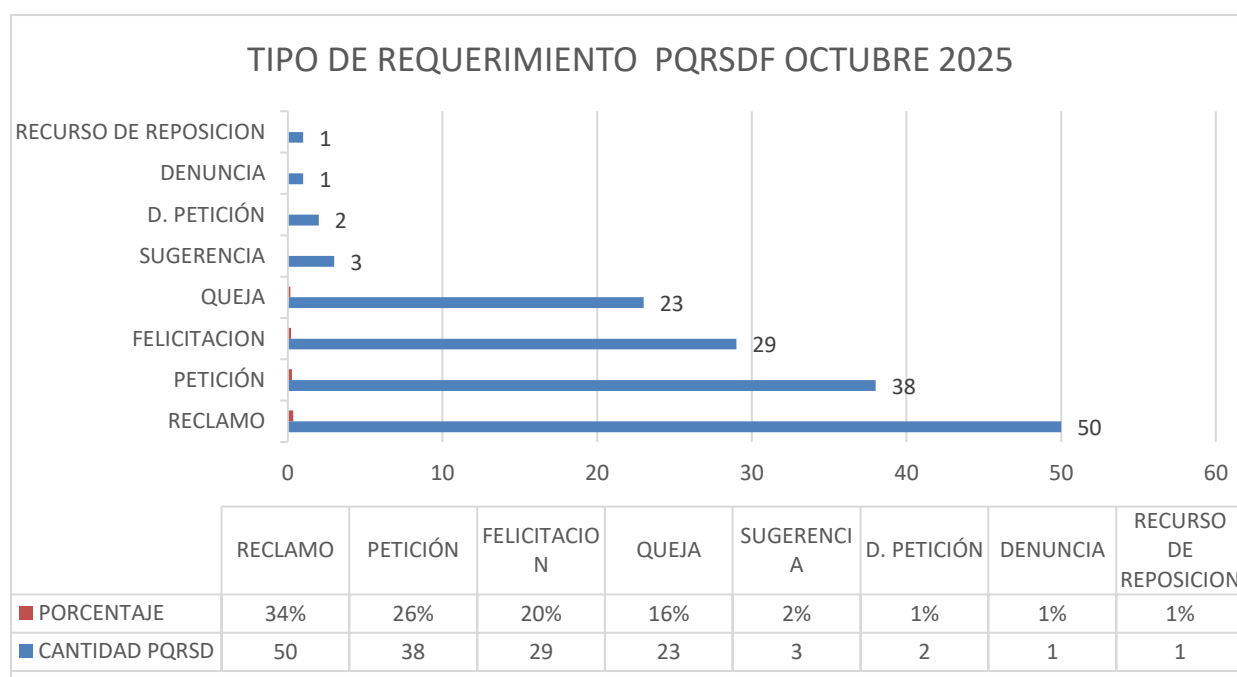
Así mismo se tienen en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 OCTUBRE 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.

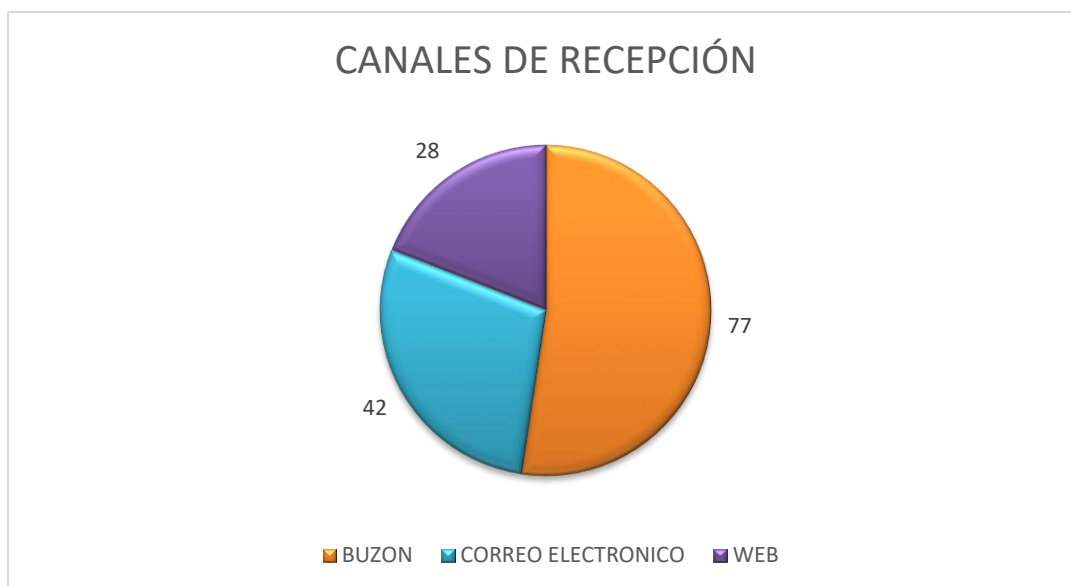
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **OCTUBRE** de 2025, se registraron un total de **147** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera: **Reclamos** 50 requerimientos, que representan el 34%; **Petición** 38 requerimientos, que constituyen el 26%; **Felicitaciones** 29 requerimientos, equivalentes al 20%; **Queja** 23 requerimientos, que representan el 16% ; **Sugerencia** 3 requerimientos, correspondientes al 2%; **Derechos de Petición** 2 requerimientos, que representa el 1%; **Denuncia** 1 requerimiento, que representan el 1% y **Recurso de Reposición** 1 requerimiento, equivalente al 1 %.

1.2.2 Canales de recepción OCTUBRE 2025

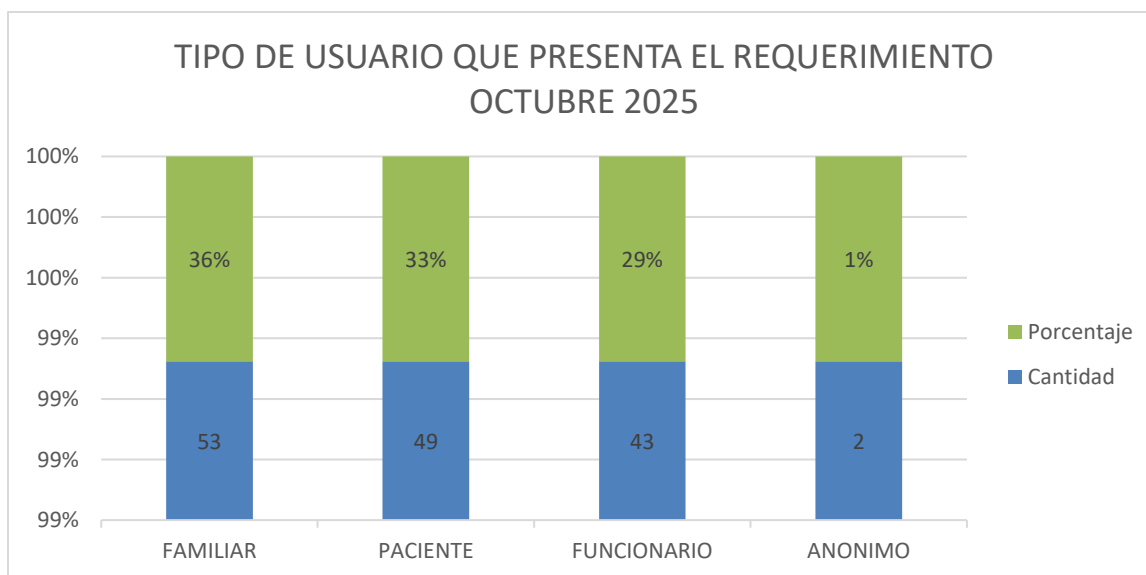


Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **OCTUBRE** de 2025, se presentaron 147 requerimientos, recibidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón:** 77 requerimientos que representan el 52%
- **Correo Electrónico:** 42 requerimientos que corresponde al 29%.
- **Web:** 28 requerimientos que corresponden al 19%

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **OCTUBRE** de 2025, se registraron 147 requerimientos, interpuestos de la siguiente manera:

- **Familiar: 53** requerimientos que corresponden a **36%**
- **Paciente: 49** requerimientos que representan el **33%**
- **Funcionario: 43** requerimientos que corresponden al **29%**.
- **Anónimo: 2** requerimientos que corresponden al **1%**.

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	23
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	7

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **OCTUBRE** de 2025, se presentaron **23 quejas**, las cuales fueron tramitadas antes de los 15 días, con un tiempo promedio de respuesta de **7 días**.

2.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR OCTUBRE 2025	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	23
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **OCTUBRE de 2025**, no se registraron requerimiento tipo queja con respuesta preliminar.

2.3 Para el mes de **OCTUBRE 2025** se presentan **23** Quejas a las cuales se les dio respuesta oportuna, para un promedio de **7** días.

2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

En el mes de **OCTUBRE** de 2025, se presentaron un total de 23 **quejas**, de las cuales **9** 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
GESTION AMBIENTAL	4	44%
CABEZA Y CUELLO	1	11%
FACTURACION	1	11%
GAICA	1	11%
MEDICINA NUCLEAR	1	11%
RADIOTERAPIA	1	11%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

En el mes de **OCTUBRE** de 2025, se presentaron un total de **23 quejas**, de las cuales **14** fueron respondidas por el servicio correspondiente después de los **5** días.

Tiempo de respuesta: Después de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	4	29%
GAICA	4	29%
FACTURACION	2	14%
CABEZA Y CUELLO	1	7%
FARMACIA	1	7%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	7%
ONCOLOGIA	1	7%

Fuente: Oficina Trabajo Social

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 23 **quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

3.1.1 Satisfacción del usuario: 21 requerimientos.

A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Satisfacción del Usuario**, con un total de (21 requerimientos), que representan el 91%. donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Gaica, Gestión ambiental y Enfermería**, los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
EL DOCTOR EDGAR EN GAICA FUE GROSERO, CON FALTA DE ATENCIÓN EN EL PACIENTE	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION DR SOLANO EN GAICA- QUIEN ES LA 3 VEZ QUE ME HA NEGADO LA ATENCION EN GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GAICA LA ATENCION DE LA SRA NO TIENE MODALES PARA ATENDER	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA GAICA-ENFERMERIA POR MALTRATO OBSTACULACION DERECHO INFORMACION	GAICA- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ES LO PEOR QUE PUEDE EXISTIR EN CUESTION DE SALUD MEDICOS DESPOTAS ENFERERAS DEL INC	GAICA- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDA LEIDY LARROTE FUE GROSERA Y NO DI MOTIVO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
VIGILANTE TIRA LA PUERTA DE INGRESO HACIA LAS RODILLAS DE PACIENTE	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD A QUIEN SE LE SOLICITA DAR STIKER Y COMENZO A REGAÑAR	GESTION AMBIENTAL- VIGILANCIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD DE RX PORQUE NO DEJA INGRESAR A FAMILIAR DE PTE MENOR DE EDAD	GESTION AMBIENTAL- VIGILANCIA	SATISFACCION DEL USUARIO
EN EL TURNO DE LA NOCHE ES UNO DE LOS PEORES MOMENTOS, PERSONAS Y LUGAR PARA ESTAR EN GAICA, SIN TRATO DIGNO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION EN GAICA DR SOLER Y DE VARIOS ENFERMEROS POR EL MAL TRATO RECIBIDO VERBALMENTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA LEFE DE ENFERMERAS DEL DOMINGO 26 DE OCTUBRE QUE QUITA LOS INFUSORES, ES MALA NO TIENE CORAZON	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION DR GENECO ODONTOLOGIA- ATIENDE DE MALA FORMA	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION DR BALLE CYC ES MUY GROSERO Y MAL GENIADO	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL AUTORIZADOR CARLOS CORREDOR MAL SERVICIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
DOS HORAS ESPERANDO LA ENTREGA DE UN MEDICAMENTO Y ADICIONAL EL FUNCIONARIO HACE SUBIR AL PACIENTE POR UN SELLO QUE YA TENÍA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

PÉSIMO SERVICIO Y UNA FALTA DE RESPETO CON LOS PACIENTES	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA DE LA TECNICA DE RADIOLOGIA- MAMOGRAFIA NO ME SENTI BIEN ATENDIDA	IMAGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA M. NUCLEAR ANDREA GONZALEZ FUNCIONARIA- QUE AGENDA CITA DE GAMAGRAFIA	MEDICINA NUCLEAR	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION ONCOLOGIA POR MAL TRATO RECIBIDO	ONCOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

3.1.2 Oportunidad 1 requerimiento.

A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Oportunidad**, con un total de (1 requerimiento), que representa el 4%. donde se evidencia que el servicio afectado fue **Facturación** como se visualiza en la siguiente tabla.

OPORTUNIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
NO HAY ATENCIÓN RÁPIDA Y LOS CAJEROS NO TIENEN UNA BUENA ACTITUD	FACTURACION	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

3.1.3 Seguridad 1 requerimiento.

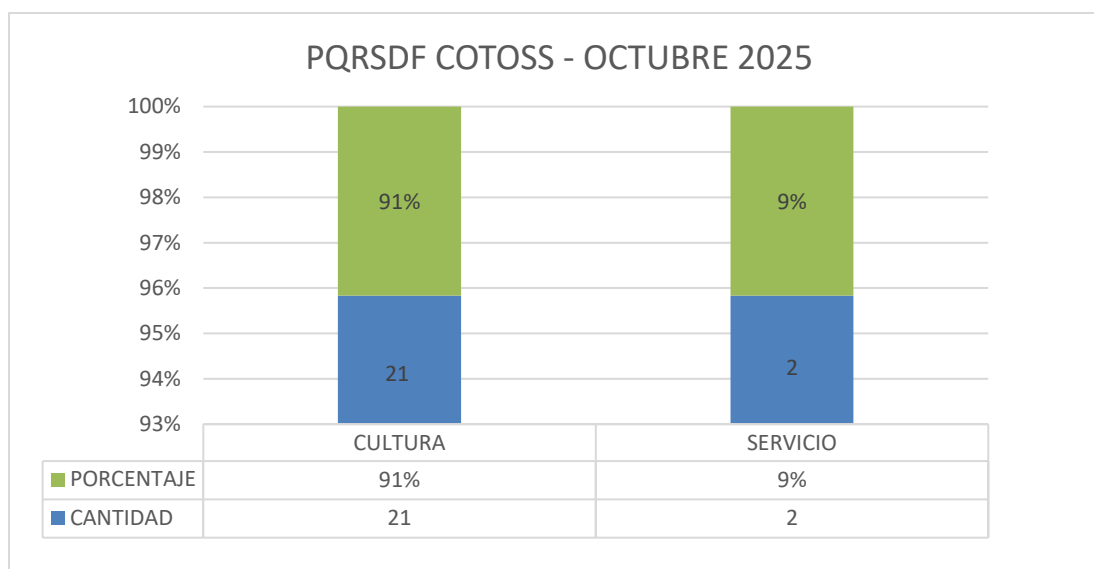
A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Seguridad**, con un total de (1 requerimiento), que representa el 4%. donde se evidencia que el servicio afectado fue **Enfermería** como se visualiza en la siguiente tabla.

SEGURIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LAS ENFERMERAS, MEJORAR ATENCION HACIA EL PACIENTE	ENFERMERIA	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

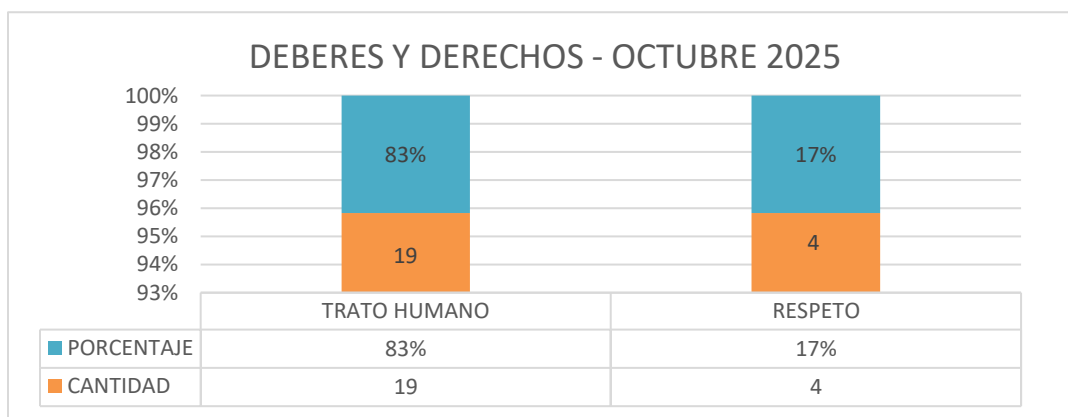
4.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las 23 **Quejas** presentadas en el mes de **OCTUBRE de 2025**, alineadas con el **COTOSS**, el **91%** corresponde a **Cultura** (21 requerimientos) y el 9% corresponde a **Servicio** (2 requerimientos).

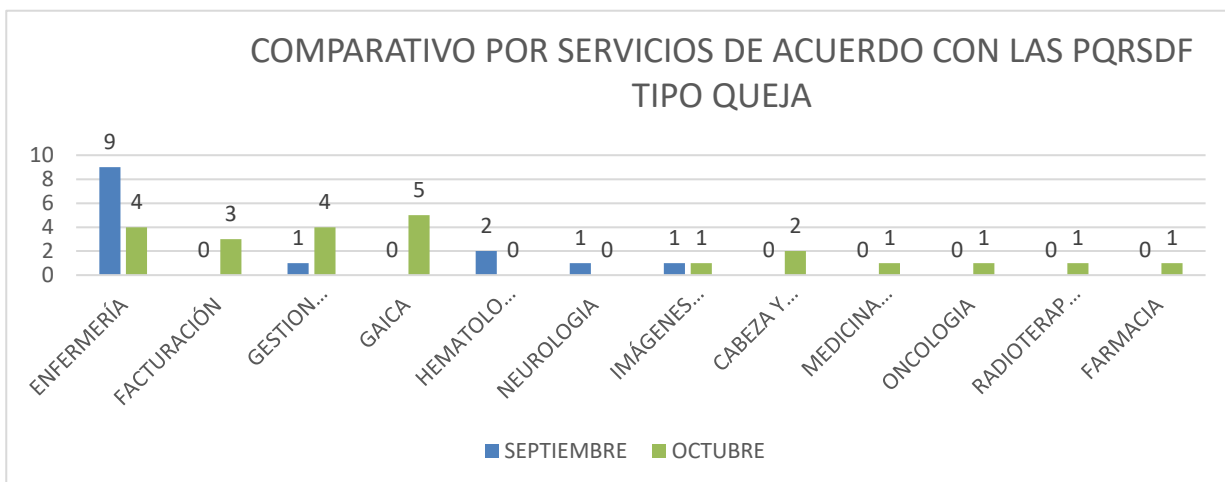
4.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las 23 **Quejas** presentadas en el mes de **OCTUBRE de 2025**, alineadas con los **Deberes y Derechos**, el 83% corresponde a **Trato Humano** con (19 requerimientos) y el 17% a **Respeto** con (4 requerimientos).

5. COMPARATIVO POR SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA. SEPTIEMBRE 2025 vs OCTUBRE 2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **SEPTIEMBRE** de 2025, se presentaron **14** requerimientos de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **OCTUBRE de 2025**, se registraron **23** quejas, lo que representa un aumento de **9** quejas en comparación con el mes anterior.

5.1 Comportamiento de PQRSDF entre SEPTIEMBRE vs OCTUBRE 2025

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
FACTURACION	0	3
GESTION AMBIENTAL	1	4
GAICA	0	5
CABEZA Y CUELLO	0	2
MEDICINA NUCLEAR	0	1
ONCOLOGIA	0	1
RADIOTERAPIA	0	1
FARMACIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

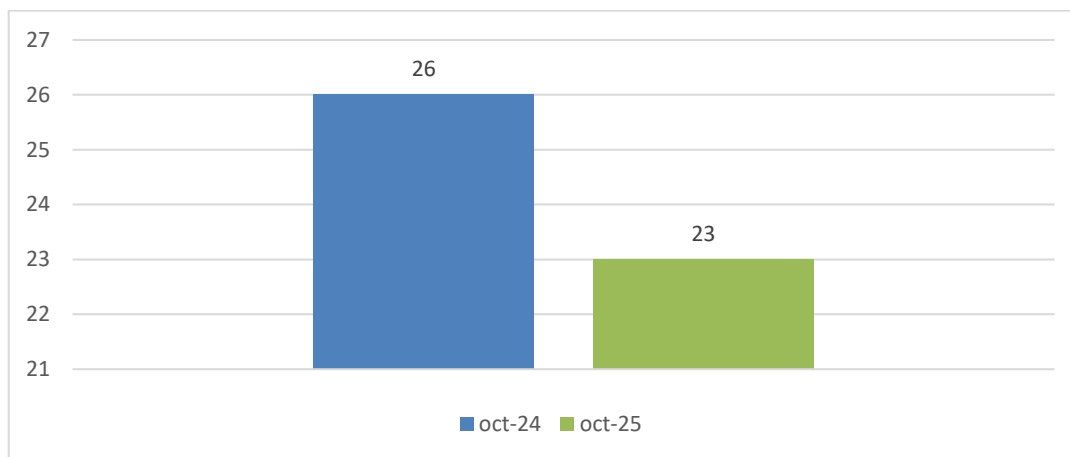
SERVICIO	MES	
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ENFERMERIA	9	4
HEMATOLOGIA	2	0
NEUROLOGIA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

- Durante los meses de septiembre y octubre de 2025 se mantiene un **(1)** queja por mes hacia el servicio de **Imágenes Diagnósticas**.

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

6.1 Comparativo de PQRSDF anual 2024-2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

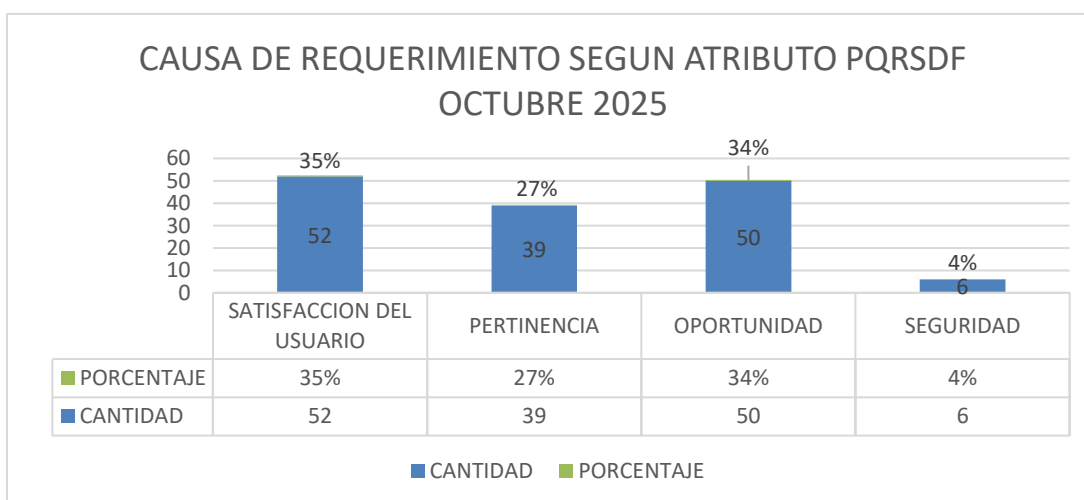
En el mes de **OCTUBRE de 2024** se presentaron **26** requerimientos de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **OCTUBRE de 2025** se registraron **23** quejas. Se observa una disminución de 3 quejas en comparación con el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

7. QUEJAS ANÓNIMAS

En el mes de **OCTUBRE** de 2025 se registró una queja y un reclamo anónimo, para un total de dos requerimientos anónimos.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO.



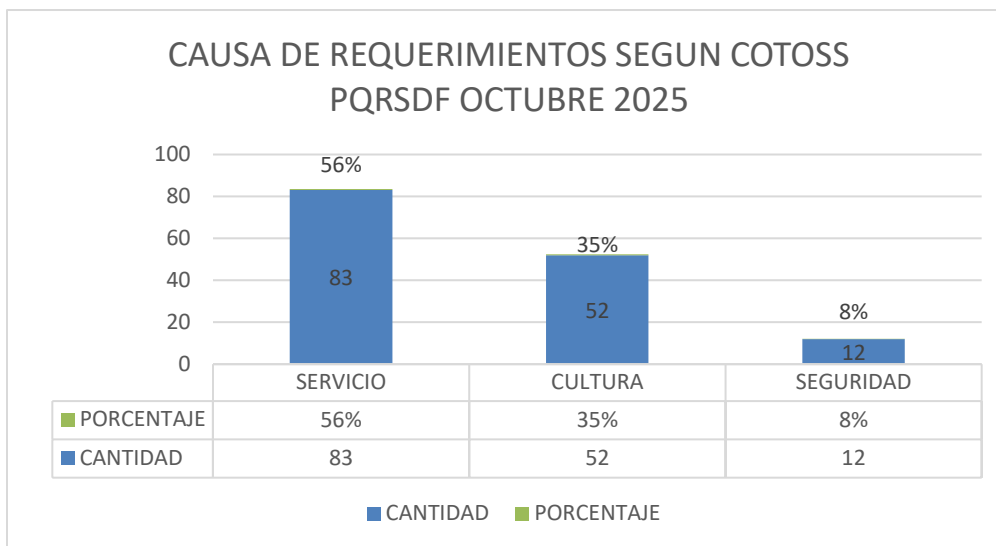
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **OCTUBRE de 2025** se presentaron **147** requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario:** 52 requerimientos que corresponden al **35%**
- **Pertinencia:** 39 requerimientos, que corresponden al **27%**;
- **Oportunidad:** 50 requerimientos que corresponden al **34%**.
- **Seguridad:** 6 requerimientos que corresponden al **4%**.

8.1 Atributos alineados al COTOSS

COTOSS

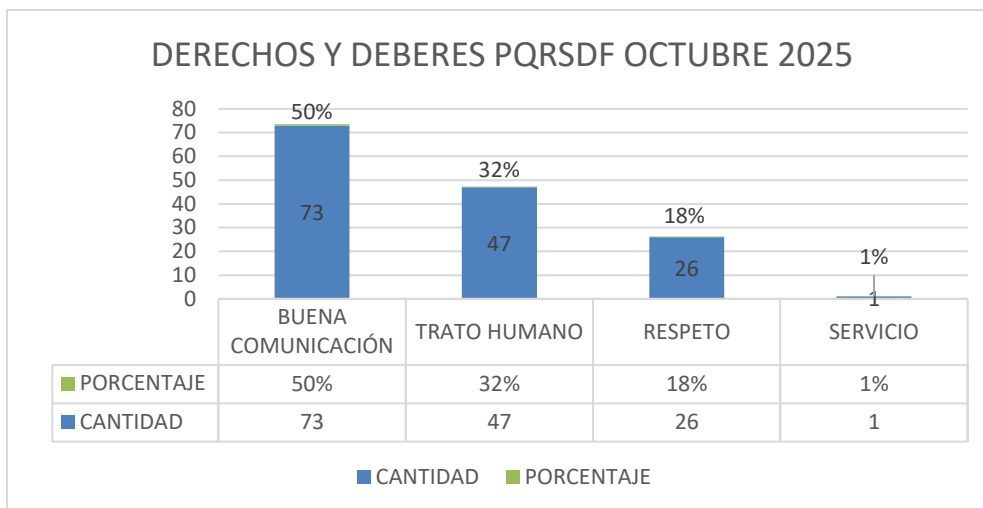


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **147** requerimientos presentados en el mes de **OCTUBRE de 2025**, alineados al modelo de atención Cotoss, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 83 requerimientos que corresponden al **56 %**
- **Cultura:** 52 requerimientos que corresponden al **35%**
- **Seguridad:** 12 requerimientos que corresponden al **8%**.

8.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **147** requerimientos presentados en el mes de **OCTUBRE DE 2025**, alineados a **Derechos y Deberes**, se clasifican de la siguiente manera.

- **Buena comunicación:** 73 requerimientos que corresponden al 50%
- **Trato Humano:** 47 requerimientos que corresponden al 32%
- **Respeto:** 26 requerimientos que corresponden al 18%.
- **Servicio:** 1 requerimientos que corresponden al 1%.

9. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE OCTUBRE 2025

Durante el mes de **OCTUBRE de 2025**, se atendieron un total de **11.696 pacientes**, y se presentaron **147 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

OCTUBRE 2025		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
147	PACIENTES NUEVOS	570
	PACIENTES ANTIGUOS	11.126
	TOTAL, PACIENTES ATENDIDOS	11.696

Fuente: Oficina planeación institucional.

10. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS.

FELICITACIÓN		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	ÁREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
FELICITACION AL GRUPO AL APOYO DEL CUIDADOR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES A LA JEFE CRISTINA DE IMAGENES DX Y DEMÁS PERSONAL	ENFERMERIA - IMAGENES DX	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION CON EL SERVICIO DEL INSTITUTO, CON YOLANDA PINEDA Y LA JEFE ROCIO ROBAYO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
EXCELENTE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ENFERMERIA, DIRIGIDO POR LA JEFE CRISTINA ISABEL MADRID POLO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA JEFE MARTHA JIMENEZ POR SU LABOR COMO PROFESIONAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA JEFE MARTHA JIMENEZ ESTUVO DE TURNO VARIOS DIAS Y FUE MUY AMABLE CON MI PACIENTE	ENFERMERIA.	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION ENFERMERIA Y RADIOLOGIA AGRADECIDAS POR LA BUENA ATENCION Y CALOR HUMANO	ENFERMERIA - IMAGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION ENFERMERIA- FELIZ CON EL SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION ENFERME3RIA- A LA JEFE ANGELICA FUE UN ANGEL PARA MI ESPOSO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION POR TRATO RECIBIDO A MI PADRE POR PARTE DE LS JEFES DE ATENCION CON EXCELENTE CALIDAD HUMANA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION ENFERMERIA A TODOS LOS SERVIDORES DEL 3 PISO NOCHE GRAN CARISMA CON MI MADRE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION PARA EL TURNO DE LA 3 PISO ORIENTE TODOS TIENEN GRAN CALIDAD HUMANA	ENFERMERIA- T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION MIS MAS SINCEROS AGRADECIMIENTOS POR LA ATENCION QUE PRESTAN Y TIENEN CON LOS PACIENTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL FUNCIONARIO JOSE CAMACHO POR APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL INSTITUTO	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL VIGILANTE CAMACHO DEL LABORATORIO QUIEN PRESENTA UN EXCELENTE SERVICIO	GESTION AMBIENTAL- SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL SERVICIO DE SEGURIDAD HAY PERSONAS QUE TIENEN UN BUEN CORAZON	GESTION AMBIENTAL SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES A LOS SERVICIO DE VIGILANCIA - NAVEGACION Y MEDICINA NUCLEAR TODOS MUY AMABLES PERSONAL CALIFICADO	GESTION AMBIENTAL- M NUCLEAR- FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION LILIANA MALDONADO HEMATOLOGIA ES UNA BUENA PERSONA Y COLABORADORA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION LILIANA ES UNA GRAN PERSONA CON CALIDAD HUMANA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION POR EL BUEN SERVICIO TRATO HACIA LOS PACIENTES, EN ESPECIAL A LILIANA DE HEMATOLOGIA BUEN TRATO Y ATENCION	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

FELICITACION DIRECCION- EXCELENTE SERVICIO Y LABOR	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A TODO EL PERSONAL DE ESTE GRANDIOSO INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION LESLI DE TRABAJO SOCIAL- SI AYUDA A GESTIONAR DE MANERA OPORTUNA	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION T. SOCIAL CX PLASTICA Y VIGILANCIA EXCELENTE SERVICIO	T. SOCIAL- GESTION AMBIENTAL- CX PLASTICA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION BUENA ATENCION AL USUARIO Y MUY EFICIENTE ASESORIA EN EL CALL CENTER	CALL CENTER- SUBMEDICA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION DRA LAURA MERMODEZ UCP EXCELENTE TRATO DURANTE MI PERMANENCIA	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL NAVEGADOR Y FACTURADORAS POR SU AMABLE ATENCION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION PARA LA DOCTORA ANGELICA RODRIGUEZ Y AL INSTITUTO	GASTROENTEROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA SRA YOLANDA MERCHAN Y A LA INSTITUCIÓN POR LOS DOCTORES DE GINECOLOGÍA	GINECOLOGÍA - FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **OCTUBRE de 2025** se presentaron **147** requerimientos, de los cuales **29** corresponden a **felicitaciones** de los pacientes hacia los funcionarios del INC. Estos se distribuyen por atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario: 29** requerimientos.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de felicitaciones fueron:

- **Enfermería: 13** requerimientos.
- **Gestión Ambiental: 4** requerimientos.
- **Hematología: 3** requerimientos.

11. PLAN DE MEJORA

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

12. REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LAS EPS

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

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

OCTUBRE 2025 QUEJAS	
TRAMITE DE CITAS	50
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0
HISTORIAS CLINICAS	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **OCTUBRE** de 2025 se presentaron un total de **50** solicitudes correspondientes a trámites administrativos relacionados con la asignación de citas, así como una solicitud de historia clínica.

14. CONCLUSIONES

14.1 Tipo de Requerimiento

En el mes de **octubre** de 2025 se recibieron un total de 147 requerimientos, de los cuales la mayoría correspondieron a **reclamos (34%)**, seguidos por **peticiones (26%)**, **felicitaciones (20%)** y **quejas (16%)**. Estos resultados evidencian que, si bien se mantiene una proporción importante de requerimientos asociados a inconformidades, también se destacan manifestaciones positivas de los usuarios, lo que refleja **avances en la percepción de satisfacción y confianza** frente a los servicios ofrecidos.

14.2 Canales de recepción

El canal más utilizado para la presentación de requerimientos fue el **buzón (52%)**, seguido del **correo electrónico (29%)**, lo que evidencia una preferencia de los usuarios por medios escritos y digitales para comunicarse con la institución.

14.3 Perfil de usuarios

Los requerimientos fueron presentados principalmente por familiares (36%), pacientes (33%), funcionarios (29%) y anónimos 1%, mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.

14.4 Eficacia en tiempos de respuesta

Las quejas (23 en total) fueron atendidas en un tiempo promedio de **7 días**, y todas fueron tramitadas antes de los 15 días establecidos, demostrando un buen cumplimiento en la gestión de respuestas.

14.5 Con un total de **11.696** pacientes atendidos y **147** requerimientos recibidos, la tasa de reclamaciones se considera relativamente baja; sin embargo, resulta fundamental dar respuesta oportuna a las quejas con el fin de mantener y fortalecer la calidad del servicio ofrecido.

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 al área de calidad dentro del comité de planeación, comunicaciones y Subdirección médica, el cual se publica en la página web del INC.