

INFORME PQRSDF NOVIEMBRE 2025

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCION.....	3
1.1.Variables de Informe.....	3
1.2.CONOLIDADO DE LAS PQRSDF NOVIEMBRE DE 2025.....	4
1.2.1.Tipo de comentario.....	4
1.2.2.Canales de recepción NOVIEMBRE 2025.....	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.Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles	6
2.4.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 del usuario: 24 requerimientos.	7
3.1.2.Oportunidad 1 requerimiento.	9
3.1.3.Pertinencia 1 requerimiento.	9
4. ATRIBUTOS ALINEADOS AL COTOSS Y DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTO TIPO QUEJA	9
4.1.Cotoss	10
4.2.Deberes y Derechos	10
5. COMPARATIVO POR SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA. OCTUBRE 2025 vs NOVIEMBRE 2025	11
5.1.Comportamiento de PQRSDF entre OCTUBRE vs NOVIEMBRE 2025	11
6. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA ANUAL 2024-2025.....	12
6.1.Comparativo de requerimientos tipo queja anual 2024-2025	12
7. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS.....	12
8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO.....	12
8.1.Atributos alineados al COTOSS.....	13
8.2.Deberes y Derechos PQRSDF.....	14
9. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2025.....	14
10. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS.....	15
11. PLAN DE MEJORA.....	16

12.	REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LAS EPS	17
13.	TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....	17
14.	CONCLUSIONES.....	17
➤	Tipo de Requerimiento.....	17
➤	Canales de recepción.....	17
➤	Perfil de usuarios.....	17
➤	Eficacia en tiempos de respuesta	17
15.	ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES	18

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.

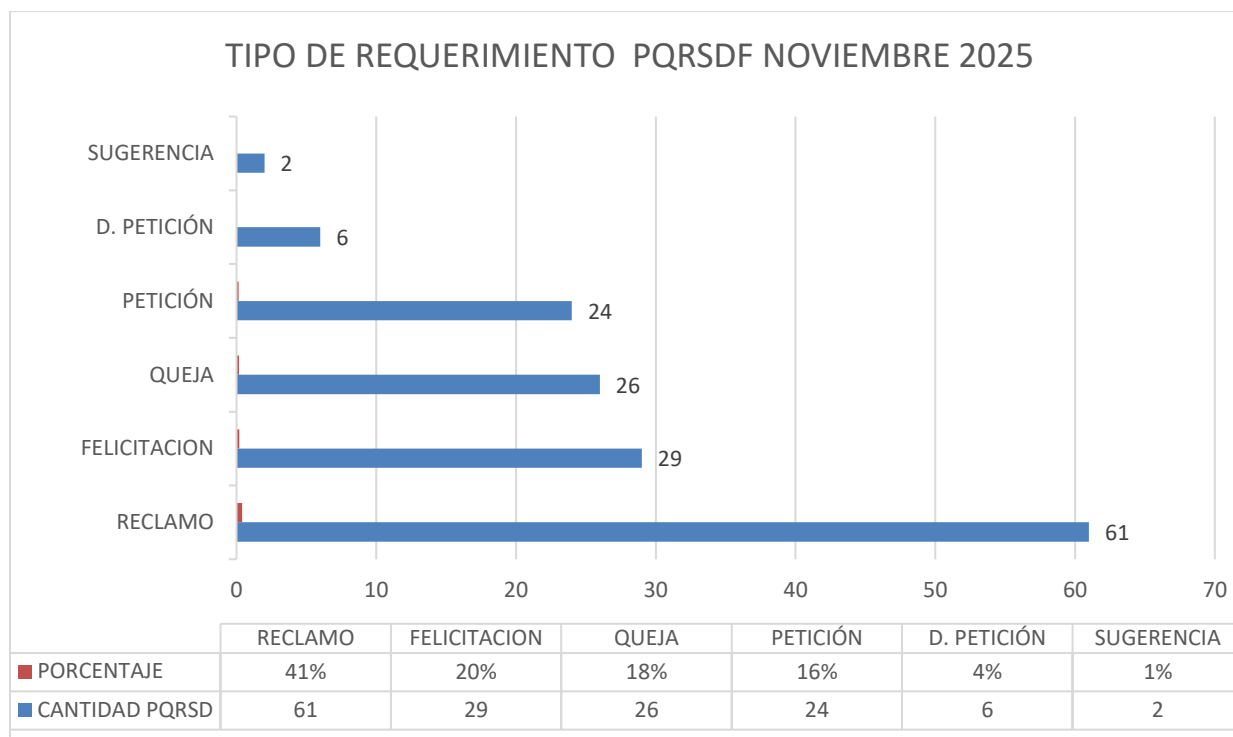
Así mismo se tienen en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 NOVIEMBRE 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.

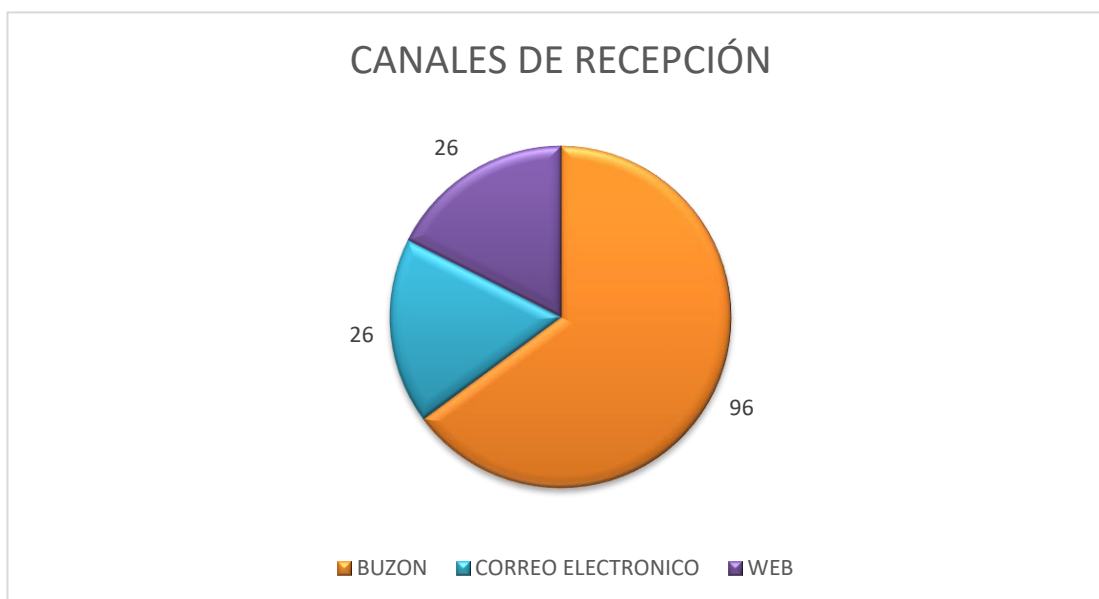
1.2.1. Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **NOVIEMBRE** de 2025, se registraron un total de **148** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera: **Reclamos** 61 requerimientos, que representan el 41%; **Felicitaciones** 29 requerimientos, equivalentes al 20%; **Queja** 26 requerimientos, que representan el 18%; **Petición** 24 requerimientos, que constituyen el 16%; **Derechos de Petición** 6 requerimientos, que representa el 4% y **Sugerencias** 2 requerimientos, equivalente al 1%.

1.2.2. Canales de recepción NOVIEMBRE 2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

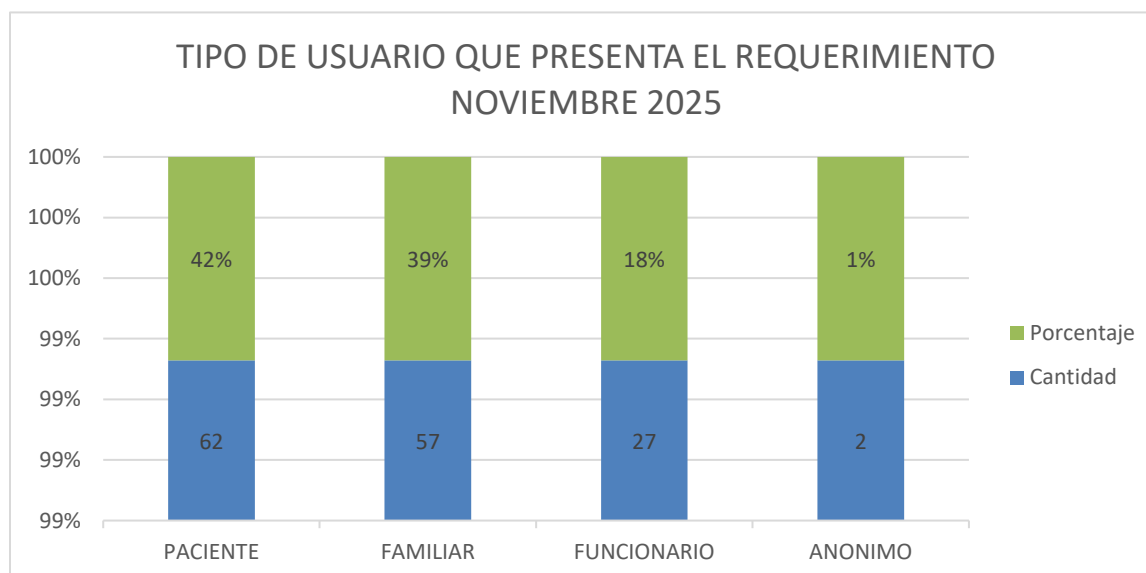
En el mes de **NOVIEMBRE** de 2025, se presentaron 148 requerimientos, recibidos a través de los siguientes canales de recepción:

Buzón: 96 requerimientos que representan el 65%.

Correo Electrónico: 26 requerimientos que corresponde al 18%.

Web: 26 requerimientos que corresponden al 18%.

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **NOVIEMBRE** de 2025, se registraron 148 requerimientos, interpuestos de la siguiente manera:

Paciente: 62 requerimientos que representan el **42%**.
Familiar: 57 requerimientos que corresponden a **39%**.
Funcionario: 27 requerimientos que corresponden al **18%**.
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	26
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	7

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **NOVIEMBRE** de 2025, se presentaron **26 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 NOVIEMBRE 2025	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	26
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

En **noviembre de 2025** no se registraron requerimientos tipo queja con respuesta preliminar. Durante este mismo mes se presentaron **26 quejas**, todas con respuesta oportuna, alcanzando un **promedio de atención de 7 días**.

2.3. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

En el mes de **NOVIEMBRE** de 2025, se presentaron un total de **26 quejas**, de las cuales **10** 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	4	40%
ENFERMERIA	2	20%
RADIOTERAPIA	2	20%
FARMACIA	1	10%
HEMATOLOGIA	1	10%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.4. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

En el mes de **NOVIEMBRE** de 2025, se presentaron un total de **26 quejas**, de las cuales **16** 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
GESTION AMBIENTAL	6	38%
ENFERMERIA	5	31%
FACTURACION	1	6%
GINECOLOGIA	1	6%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	6%
RADIOTERAPIA	1	6%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	6%

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

3.1.1. Satisfacción del usuario: 24 requerimientos.

A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Satisfacción del Usuario**, con un total de (**24** requerimientos), que representan el 92%. donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Enfermería, Gestión Ambiental y Facturación**, 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 ENFERMERA CLAUDIA DEL 4 PISO FUE GROSERA Y TUVO MALOS TRATOS CON MI PAPA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA DE LA JEFE ELOISA MI ESPOSA DESPUES DE LA DIALISIS SE DESCOMPENSO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

QUEJA ANONIMA ES CONTRA LA JEFE MARELVY PATIÑO MUCHAS VECES DA FAVORITISMO A LOS PACIENTES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
ACTITUD INHUMANA POR PARTE DE LA ENFERMERA FABIOLA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
ACTITUD GROSERA POR PARTE DE AUXILIAR DE ENFERMERÍA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE NANCY POR LA NO APLICACION DE LOS MEDICAMENTOS A MI FAMILIAR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA DR BRUGES POR LA FALTA DE CITA QUIMIO Y LA MALA REALIZACION DEL MIPRES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SEÑOR VIGILANTE ENTRADA PRINCIPAL SEA GROSERO Y TENGA PRIVILEGIOS CON LAS JOVENCITAS	GESTION AMBIENTAL- SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENTREGA DE LOS ALIMENTOS, MI PADRE COME ALIMENTOS SOLIDOS Y NO ESTABA EQUILIBRADA PORQUE SOLO PUEDE COMER PAPILLAS	GESTION AMBIENTAL- COMIDA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL BRIGADISTA DEL 7 PISO HIZO CAER UN PTE	GESTION AMBIENTAL- SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA SRA ANA BARRAGAN DE RECEPCION DONDE ENTREGA STIKERS ES UNA PERSONA MUY GROSERA	GESTION AMBIENTAL SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL GUARDA DE SEGURIDAD UCI- CONTESTA MUY FEO ES DE APELLIDO ALMANZA	GESTION AMBIENTAL- SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD BALLENO NO DEJA INGRESAR TENIENDO PERMANENCIA	GESTION AMBIENTAL- SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL NAVEGADOR QUE NO ATIENDE DE MANERA AMABLE	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION PORQUE HAY UN AVISO DONDE DICE LA HORA DE FACTURACION PARA JUNTA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION ME ACERCO A LA ROTONDA DE INFORMACION Y LA PERSONA QUE ME ATIENDE PREGUNTA CUANDO ES LA CITA Y NO ME FACTURA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA FACTURACION- ME ACERCO A LA VENTANILLA PARA OBTENER MAS INFORMACION Y EL SEÑOR DE MUY MALA MANERA RESPONDE	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
PALABRAS GROSERAS POR PARTE DE FERNANDA RODRIGUEZ AL INGRESAR A GAICA	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA TECNICA DE RADIOTERAPIA KELLY	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA MARLEN DE RADIOTERAPIA- SE DEMORA EN LA ATENCION	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA FARMACIA - POR LA FALTA DE ENTREGA DEL MEDICAMENTO	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GINECOLOGIA- MALA ATENCION DR JONATHAN MAL TRATO CON EL PACIENTE	GINECOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
NO ALCANZÓ A FACTURAR POR DEMORA EN LOS SERVICIOS, SOLICITA REASIGNACIÓN DE CITA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA CAFETERIA LA SRA QUE ATIENDE ES MUY GROSERA	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	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 **Radioterapia** como se visualiza en la siguiente tabla.

OPORTUNIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE MARLEN RT- SE DEMORA EN ATENCION SALE ENOJADA	RADIOTERAPIA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

3.1.3. Pertinencia 1 requerimiento.

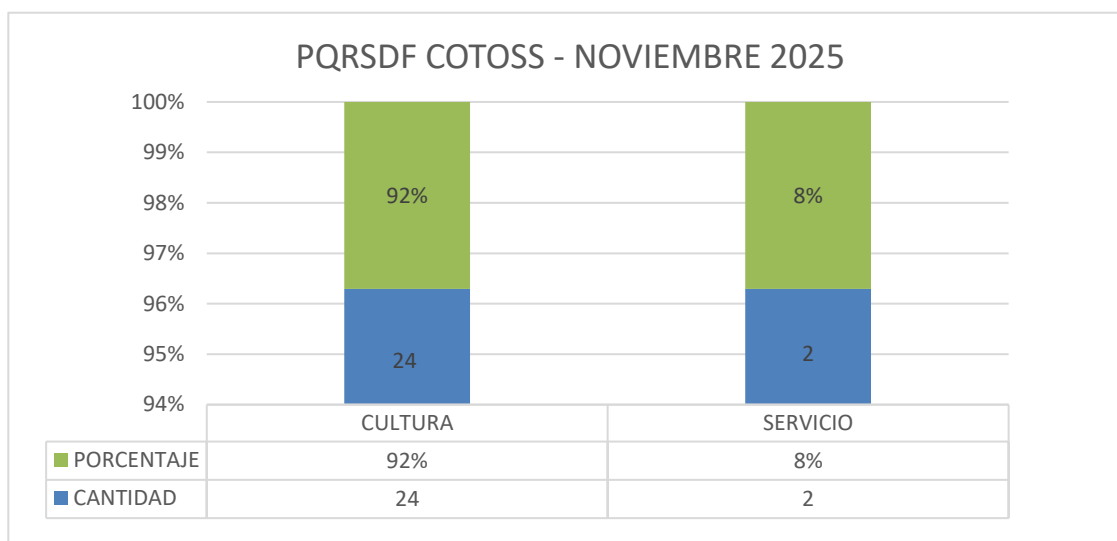
A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Pertinencia**, con un total de (1 requerimiento), que representa el 4%. donde se evidencia que el servicio afectado fue **Enfermería** como se visualiza en la siguiente tabla.

PERTINENCIA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA TECNICA DE MAMOGRAFIAS, ES MUY BRUSCA	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	PERTINENCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

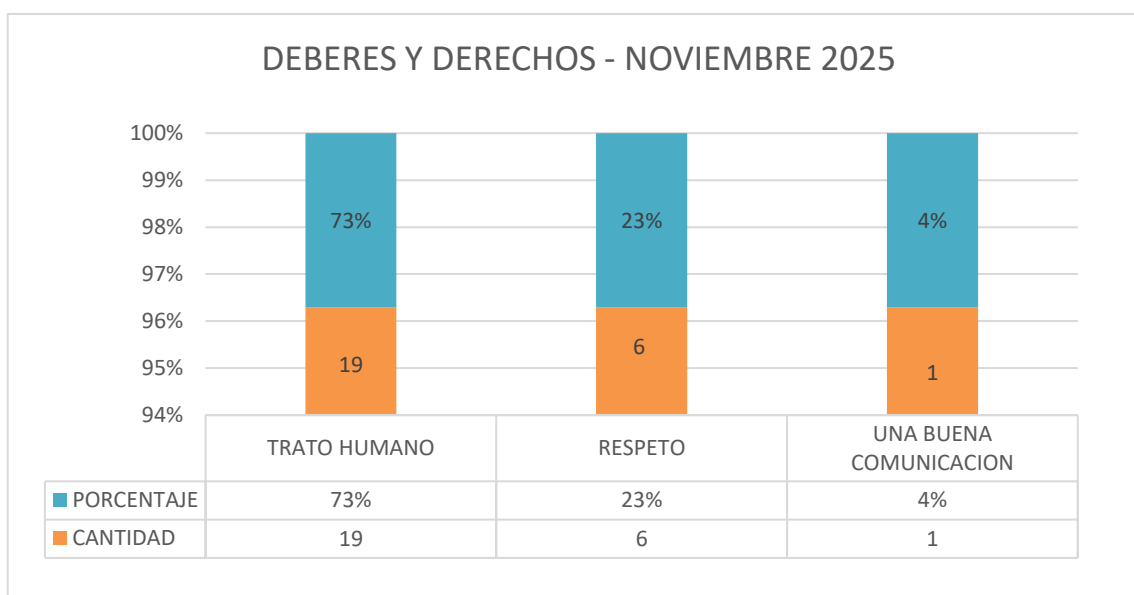
4.1. Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las 26 **Quejas** presentadas en el mes de **NOVIEMBRE de 2025**, alineadas con el **COTOSS**, el **92%** corresponde a **Cultura** (24 requerimientos) y el 8% corresponde a **Servicio** (2 requerimientos).

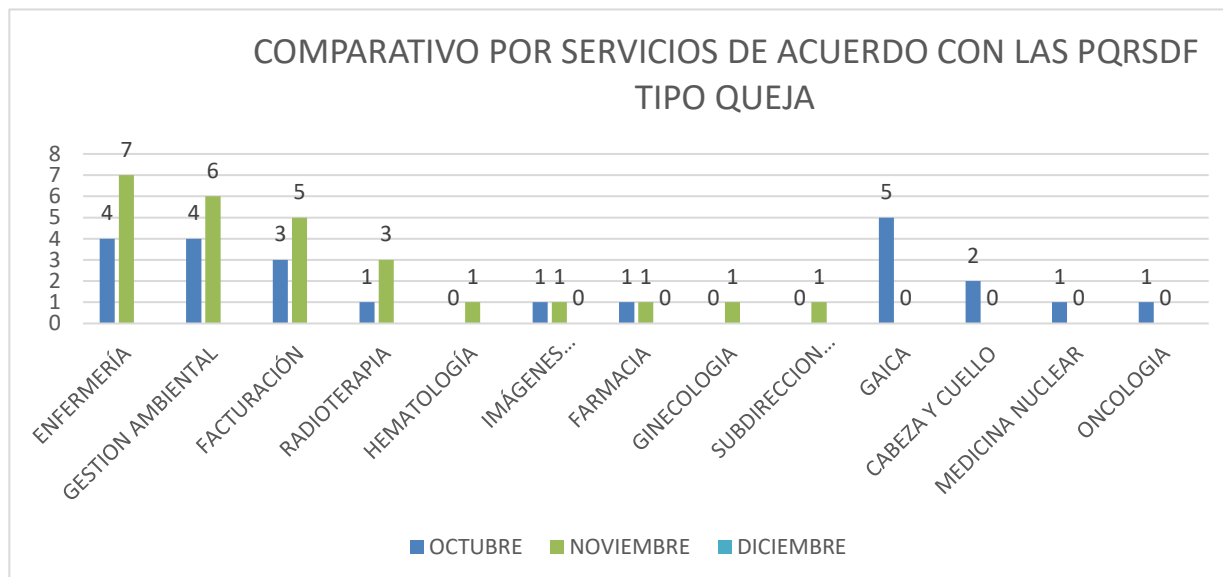
4.2. Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las **26 Quejas** presentadas en el mes de **NOVIEMBRE de 2025**, alineadas con los **Deberes y Derechos**, el 73% corresponde a **Trato Humano** con (19 requerimientos), el 23% a **Respeto** con (6 requerimientos) y el 4% a **Una Buena Comunicación** con (1 requerimiento).

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **OCTUBRE** de 2025, se presentaron **23** requerimientos de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **NOVIEMBRE** de 2025, se registraron **26** quejas, lo que representa un aumento de **3** quejas en comparación con el mes anterior.

5.1. Comportamiento de PQRSDF entre OCTUBRE vs NOVIEMBRE 2025

- Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ENFERMERIA	4	7
GESTION AMBIENTAL	4	6
FACTURACION	3	5
RADIOTERAPIA	1	3
GINECOLOGIA	0	1
HEMATOLOGIA	0	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

- Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	OCTUBRE	NOVIEMBRE
GAICA	5	0
CABEZA Y CUELLO	2	0
MEDICINA NUCLEAR	1	0
ONCOLOGIA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

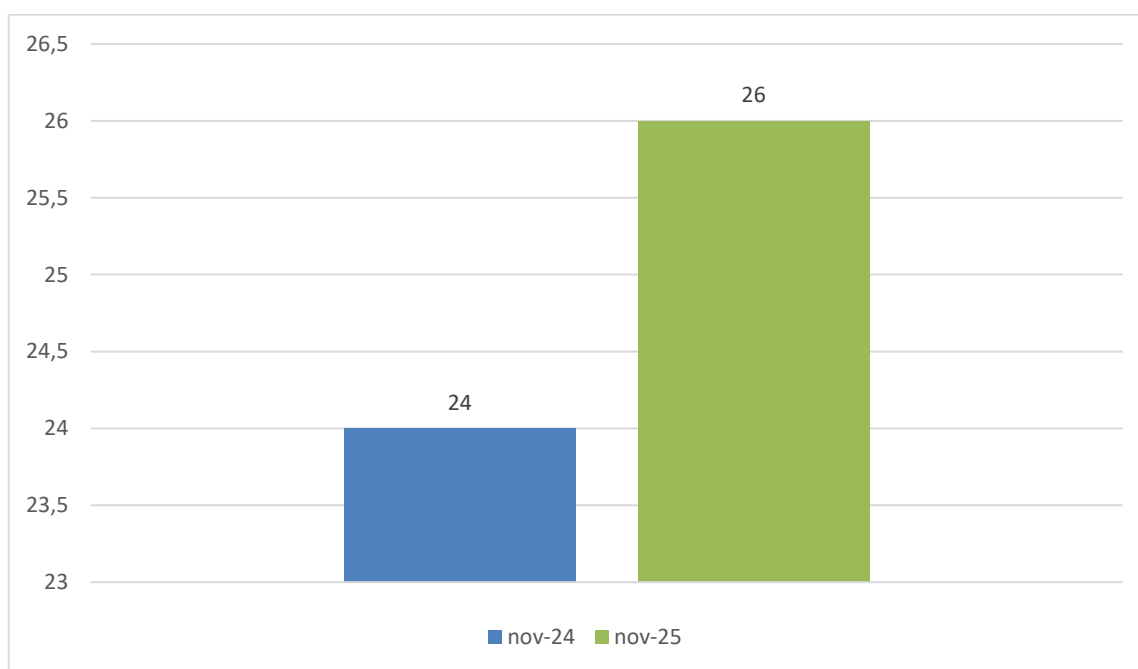
- Servicios que se mantienen en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	OCTUBRE	NOVIEMBRE
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	1
FARMACIA	1	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

6. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA ANUAL 2024-2025.

6.1. Comparativo de requerimientos tipo queja anual 2024-2025



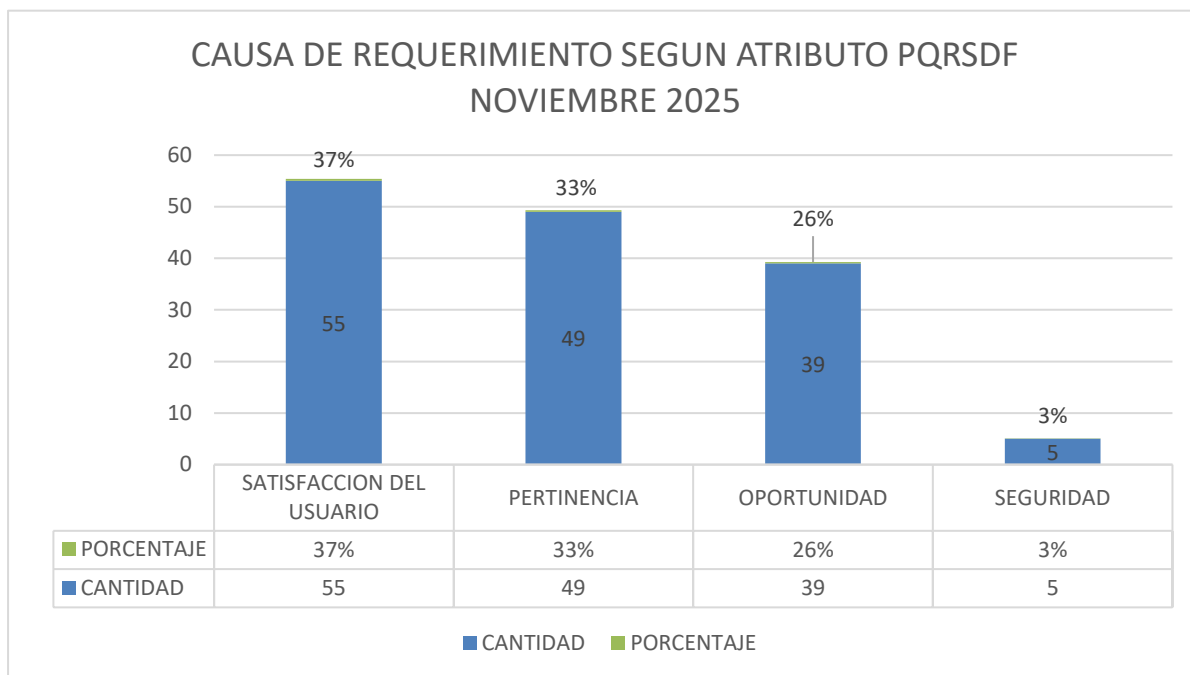
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **NOVIEMBRE de 2024** se presentaron **24** requerimientos de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **NOVIEMBRE de 2025** se registraron **26** quejas. Se observa un aumento de 2 quejas en comparación con el año anterior.

7. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS

En noviembre de 2025 se registró una (1) felicitación y dos (2) reclamos anónimos.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO.

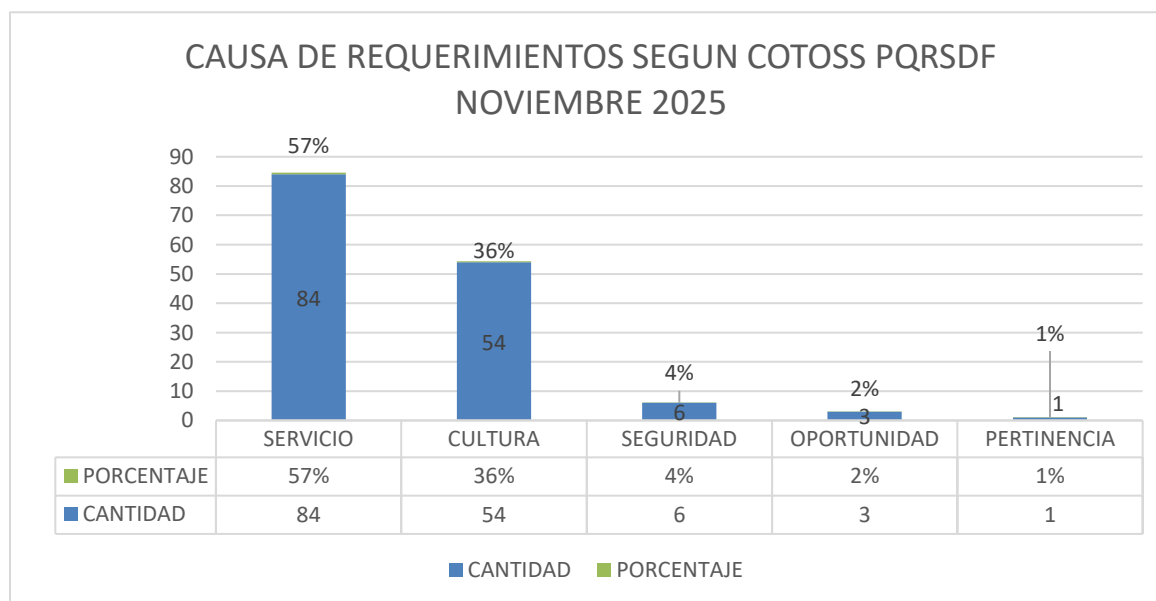


Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **NOVIEMBRE de 2025** se presentaron **148** requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario:** 55 requerimientos que corresponden al 37%.
- **Pertinencia:** 49 requerimientos, que corresponden al 33%.
- **Oportunidad:** 39 requerimientos que corresponden al 26%.
- **Seguridad:** 5 requerimientos que corresponden al 3%.

8.1. Atributos alineados al COTOSS

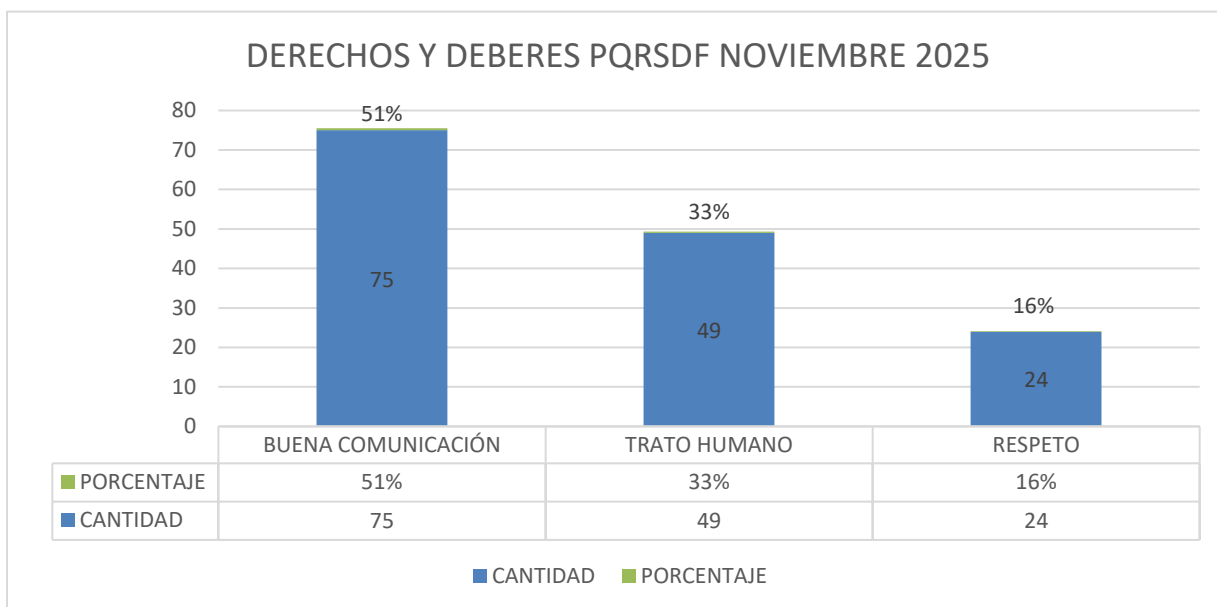


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **148** requerimientos **presentados** en el mes de **NOVIEMBRE de 2025**, alineados al modelo de atención Cotoss, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 84 requerimientos que corresponden al **57%**
- **Cultura:** 54 requerimientos que corresponden al **36%**
- **Seguridad:** 6 requerimientos que corresponden al **4%**.
- **Oportunidad:** 3 requerimientos que corresponden al **2%**.
- **Pertinencia:** 1 requerimientos que corresponden al **1%**.

8.2. Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **148** requerimientos presentados en el mes de **NOVIEMBRE DE 2025**, alineados a **Derechos y Deberes**, se clasifican de la siguiente manera.

- **Buena comunicación:** 75 requerimientos que corresponden al 51%
- **Trato Humano:** 49 requerimientos que corresponden al 33%
- **Respeto:** 24 requerimientos que corresponden al 16%.

9. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2025

Durante el mes de **NOVIEMBRE de 2025**, se atendieron un total de **10.976** pacientes, y se presentaron **148 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

NOVIEMBRE 2025		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
147	PACIENTES NUEVOS	570
	PACIENTES ANTIGUOS	10.406
	TOTAL, PACIENTES ATENDIDOS	10.976

Fuente: Oficina planeación institucional.

10. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS.

FELICITACIÓN		
CAUSA DEL REQUERIMIENTOS	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
FELICITACION FACTURACION- EL SEÑOR ADALBERTO VARGAS NAVEGADOR GRACIAS POR SU COMPROMISO Y GENEROSIDAD	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL SEÑOR KEVIN MONRROY EN URGENCIAS FUE LA UNICA PERSONA QUE NOS AYUDO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION JOHANNA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION FACTURACION- A LA SRA SANDRA HERNANDEZ NAVEGADORA QUIEN POR SU AMABILIDAD Y BUENA DISPOSICION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA NAVEGADORA NAYI SANCHEZ ES UNA TRABAJADORA COMPROMETIDA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIÓN A FRANCY DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS POR SU ATENCIÓN	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIÓN A FRANCY DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS POR SU ATENCIÓN	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIÓN Y AGRADECIMIENTO A NAVEGADORA SANDRA PATRICIA HERNANDEZ POR EL SERVICIO	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA SRA MARIA GUZMAN ME PRESTO UN GRAN SERVICIO DE INFORMACION	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION ENFERMERIA- LAS CHARLAS EDUCATIVAS LO RECONFORTAN A UNO , AL PACIENTE Y DEMAS CUIDADORES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION JEFE YOLANDA ENFERMERIA- EXCELENTE LABOR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION ENFERMERO ALEX PARDO POR SU EXCELENTE ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION SANDRA DE APOYO AL DUELO- DRA MARTHA GARCIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION- ENFERMERIA A LA JEFE CRISTINA FRANKLIN BUENA LABOR EXPLICA CLARO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION MUY BUENA LA REUNION QUEDO ENCANTADA CON LA CALIDAD HUMANA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION EL AREA DE TOMOGRAFIA A TODOS SUS FUNCIONARIOS POR SU CALIDAD HUMANA	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AGRADEZCO AL INC POR LA AYUDA Y BUEN TRATO GRACIAS POR ACOGERNOS Y CUIDARNOS	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION INC- ENFERMERIA POR EL BUEN TRATO DE LA GESTORA- BUEN SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO

FELICITACIONES A LOS COLABORADORES DEL INC POR CALIDAD HUMANA, ESPECIALMENTE A CAMILO CAICEDO, JHOANA GARZÓN Y EMMA GÓMEZ	DIRECCIÓN GENERAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA GUARDA DE SEGURIDAD VIVIANA LEAL ES UN GRAN SER HUMANO AGRADABLE	GESTION AMBIENTAL SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION POR LA ATENCION DE LOS GUARDAS DE SEGURIDAD ES SUPER BUENA VIVIANA LEAL	GESTION AMBIENTAL-SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A TODO EL PERSONAL DEL INC Y A LAS GUARDAS DE SEGURIDAD	GESTION AMBIENTAL-SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA DRA MARIA CLAUDIA ARIAS DE GASTRO GRACIAS POR LA AGILIDAD EN LAS CITAS Y DARNOS ESA TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION GASTRO- ENFERMERIA - EXCELENTE SERVICIO DE LOS USUARIOS PRESTAN AMABILIDAD Y LA GESTORA COLABORA MUCHO	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION DR MATILLA UNIDAD HEMATOLOGIA POR SU HUMANIDAD	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION POR EL SERVICIO DURANTE EL TRATAMIENTO DE CANCER DE SENO DE FAMILIAR	HOSPITAL DÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA SRITA DE MAMOGRAFIA- POR SU BUEN TRATO HUMANITARIO	IMAGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION POR EL ASEO QUEDARON LINDOS	INFRAESTRUCTURA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION- T. SOCIAL SENO, FACTURACION- INC POR TODA LA ATENCION Y COMPROMISO	T.SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **NOVIEMBRE de 2025** se presentaron **148** 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:

- **Facturación: 9** requerimientos.
- **Enfermería: 6** requerimientos.
- **Dirección: 4** 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 **NOVIEMBRE** de **2025** se presentaron 27 requerimientos por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

NOVIEMBRE 2025 QUEJAS	
TRAMITE DE CITAS	43
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0
HISTORIAS CLINICAS	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **NOVIEMBRE** de 2025 se presentaron un total de **43** solicitudes correspondientes a trámites administrativos relacionados con la asignación de citas.

14. CONCLUSIONES

➤ Tipo de Requerimiento

En el mes de noviembre de 2025 se recibieron un total de 148 requerimientos, de los cuales la mayoría correspondieron a reclamos (41%), seguidos por felicitaciones (20%), quejas (18%) y peticiones 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.

➤ Canales de recepción

El canal más utilizado para la presentación de requerimientos fue el buzón (65%), seguido del correo electrónico (18/%), lo que evidencia una preferencia de los usuarios por medios escritos y digitales para comunicarse con la institución.

➤ Perfil de usuarios

Los requerimientos fueron presentados principalmente por pacientes (42%), familiar (39%), funcionarios (18%) y anónimos 1%, mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.

➤ Eficacia en tiempos de respuesta

Las quejas (26 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.

➤ Con un total de **10.976** pacientes atendidos y **148** 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 de gestión al área 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.