

INFORME PQRSDF DICIEMBRE 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 DICIEMBRE	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.

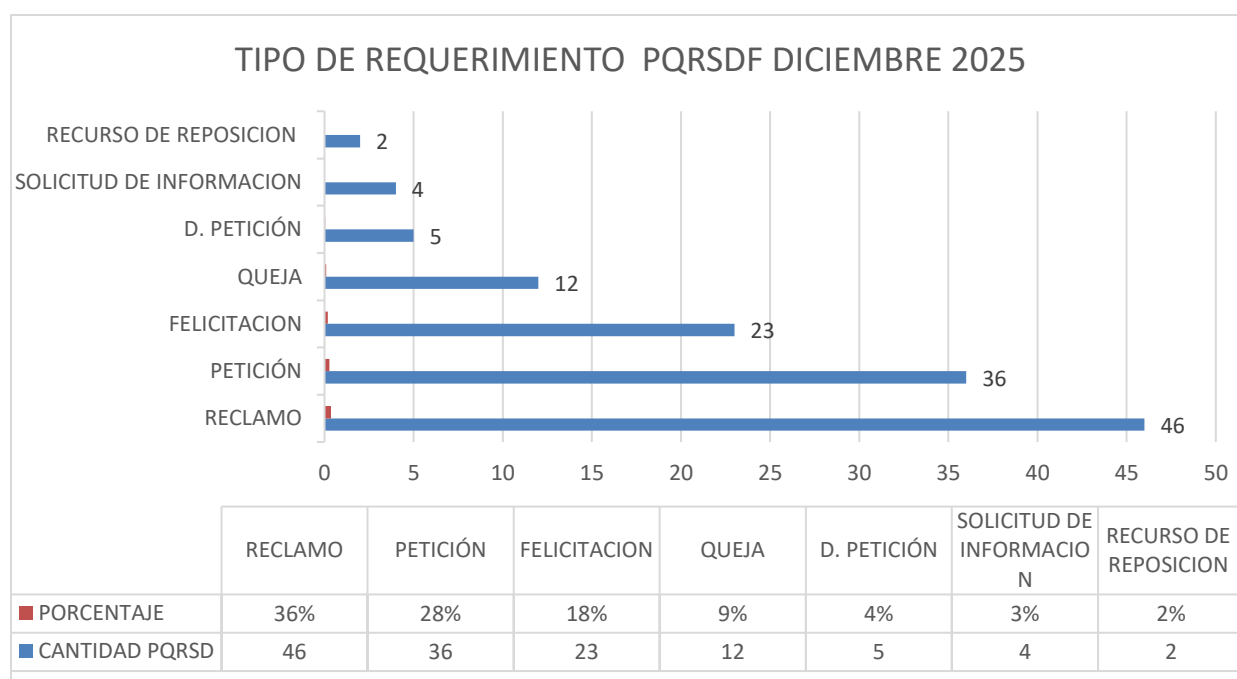
Así mismo se tienen en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 DICIEMBRE 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.

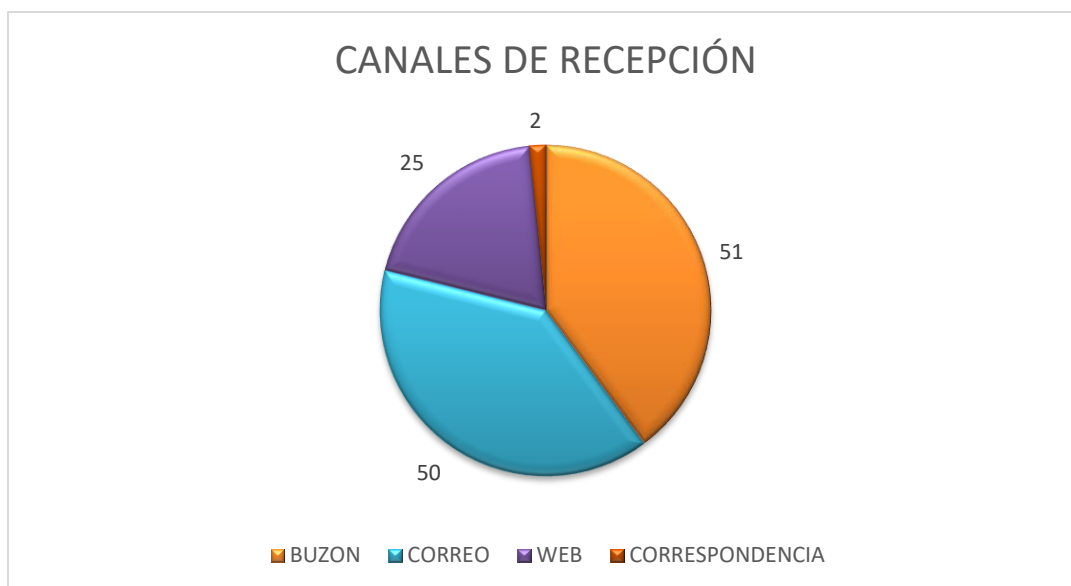
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **DICIEMBRE** de 2025, se registraron un total de **128** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera: **Reclamos** 46 requerimientos, que representan el 36%; **Petición** 36 requerimientos, que constituyen el 28%, **Felicitaciones** 23 requerimientos, equivalentes al 18%; **Queja** 12 requerimientos, que representan el 9%; **Derechos de Petición** 5 requerimientos, que representa el 4%, **Solicitud de información** 4 requerimientos equivalentes al 3%; y **Recurso de Reposición** 2 requerimientos, equivalente al 2%.

1.2.2 Canales de recepción DICIEMBRE 2025

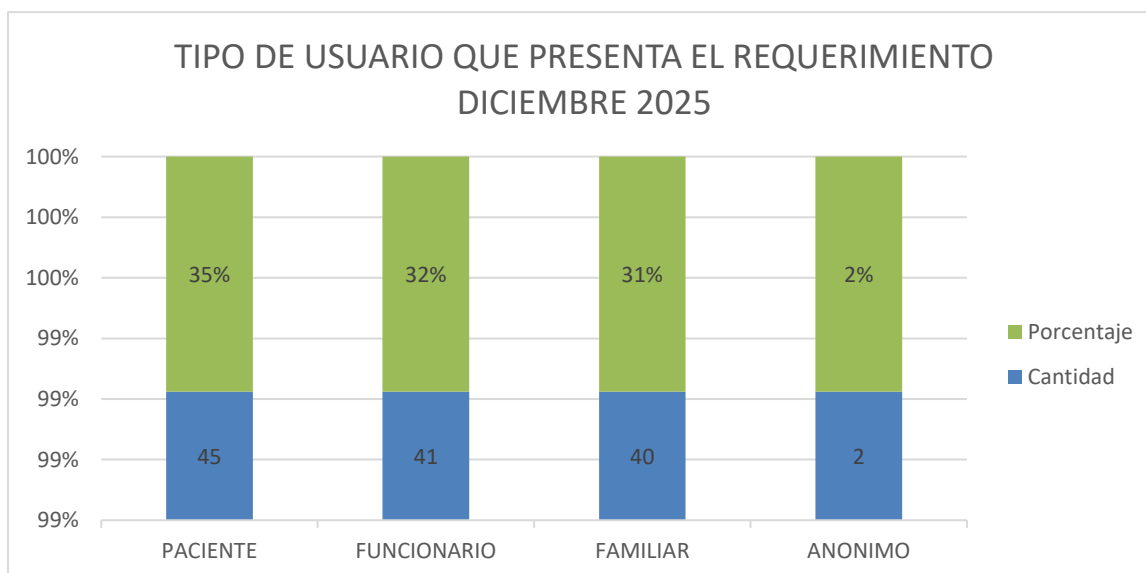


Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **DICIEMBRE** de 2025, se presentaron 128 requerimientos, recibidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón** : 51 requerimientos que representan el 40%
- **Correo Electrónico**: 50 requerimientos que corresponde al 39%.
- **Web**: 25 requerimientos que corresponde al 20%.
- **Correspondencia**: 2 requerimientos que corresponden al 2%.

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **DICIEMBRE** de 2025, se registraron 128 requerimientos, interpuestos de la siguiente manera:

- **Paciente:** 45 requerimientos que representan el 35%
- **Funcionario:** 41 requerimientos que corresponden a 32%
- **Familiar:** 40 requerimientos que corresponden al 31%.
- **Anónimo:** 2 requerimientos que corresponden al 2%.

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	6

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **DICIEMBRE** de 2025, se presentaron **12 quejas**, las cuales fueron tramitadas antes de los 15 días, con un tiempo promedio de respuesta de **6 días**.

2.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR DICIEMBRE 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 **DICIEMBRE de 2025**, no se registraron requerimiento tipo queja con respuesta preliminar.

2.3 Para el mes de **DICIEMBRE 2025** se presentan 12 Quejas a las cuales se les dio respuesta oportuna, para un promedio de **6 días**.

2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

En el mes de **DICIEMBRE** de 2025, se presentaron un total de 12 **quejas**, de las cuales **5** 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	2	40%
ENFERMERIA	1	20%
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	1	20%
REHABILITACIÓN	1	20%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

En el mes de **DICIEMBRE** de 2025, se presentaron un total de **12 quejas**, de las cuales **7** 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
ENFERMERÍA	3	43%
ENDOCRINOLOGÍA	1	14%
FACTURACIÓN	1	14%
GASTROENTEROLOGÍA	1	14%
TRABAJO SOCIAL	1	14%

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 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 fueron Enfermería y Facturación, los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla:

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA ENFERMERA QUE NO DA MEDICAMENTO PARA EL DOLOR	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJA DE ENFERMERIA - ME SENTI MALTRATADA SICOLOGICAMENTE POR DOS ENFERMERDAS JEFES DE GAICA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA -ENFERMERO RESPONDE DE FORMA GROSERA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA MICHELLE DEL SERVICIO DE CURACIONES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA MIGUEL DE FACTURACION ES MUY GROSERO HABLA DURO-	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LOS FUNCIONARIOS QUE ATIENDEN EN FARMACIA- FACTURACION SE LA PASAN PARA ADENTRO Y PARA AFUERA Y NO ATIENDEN	FACTURACION- FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SEÑOR DELGADO DE AUTORIZACIONES HAROL DEL 1 PISO NO SABE SUMINISTRAR INFORMACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA SECRETARIA DE ENDOCRINO	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GASTRO- ME PARECE TERRIBLE EL TRATO EN ESTE HOSPITAL- FALTA DE HUMANIZACION	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE REHABILITACION MAL TRATO RECIBIDA POR PARTE DE DR MORENO	REHABILITACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA T. SOCIAL NELLY ES UNA INNUMANA	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

3.1.2 Pertinencia 1 requerimiento.

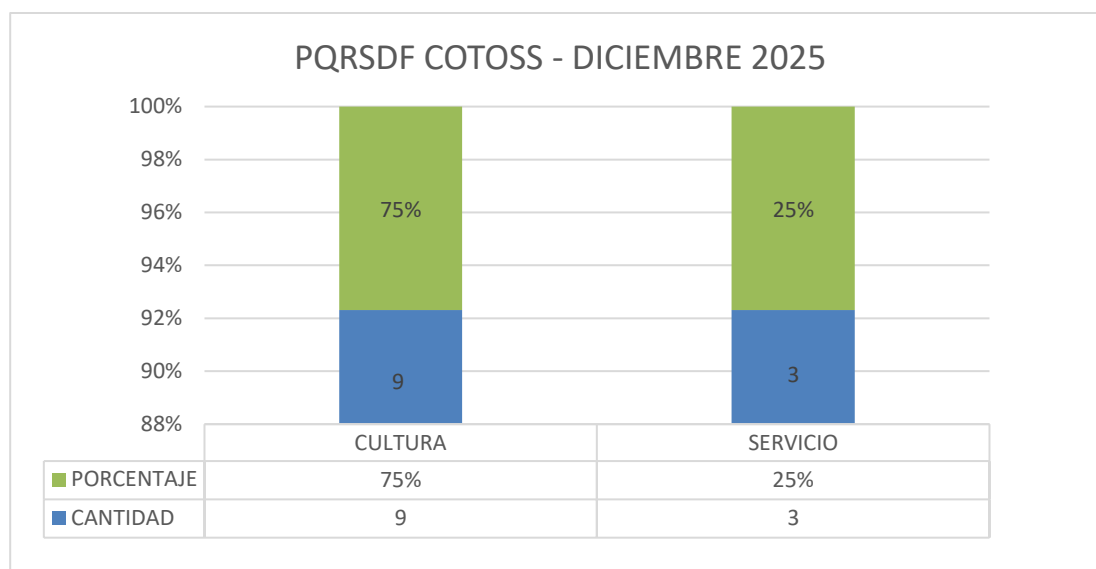
A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Pertinencia**, con un total de (1 requerimiento), que representa el 8%. donde se evidencia que el servicio afectado fue Imágenes Diagnósticas como se visualiza en la siguiente tabla.

PERTINENCIA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA SE LA ATENCION EN IMAGENES DIAGNOSTICAS NO ME ATIENDEN A LA HORA	IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	PERTINENCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

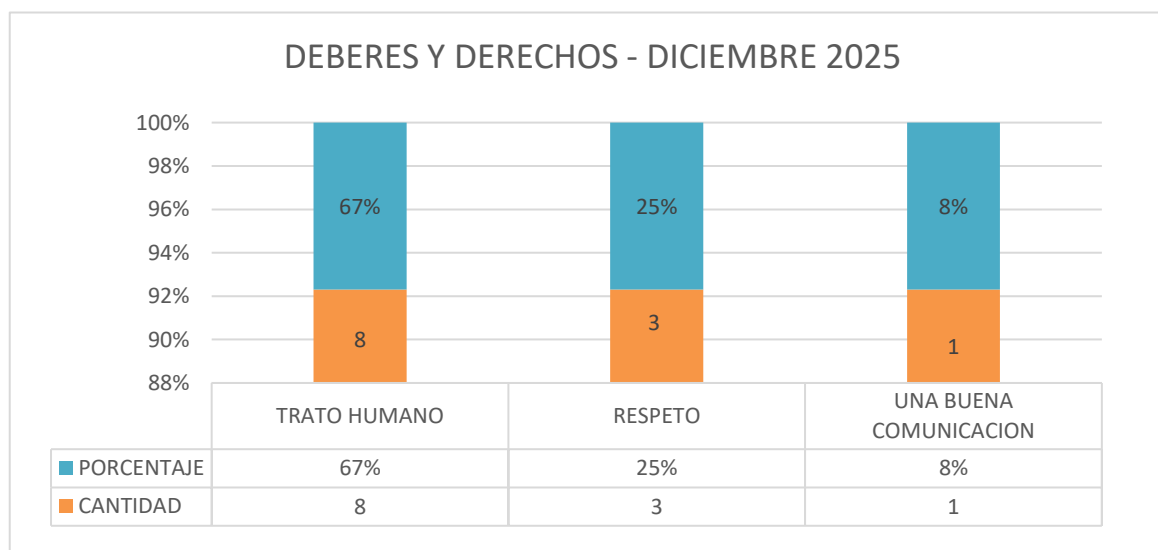
4.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

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

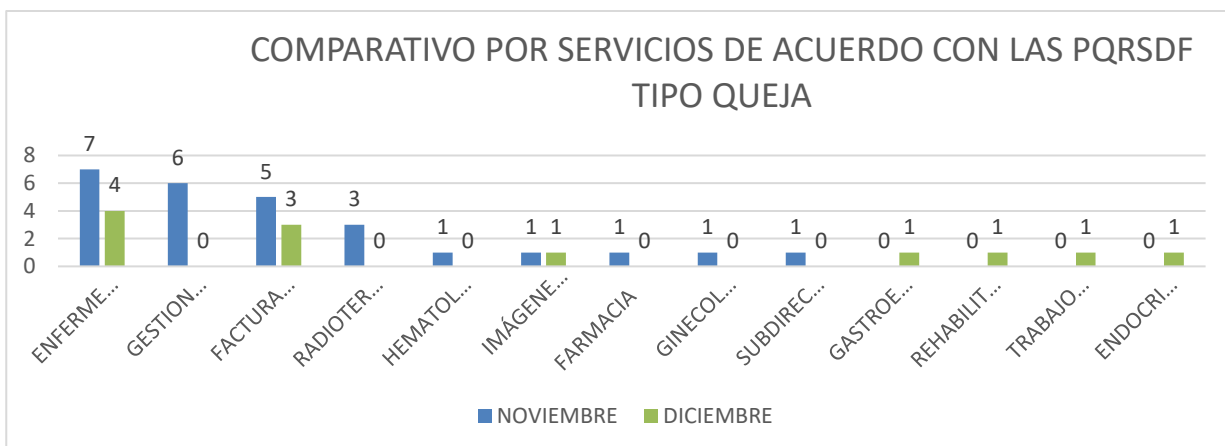
4.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las 12 **Quejas** presentadas en el mes de **DICIEMBRE de 2025**, alineadas con los **Deberes y Derechos**, el 67% corresponde a **Trato Humano** con (8 requerimientos), el 25% a **Respeto** con (3 requerimientos) y el 8% a **Una Buena Comunicación** con (1 requerimiento).

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **NOVIEMBRE** de 2025, se presentaron **26** requerimientos de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **DICIEMBRE de 2025**, se registraron **12** quejas, lo que representa una disminución de 14 quejas en comparación con el mes anterior.

5.1 Comportamiento de PQRSDF entre NOVIEMBRE vs DICIEMBRE 2025

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
GASTROENTEROLOGÍA	0	1
REHABILITACIÓN	0	1
TRABAJO SOCIAL	0	1
ENDOCRINOLOGÍA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ENFERMERÍA	7	4
GESTION AMBIENTAL	6	0
FACTURACIÓN	5	3
RADIOTERAPIA	3	0
HEMATOLOGÍA	1	0
FARMACIA	1	0
GINECOLOGIA	1	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

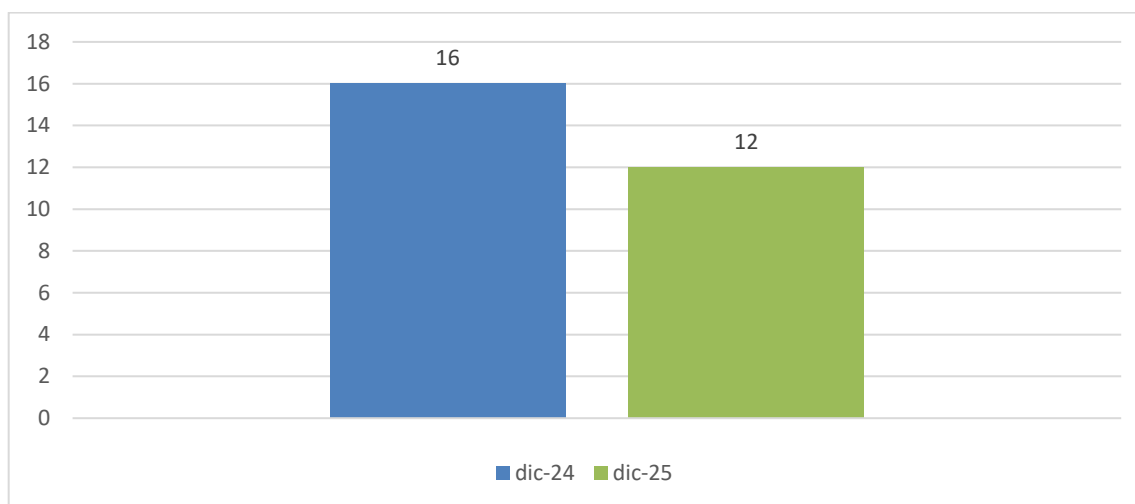
✓ **Servicios que se mantienen en el número de Quejas**

SERVICIO	MES	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	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.

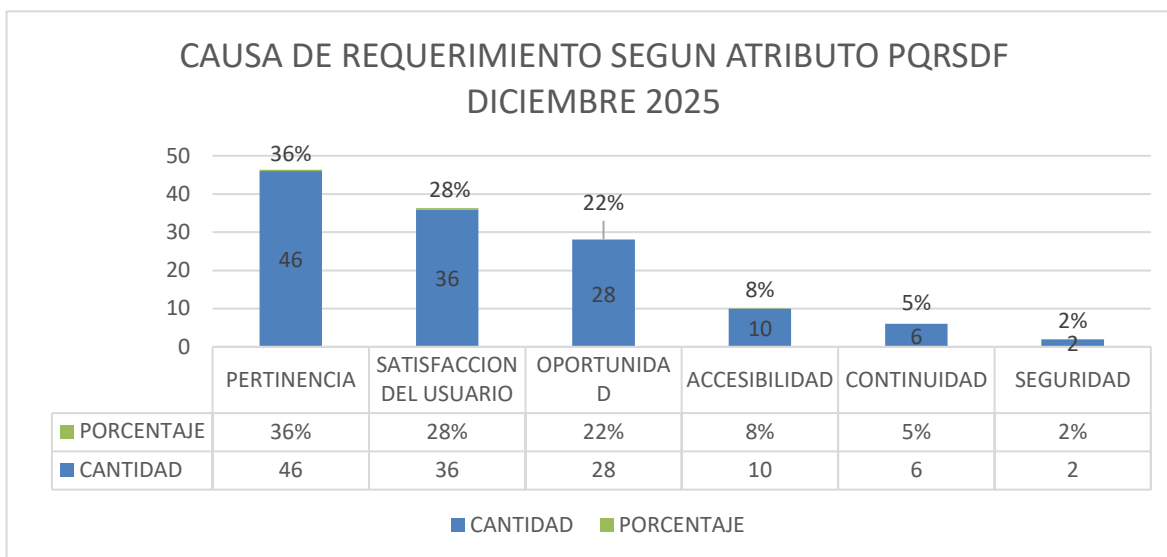
En el mes de **DICIEMBRE de 2024** se presentaron **16** requerimientos de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **DICIEMBRE de 2025** se registraron **12** quejas. Se observa una disminución de 4 quejas en comparación con el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

7. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS

En diciembre de 2025 se registraron dos (2) felicitaciones anónimas.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO.



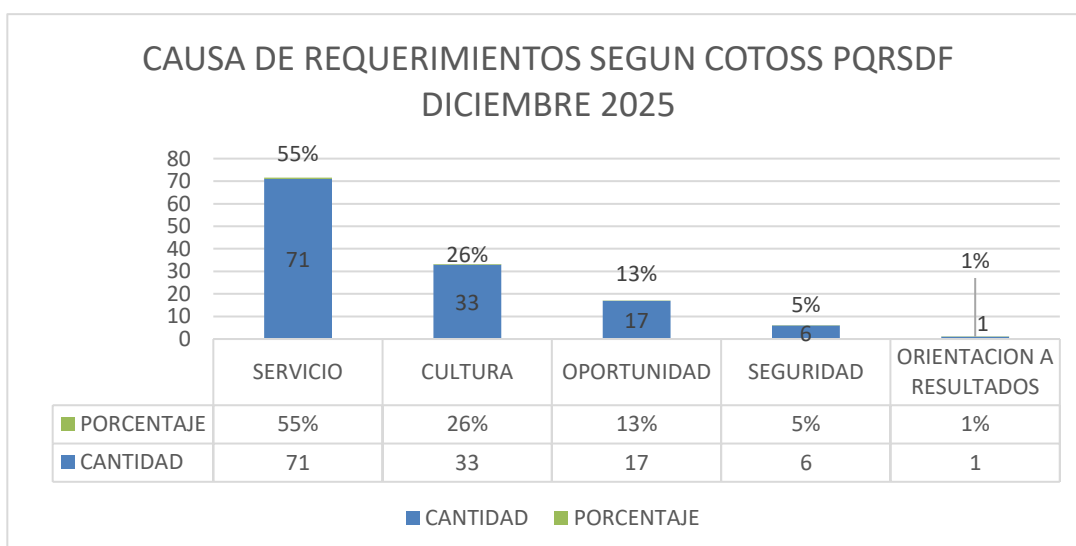
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **DICIEMBRE de 2025** se presentaron **128** requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Pertinencia:** 46 requerimientos que corresponden al 36%.
- **Satisfacción del Usuario:** 36 requerimientos, que corresponden al 28%.
- **Oportunidad:** 28 requerimientos que corresponden al 22%.
- **Accesibilidad:** 10 requerimientos que corresponden al 8%.
- **Continuidad:** 6 requerimientos que corresponden al 5%.
- **Seguridad:** 2 requerimientos que corresponden al 2%.

8.1 Atributos alineados al COTOSS

COTOSS

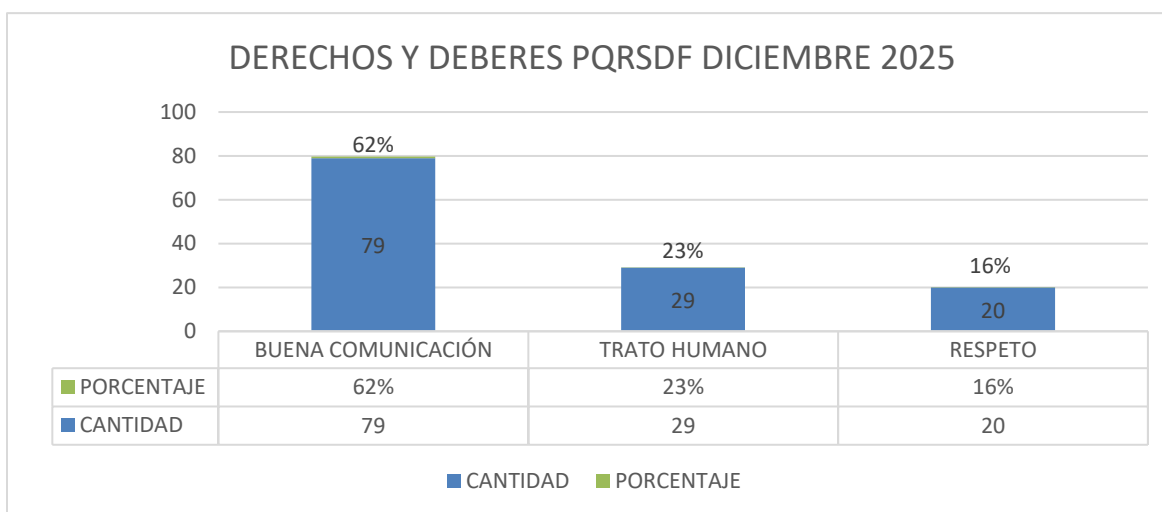


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **128** requerimientos presentados en el mes de **DICIEMBRE de 2025**, alineados al modelo de atención Cotoss, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 71 requerimientos que corresponden al **55%**
- **Cultura:** 33 requerimientos que corresponden al **26%**
- **Oportunidad:** 17 requerimientos que corresponden al **13%**.
- **Seguridad:** 6 requerimientos que corresponden al **5%**.
- **Orientación a Resultados:** 1 requerimientos que corresponden al **1%**.

8.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **128** requerimientos presentados en el mes de **DICIEMBRE DE 2025**, alineados a **Derechos y Deberes**, se clasifican de la siguiente manera.

- **Buena comunicación:** 79 requerimientos que corresponden al 62%
- **Trato Humano:** 29 requerimientos que corresponden al 23%
- **Respeto:** 20 requerimientos que corresponden al 16%.

9. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE DICIEMBRE 2025

Durante el mes de **DICIEMBRE de 2025**, se atendieron un total de **10.460** pacientes, y se presentaron **128 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

DICIEMBRE 2025		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
128	PACIENTES NUEVOS	429
	PACIENTES ANTIGUOS	10.031
	TOTAL, PACIENTES ATENDIDOS	10.460

Fuente: Oficina planeación institucional.

10. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS.

FELICITACION		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
FELICITACION A LA NAVEGADORA DANIELA AYUDA OPORTUNA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA FUNCIONARIA QUE HACE LOS TRAMITES ENFARMACIA AGILIZA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION ENFERMERIA Y NAVEGADORA HOSPITAL DIA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA NAVEGADORA PAOLA CRUZ ES MUY GENTIL	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION POR TENER PERSONAS COMO ANA PAOLA CRUZ ES MUY AMABLE	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION EXCELENTE SERVICIO DE NAVEGADOR	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA NAVEGADORA LEIDY ME AYUDO EN UN MOMENTO DIFICIL	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL INC Y A LA NAVEGADORA JULIETH CIFUENTES POR SU ATENCION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA FACTURADORA VALERIA POR SU AMABILIDAD , EMPATIA Y EFICIENCIA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA NAVEGADORA YULIETH POR SU BUENA ATENCION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION ENFERMERIA JEFE LUZ DE ECOGRAFIA EXCELENTE TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LAS ENFERMERAS CECILIA Y MARTHA POR SU AMABILIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL JEFE JONATHAN - EXCELENTE SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LAS JEFES KIARA Y ADRIANA -EXCELENTE ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
EXCELENTE INFORMACION EN EL CENTRO EDUCATIVO - CHARLA QUIMIOTERAPIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION SEGURIDAD Y A LOS MEDICOS DE SENO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA SEÑORA VIGILANTE EXCELENTE ATENCION	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LOS VIGILANTES DE GAICA- POR EL BUEN TRATO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL PROCEDIMIENTO DE BRAQUITERAPIA BUEN TRATO	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO

FELICITACION DRA PEÑARANDA DE RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A SRA CLARA DE RADIOTERAPIA CITAS VENTANILLA QUIEN TIENE UN TRATO HUMANO MUY BONITO	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A TODO EL EQUIPO MEDICO INC- GRAN HUMANIDAD	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION POR LA GRANDIOSA LABORFELIZ NAVIDAD	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **DICIEMBRE de 2025** se presentaron **128** requerimientos, de los cuales **23** 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: 23** requerimientos.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de felicitaciones fueron:

- **Facturación: 10** requerimientos.
- **Enfermería: 5** 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 **DICIEMBRE de 2025** se presentaron 41 requerimientos por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

DICIEMBRE 2025 QUEJAS	
TRAMITE DE CITAS	42
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0
HISTORIAS CLINICAS	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **DICIEMBRE de 2025** se presentaron un total de **42** solicitudes correspondientes a trámites administrativos relacionados con la asignación de citas.

14. CONCLUSIONES

14.1 Tipo de Requerimiento

En el mes de **diciembre** de 2025 se recibieron un total de 128 requerimientos, de los cuales la mayoría correspondieron a **reclamos (36%)**, seguidos por **peticiones (28%)**, **felicitaciones (18%)** y **quejas 9%**. 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** (40%), seguido del **correo electrónico** (39%), 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 pacientes (35%), funcionario (32%), familiar (31%) y anónimos 2%, mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.

14.4 Eficacia en tiempos de respuesta

Las quejas (12 en total) fueron atendidas en un tiempo promedio de 6 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 **10.460** pacientes atendidos y **128** 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.

Elaboró: Blanca Liliana Bejarano Páez – Auxiliar administrativo
Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social
Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social.