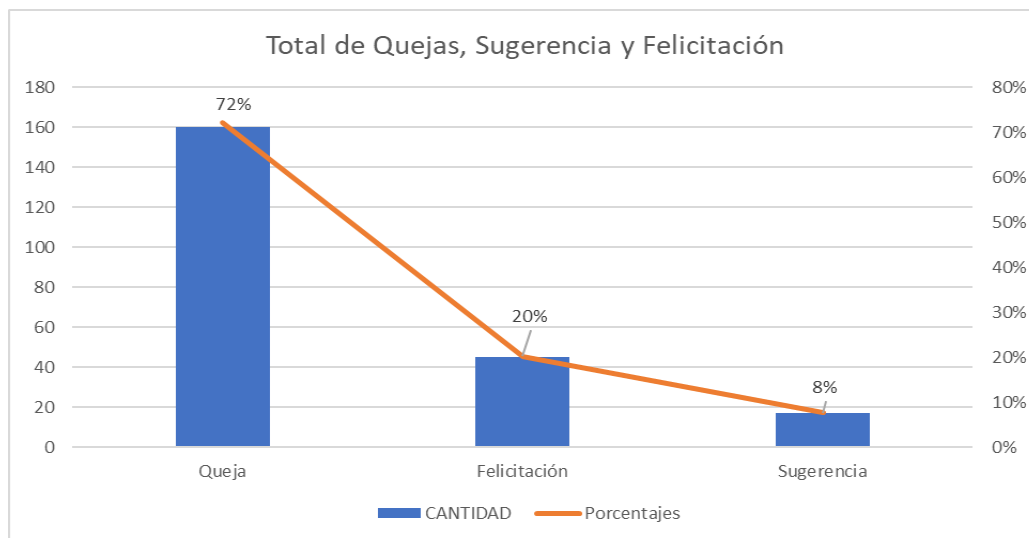
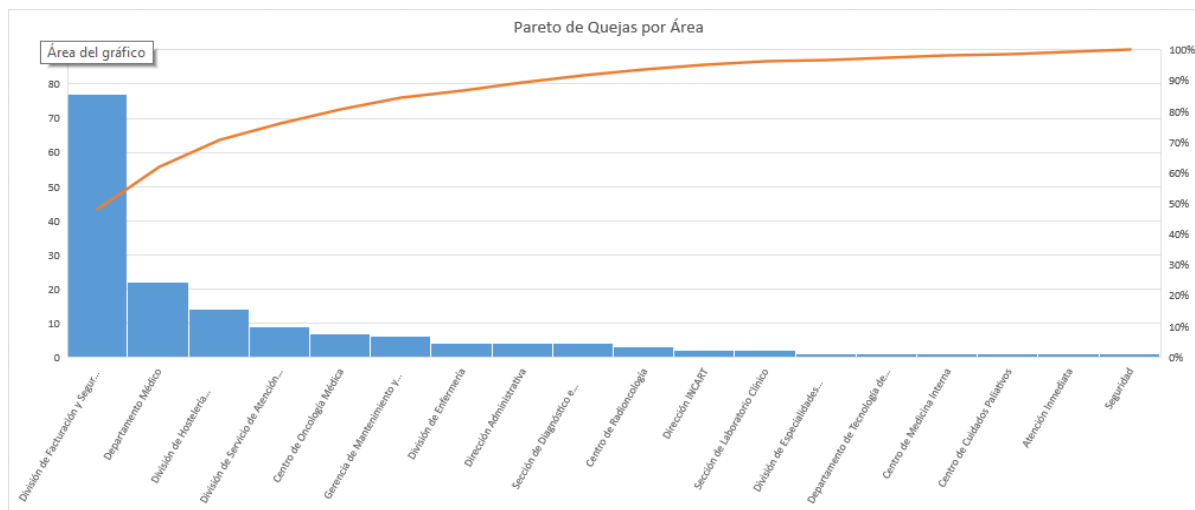


REPORTE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE CCC

Este informe examina las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través de diversas vías en Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART). Estas vías incluyen redes sociales, Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, buzones físicos, correo electrónico y atención presencial.



El gráfico 1 se observa la distribución de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el periodo Enero-Marzo 2024, en el cual se recibieron un total de 222 casos; siendo la categoría denominada "Queja" la de mayor prevalencia.

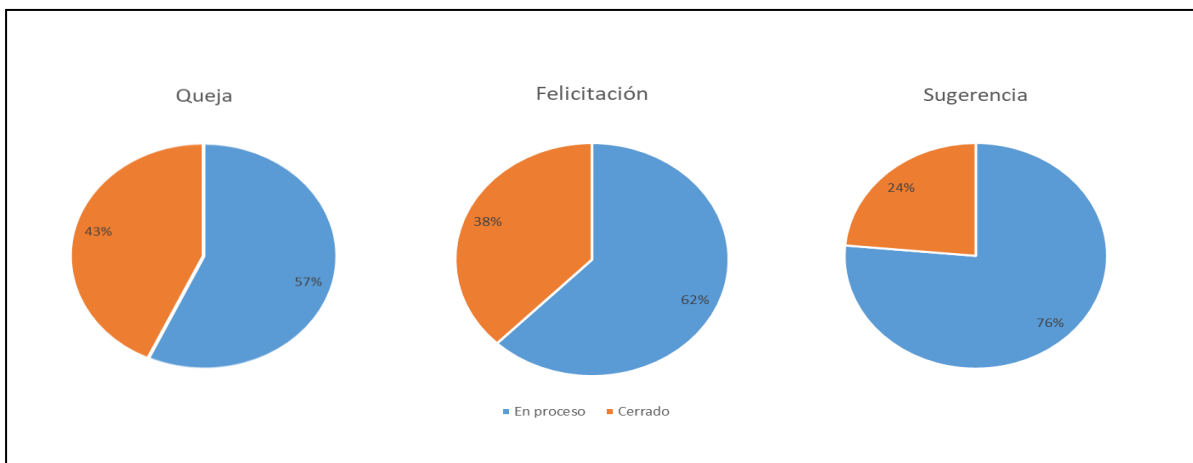


El gráfico 2 muestra las áreas a las que se remitieron las 160 Quejas, siendo el área de División de Facturación y Seguro Médico la que obtuvo mayor incidencia, con un total de 77 quejas. Lo que representa el 48% del total de quejas recibidas.

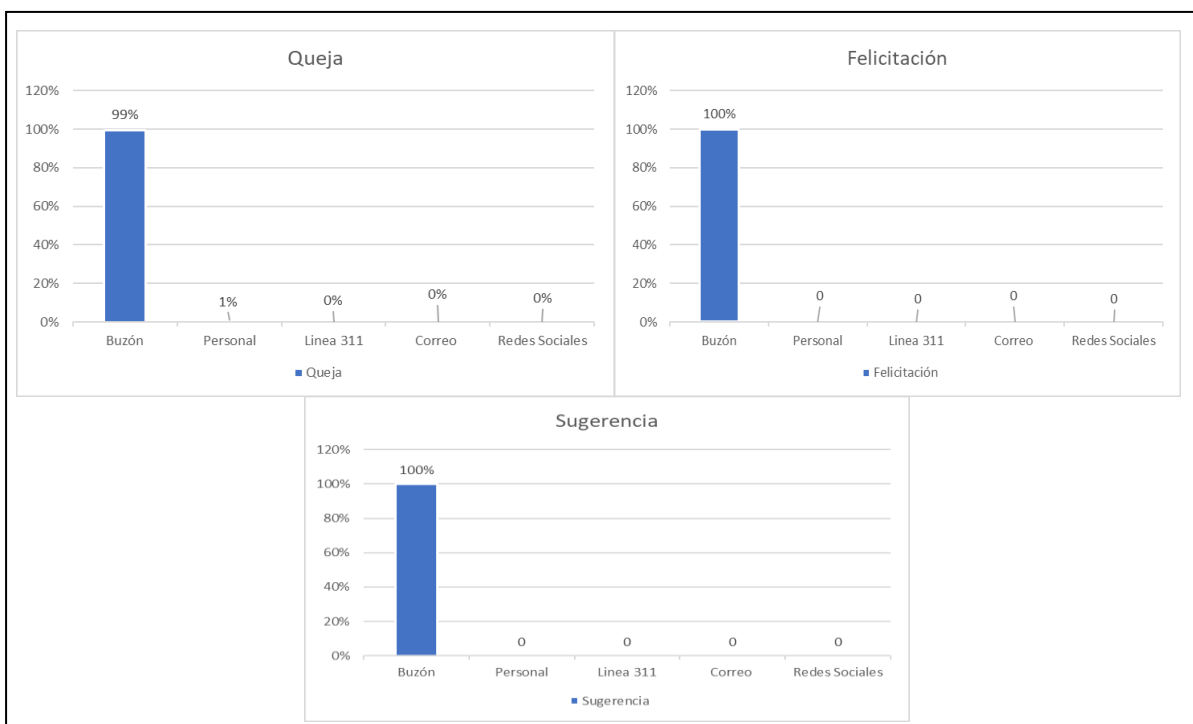
REPORTE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE CCC

Estatus en las diferentes categorías recibidas

Los siguientes gráficos muestran el estado en las distintas categorías recibidas, clasificándolas en cerrada y en proceso. En promedio el 65% de los casos se encuentran en proceso.



Distintas categorías recibidas por las diferentes vías



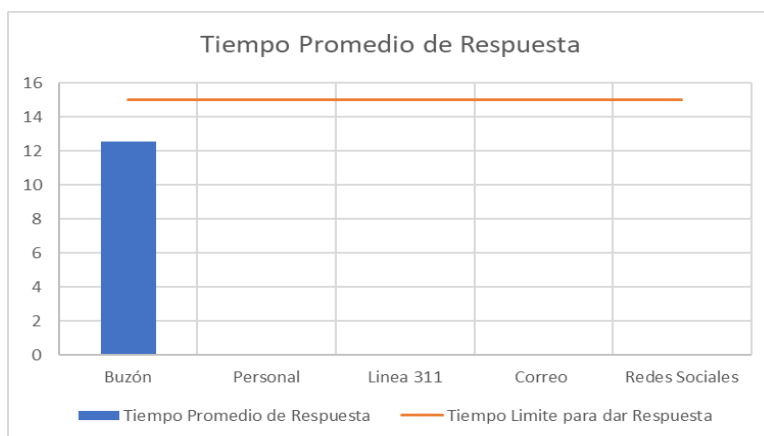
El gráfico 4 muestra las distintas categorías recibidas y las vías por las cuales ingresaron en los meses de Enero-Marzo 2024. Se observa que el 99% de los casos fueron recibidos a través de los buzones.

REPORTE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE CCC

Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

Vía	Tiempo Límite para dar Respuesta
Buzón	15 días
Personal	15 días
Línea 311	15 días
Correo	15 días
Redes Sociales	15 días

Tiempo promedio de respuesta por las diferentes vías son los siguientes:



El gráfico 5 muestra el tiempo promedio de respuesta a los usuarios correspondiente al periodo Enero-Marzo 2024 que es de 12 días en relación al tiempo límite que es 15 días.

Promedio de notificadas a tiempo al usuario



Del total de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por las diferentes vías (redes sociales, Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, buzones físicos, correo electrónico y atención presencial) en el periodo Enero-Marzo 2024, el 94% fueron respondidas a tiempo.