



INFORME PQRS II TRIMESTRE 2020.

Contenido

1. CAPITULO I PQRS...	3
1.1 VARIABLES DEL INFORME	3
1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS).....	4
1.2.1 Medio de recepción de PQR.....	5
1.2.2 PQRS por tipo de usuario.....	6
2. CAPÍTULO II REQUERIMIENTOS EN GENERAL.....	7
2.1 Distribución de los requerimientos por dependencias.....	7
2.2. Eficacia en el tiempo de respuesta.....	8
2.2.2 Plan de mejora PQRS.....	9
2.3 Causa de Requerimiento Queja.....	10
2.3.2 Motivos de causa requerimiento Queja.....	11
2.3.3 Causa de Requerimientos.....	12
2.4 Quejas Anónimas.....	13
2.5 Solicitudes Trasladas a otras Instituciones.....	13
5. CAPITULO V: SUGERENCIAS.....	13
6. CAPITULO VI: AGRADECIMIENTOS.....	13
7. CAPITULO VII: ANALISIS ATRIBUTOS DE CALIDAD.....	14
7.1 Oportunidad en la atención.....	15
7.2 Calidad en la atención.....	15
7.3 Ambientes de atención.....	15

8 CAPITULO VIII: CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS Instituto Nacional 15

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS.....	15
8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRS.....	¡Error!
Marcador no definido.	
8.3 Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes	16
8.4 Dependencia que tiene más agilidad y demora en la generación de respuestas...	16
8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo.....	17
8.6 Conclusiones y/o recomendaciones.....	17
9 . CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2018 VS 2019	18
9.1 Agradecimientos Funcionarios.....	19
9.1.1 Plan de Mejora.....	20





1. CAPITULO I PQRS

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 medios de recepción a peticiones:

El medio presencial: El instituto nacional de cancerología cuenta con **13** buzones de sugerencias distribuidas en los diferentes servicios a los cuales se les realiza apertura dos veces a la semana (lunes y jueves) el procedimiento es acompañado por un funcionario de la oficina de calidad, un funcionario de gestión a usuarios y un representante de los Usuarios. desde la oficina de gestión al usuario se reciben los requerimientos de manera personalizada a los usuarios.

El medio virtual: conformado por correo electrónico, página web, redes sociales.

Al igual se cuenta con el formato de consolidación de requerimientos, el cual busca generar control sobre las peticiones recibidas por la institución.

1.1 VARIABLES DEL INFORME

- Para realizar el informe mensual de las PQRS se tendrá presente todos los requerimientos (quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos, solicitudes de información, denuncias) radicadas durante el periodo.
- Las PQRS del informe corresponde a las recibidas por los medios de recepción establecidos por la institución.
- Los tiempos de respuesta establecidos por ley 15 días, por tal razón se debe tener presente que las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes, deben según esta norma darse respuesta durante el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga y compromete 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.
- En el informe trimestral se presentará el seguimiento de las quejas.
- Se presentarán tres tiempos de respuesta:

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.710.000
www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer





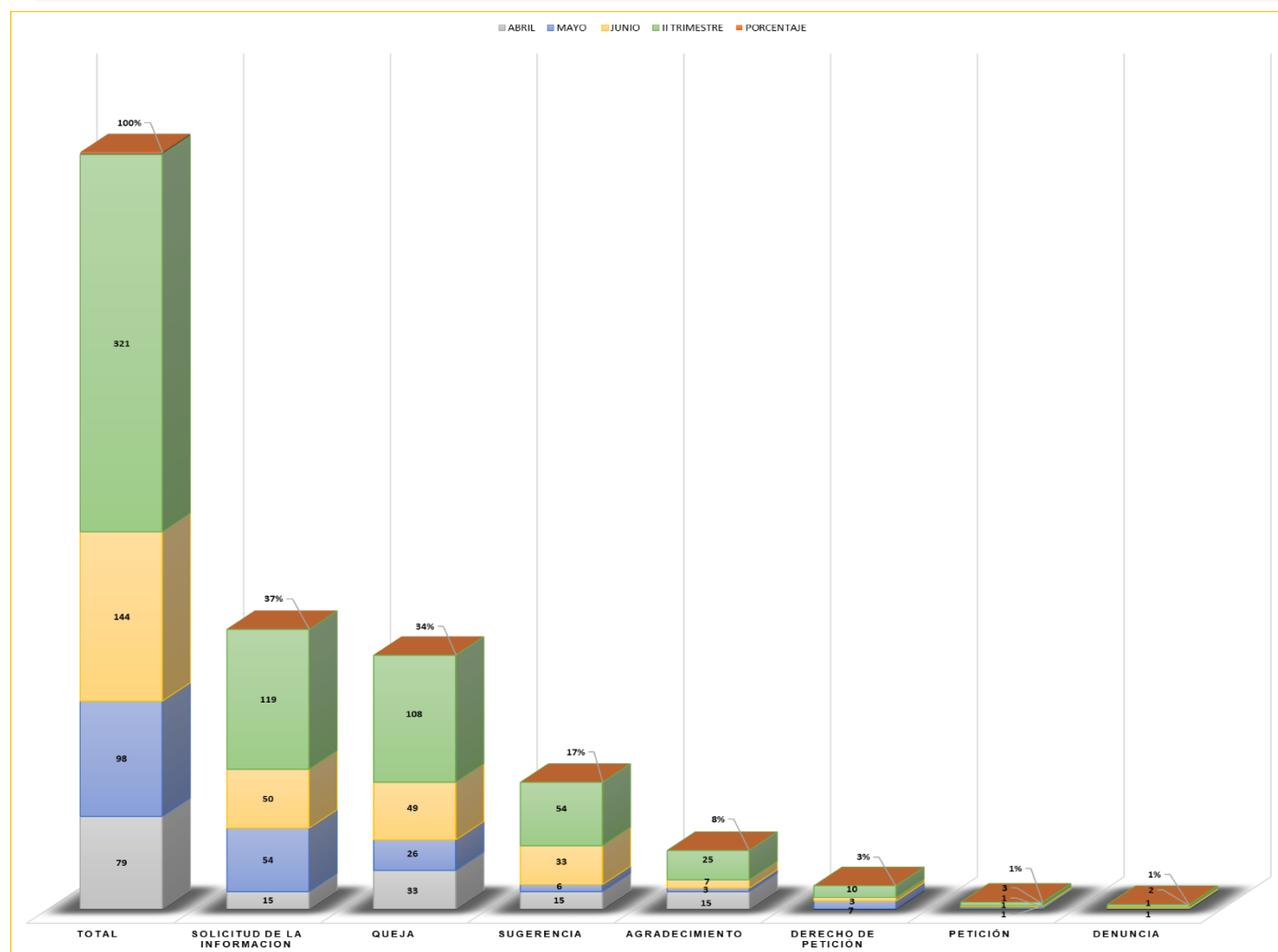
- b) Tiempos de respuesta definitiva
- c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

Se evidencia el comportamiento de las peticiones las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, consultas, solicitudes de información, denuncias por corrupción y reconocimiento (PQRS), recibidos por el Instituto Nacional de Cancerología en sus dos sedes (CPRED y sede principal) sede durante el mes de **Abril, Mayo y Junio** de **2020**.

La información se encuentra consolidada según las fuentes y medios creados para su respectiva recepción (buzones, página web, presencial, telefónica, redes sociales).

COMPORTAMIENTO REQUERIMIENTO TIPO DE COMENTARIO II TRIMESTRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social
Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



**Instituto Nacional
de Cancerología-ESE**
Colombia
Por el control del cáncer



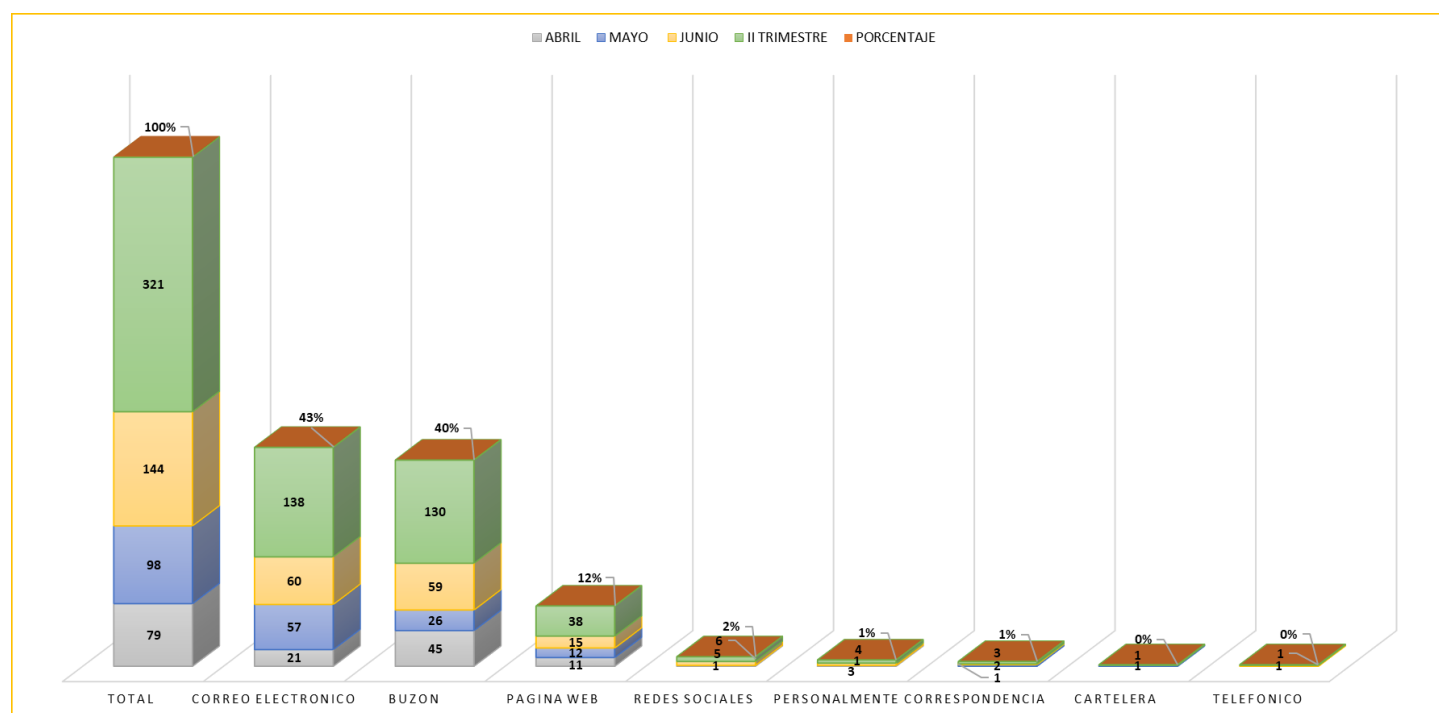


Para el periodo del **II Trimestre** de 2020 se presentan **321** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **37% Solicitud de la Información** (119 Requerimientos); Seguido de **Queja** con un **34%** (108 Requerimientos); **Sugerencias** con un **17%** (54 Requerimientos); **Agradecimientos** con un **8%** (25 requerimientos) **Derecho de Petición** con un **3%** (10 requerimiento); **1% Petición** (1 requerimiento); **Denuncia 1% Petición** (1 requerimiento).

1.2.1 Medio de recepción de PQRS

Para el periodo el comportamiento de los medios de recepción es el siguiente:

COMPORTAMIENTO MEDIO DE RECEPCIÓN II TRIMESTRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **II Trimestre** de 2020 se presentan **321** requerimientos por parte de los usuarios con la siguiente distribución; **Correo Electrónico** con un **43%** (138 requerimientos); **Buzón de comentarios** con un **40%** (130 requerimientos); **Página Web** con un **12%** (38 requerimientos); **Redes Sociales** con un **2%** **Personalmente** con un **1%** (4 requerimientos), **Correspondencia** con un **1%** (3 requerimientos); **Cartelera** con un **0%** (1 requerimiento); **Telefónico** con un **0%** (1 requerimiento).

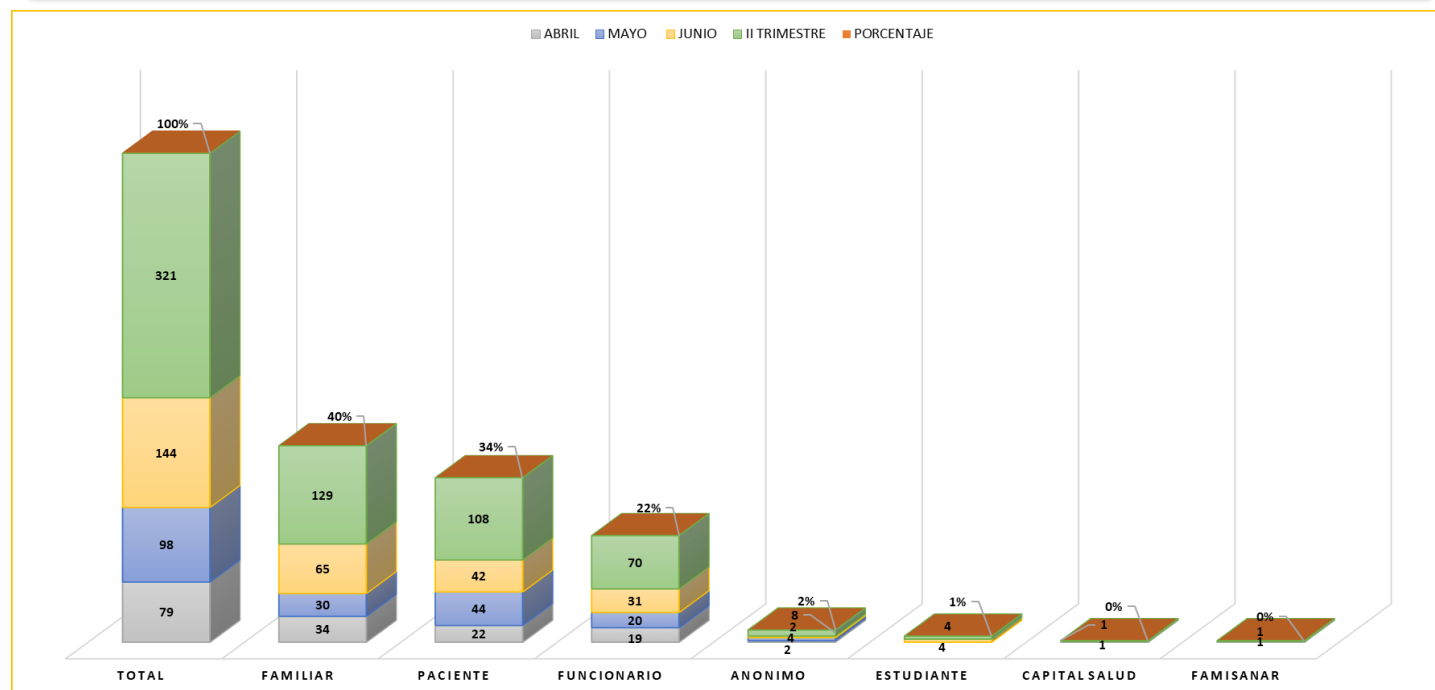




1.2.2 PQRS por tipo de usuario

En el instituto nacional de cancerología se presentan los siguientes tipos de usuarios: pacientes, familiares, cuidadores, anónimos y funcionarios.

COMPORTAMIENTO TIPO DE USUARIO II TRIMESTRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el **III Trimestre** se registran **321** requerimientos; con el siguiente comportamiento **40% Familiar** (129 requerimientos); **Paciente 34%** (108 requerimientos); **Funcionario** con un **22%** (70 requerimientos); **Anónimo 2%** (8 requerimientos); **Estudiante** con un **1%** (4 requerimientos); **Capital Salud** con un **0%** (1 requerimiento); **Famisanar** con un **0%** (1 requerimiento).





2. CAPÍTULO II REQUERIMIENTOS EN GENERAL

2.1 Distribución de los requerimientos por dependencias

Dentro del proceso establecido cada una de las dependencias realizan las respuestas de los requerimientos recibidos. Se establece el direccionamiento de la PQRS por dependencia estableciendo el área correspondiente a emitir respuesta.

AREA AFECTADA	TIPO DE REQUERIMIENTO II TRIMESTRE 2020	
SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
ENFERMERIA	40	12%
GAICA	27	8%
FACTURACION	26	8%
CORRESPONDENCIA	18	6%
HEMATOLOGIA	14	4%
CEGIP	12	4%
HOSPITALIZACION	12	4%
SERVICIOS GENERALES	11	3%
ONCOLOGIA	10	3%
DIRECCION	9	3%
GASTROENTEROLOGIA	9	3%
ONCOLOGIA CLINICA	9	3%
CABEZA Y CUELLO	8	2%
MEDICINA NUCLEAR	8	2%
T. SOCIAL	8	2%
UROLOGIA	8	2%
LABORATORIO	7	2%
RADIOLOGIA	7	2%
S.OCUPACIONAL	7	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	5	2%
FARMACIA	4	1%
PEDIATRIA	4	1%
RADIOTERAPIA	4	1%
SUBMEDICA	4	1%
G.HUMANA	3	1%
REFERENCIA	3	1%
CX TORAX	2	1%
CPRED	2	1%
HOTELERIA	2	1%
MEDICINA NUCLEAR	2	1%
MERCADEO	2	1%





MERCADEO	2	1%
RECURSOS HUMANOS	2	1%
REHABILITACION	2	1%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	2	1%
COMUNICACIONES	1	0%
CX TORAX/ ONCOLOGIA	1	0%
DERMATOLOGIA	1	0%
DOCENCIA	1	0%
ENDOCRINOLOGIA	1	0%
ENFER- RX- UCP	1	0%
ENFERMERIA- PEDIA	1	0%
ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	1	0%
ENFERMERIA/ FACTURACION	1	0%
ENFERMERIA/ASEO	1	0%
FACTURACION Y SERVICIOS GENERALES	1	0%
GENETICA	1	0%
GRUPO CEGIP	1	0%
GRUPO EPIDEMIOLOGIA	1	0%
INFRAESTRUCTURA	1	0%
INGENIERIA	1	0%
JURIDICA	1	0%
MERCADEO/FARMACIA	1	0%
NEUMOLOGIA	1	0%
ORTOPEDIA	1	0%
PATOLOGIA	1	0%
PREVENCION	1	0%
QUIMIOTERAPIA	1	0%
S. GENERALES/GAICA	1	0%
SALUD OCUPACIONAL	1	0%
VIGILANCIA- ENFERMERIA	1	0%
Total	321	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **II Trimestre 2020** se identifican las áreas con mayor requerimientos; **Enfermería** con **12% (40 requerimientos)** con mayor participación del tipo de comentario, **Queja** (19 requerimientos) **Agradecimiento** (17 requerimientos), **Sugerencia** (4 requerimientos) seguido del área de **Gaica** con un **8% (27 requerimientos)** representados por el tipo de comentario, **Quejas** (22

Calle 1ª N° 9-85 • PBX: 4320160

NIT: 639.959.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer





requerimientos); **Sugerencias** (1 requerimiento) **Solicitud de la Información** (2 requerimientos); **Denuncia** (2 requerimientos); Seguido de **Facturación** con **8%** (26 requerimientos) **Quejas** (14 Requerimientos); **Solicitud de la Información** (8 requerimientos); **Sugerencias** (3 requerimientos); **Agradecimiento** (1 requerimiento), **Seguido de Correspondencia** (18 requerimientos) **8%** representados con el tipo de comentario **Solicitud de la Información** (9 requerimientos); **Derecho de Petición** (9 requerimientos).

Para el tipo de requerimiento **Queja** se encuentran distribuidas por el área afectada:

SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
GAICA	22	20%
ENFERMERIA	19	18%
FACTURACIÓN	14	13%
CABEZA Y CUELLO	6	6%
HEMATOLOGIA	4	4%
LABORATORIO	4	4%
ENFERMERIA- PEDIA	1	1%
RADIOLOGIA	4	4%
SERVICIOS GENERALES	4	4%
CEGIP	3	3%
GASTROENTEROLOGIA	3	3%
MEDICINA NUCLEAR	3	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	2%
FARMACIA	2	2%
ENDOCRINOLOGIA	1	1%
ENFER- RX- UCP	1	1%
FACTURACION Y SERVICIOS GENERALES	1	1%
HOSPITALIZACION	1	1%
HOTELERIA	1	1%
INFRAESTRUCTURA	1	1%
ONCOLOGIA	1	1%
ORTOPEDIA	1	1%
QUIMIOTERAPIA	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
S. GENERALES/GAICA	1	1%
SALUD OCUPACIONAL	1	1%
SUBMEDICA	1	1%
T. SOCIAL	2	2%
UROLOGIA	1	1%
VIGILANCIA- ENFERMERIA	1	1%
Total	108	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social



En el **II Trimestre 2020** se presentaron **108** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Gaica** (20 Requerimientos) **22%**, **Enfermería 18%** (19 Requerimientos); **Facturación** con **13%** (14 requerimientos).

2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el **II Trimestre de 2020** se tiene como tiempo promedio de respuesta **3,91 días** sobre 321 requerimientos recepcionados.

- a) Tiempo de respuestas comprometidas con envío de respuesta preliminares tipo de requerimiento queja.

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR II TRIMESTRE 2020	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	6
Después de los 15 días	
TOTAL	6

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre** de 2020 de la totalidad de **108** Quejas se presentaron 6 respuestas preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.

- b) Tiempos de respuesta definitiva:

Para el **II Trimestre** de 2020 se tiene como tiempo promedio de respuesta a 108 quejas **8,41 días**, las cuales corresponden al **100%**.

- c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	108
quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	
Promedio Días de respuesta	8,41 días

Ca
 NIT: 899.899.893-7
 Fuente: Oficina Trabajo Social.
www.cancer.gov.co
 Bogotá D.C., Colombia



Para el **II Trimestre 2020** de la totalidad de **108** Quejas se respondieron **108** antes de los 15 días para un promedio de **8,41 días, 6 requerimientos preliminares.**

Tiempos de respuesta en firmas:

Para el periodo del **II Trimestre 2020** se presentan 108 **Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas con **3,7 días.**

2.2.2 Plan de mejora.

Durante el **II Trimestre 2020** se presentan quejas por trámites que corresponden a:

Plan de mejora por causa II Trimestre PQRS	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	3

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el II Trimestre 2020 se presentaron 3 trámites correspondiente a Solicitud de Historia Clínica.

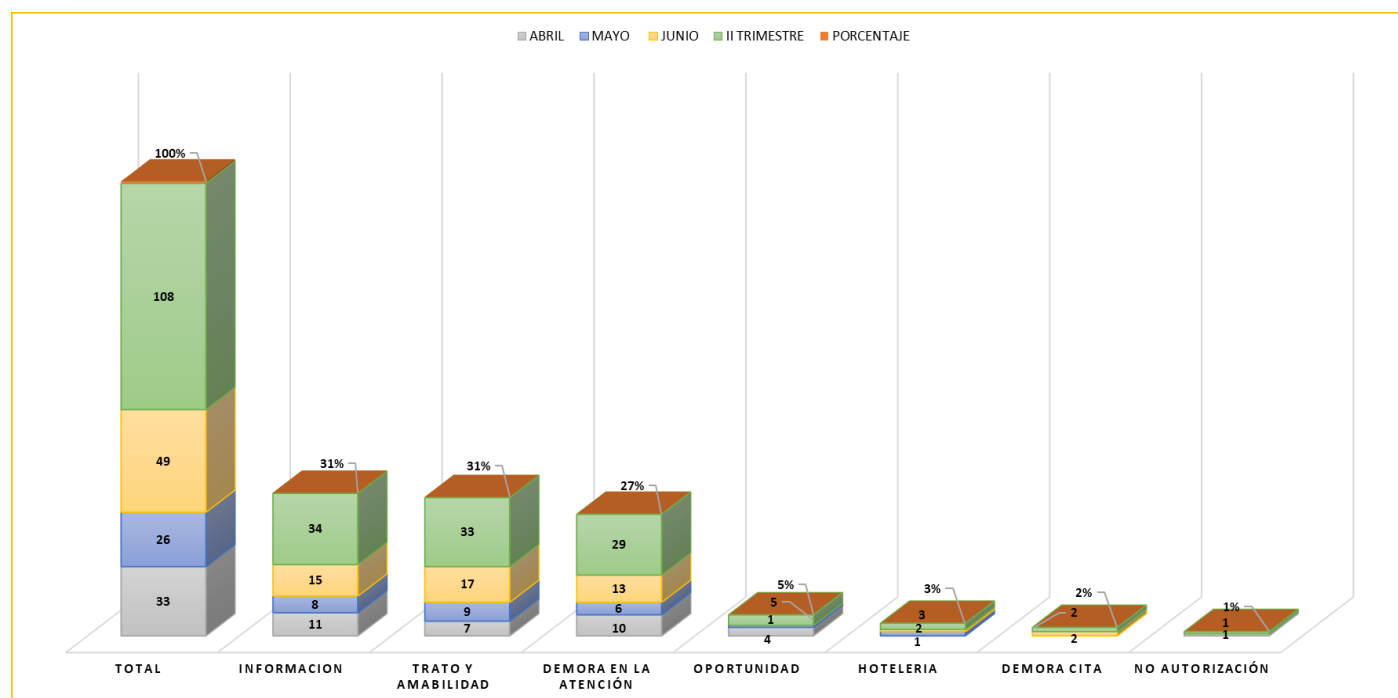




2.3 Causa de Requerimiento Queja.

Las causas de quejas para el **II Trimestre 2020** se comportan de la siguiente manera:

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA II TRIMESTRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **108** requerimientos con el Atributo de calidad más alto correspondiente a **Servicio** (Información) **31%** (34 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y amabilidad); **31%** (33 requerimientos) seguido de **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención); **27%** (29 requerimientos); **Oportunidad** (5 requerimientos); **Ambientes de atención** (Hotelería-Infraestructura) **3%** (3 requerimientos) **Demora Cita** **2%** (2 requerimientos); **No autorización** **1%** (1 requerimiento); **Caída de paciente** **1%** (1 requerimiento).





2.3.2 Motivos de causa requerimiento Queja.

A continuación, se relacionan las causas por las cuales el atributo de **Oportunidad en la atención Demora en la atención** es una de la más afectadas.

DEMORA EN LA ATENCION		
Area afectada de los hechos	Atributo de calidad	Numero del requerimiento
GAICA	SE QUEJA GAICA POR DEMORA EN LA ATENCION	502
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION GAICA	509
GAICA	SE QUEJA DE GAICA DEMORA EN LA ATENCION	564
GAICA	SE QUEJA GACIA POR DEMORA	584
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION	298
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION	344
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION GAICA	374
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION EN GAICA	393
GAICA	SE QUEJA DE ATENCION GAICA	460
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	470
ENFERMERIA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION ENFERMERIA	320
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	347
ENFERMERIA- PEDIATRIA	SE QUEJA ENFERMERIA - PEDIATRIA	494
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION DEMORA	525
FACTURACIÓN	SE QUEJA DE FACTURACION	311
FACTURACIÓN	SE QUEJA DE AUTORIZACIONES	322
HEMATOLOGIA	DEMORA EN LA ASIGANCION CITA HEMATOLOGIA	519
HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION	304
RADIOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION	496
RADIOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION	376
LABORATORIO	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION LABORATORIO	435
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA DE MEDICINA NUCLEAR DEMORA EN LA ATENCION	571
GESTION INTEGRAL AL PACIENTE	QUEJA POR TRASLADO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	302
SERVICIOS GENERALES	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION POR PARTE DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE GAICA	462
UROLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION	342
CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA DE CABEZA Y CUELLO POR DEMORA	327
FACTURACION Y SERVICIOS GENERALES	SE QUEJA DE FACTURACION Y VIGILANCIA DEMORA EN LA ATENCION	580
FARMACIA	SE QUEJA DE FARMACIA DEMORA EN LA ATENCION	592
GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA DE GASTROENTEROLOGIA POR DEMORA EN LA ATENCION	481

Fuente: Oficina Trabajo Social.

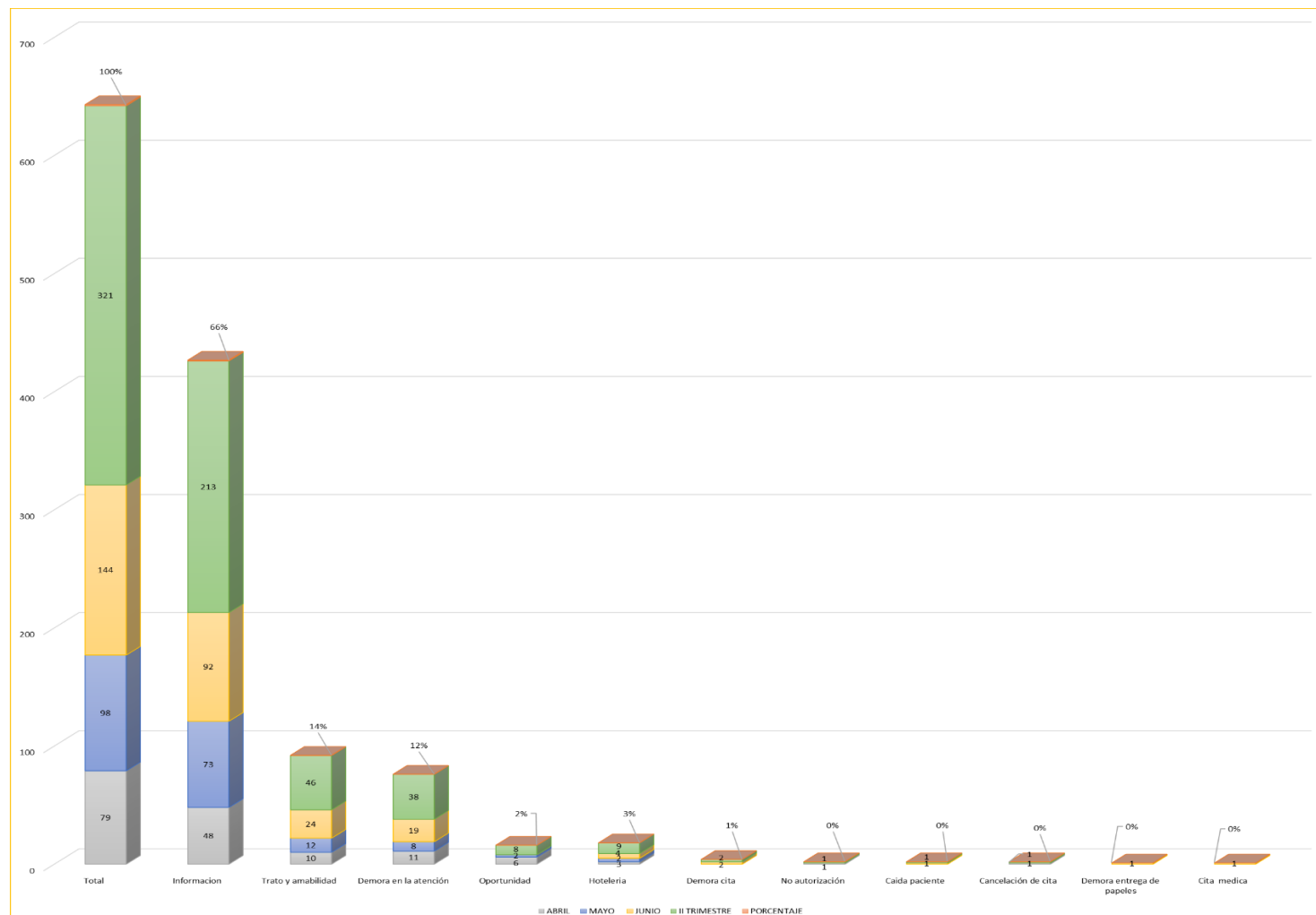
sobre el total de los requerimientos Queja (108) se presentaron (29 requerimientos) para un **27%**, donde los servicios con mayor afectación fueron: **Gaica** (9 requerimientos); **Enfermería** con (4 requerimientos); seguido de **Facturación** con (3 requerimientos); **Hematología** (2 requerimientos), **Radiología** (2 requerimientos).





2.3.3 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS II TRIMESTRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre 2020** se presentan **321** requerimientos; **Servicio** (Información) **66%** (213 requerimientos); **Calidad en la atención** Trato y Amabilidad con un **14%** (**46** requerimientos); **Oportunidad** (**Demora en la atención**) **12%** (38 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **3%** (**9** requerimientos); **Oportunidad** con un **2%** (8 requerimientos); **Demora Cita** 1% (1 requerimiento); **No autorización** 0% (**1** requerimiento); **Cancelación de cita** con 0% (1 requerimiento); **Demora entrega de papeles** 0% (1 requerimiento); **Cita Médica** 0% (1 requerimiento); **Caída de Paciente** 0% (1 requerimiento).

Salud al día 899.999.092-7
NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer

85 Años
1934 - 2019
Por el control del cáncer



2.4 Quejas Anónimas

Para el **II Trimestre de 2020** de 321 requerimientos se presenta **8** usuarios anónimos las cuales se publican al 100% en la cartelera institucional Coordinación Trabajo Social realizando Acta en donde se plasma el evento, esta acta se anexa en cada una de las respuestas correspondientes.

De igual manera se envía respuesta al grupo de Asesoría de Comunicaciones para que sean publicadas en la página Web del INC ESE.

2.5 Solicitudes trasladadas a otra institución

- a) Durante el **II Trimestre 2020**; no se recibieron requerimientos correspondientes a otra institución.

3. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el **II Trimestre de 2020** se recibieron **2** peticiones, **7** Derechos de Petición y **1** Denuncia.

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

Para el **II Trimestre** de 2020 se presentaron **119** Solicitudes de la información.

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **321** requerimientos para el **II Trimestre 2020** el **17% (54 requerimientos)** corresponden al tipo Sugerencia, las causas de los mismos se definen en infraestructura – hotelería, Oportunidad (Demora en la atención), servicio (Información y Orientación); Trato (Trato y Amabilidad).

6. CAPITULO VI: AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES.

En el **II Trimestre de 2020** se presentan **25 requerimientos (8%)** agradecimientos los cuales el **100%** se identifican por Agradecimiento, Trato y Amabilidad y reconocimiento a la buena gestión.





7. CAPITULO VII: ANALISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDAD

De acuerdo a Atributos de calidad:

Para el **II Trimestre 2020** se presentan **321** requerimientos; **Servicio** (Información) **66%** (213 Oportunidad (**Demora en la atención**) **12%** (38 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **3% (9 requerimientos)**; **Oportunidad** con un **2%** (8 requerimientos); **Demora Cita** **1%** (1 requerimiento); **No autorización** **0% (1 requerimiento)**; **Cancelación de cita** con **0%** (1 requerimiento); **Demora entrega de papeles** **0%** (1 requerimiento); **Cita Médica** **0%** (1 requerimiento); **Caída de Paciente** **0%** (1 requerimiento).

7.1 Oportunidad en la Atención

De **321** requerimientos recibidos en el **II Trimestre de 2020**, el atributo de calidad oportunidad en atención (**Demora en la atención**) presenta (38 requerimientos) con un **12%**.

7.2 Calidad en la atención

Del total de los **321** requerimientos recibidos en el **II Trimestre** de 2020, el atributo de calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) presenta (63 requerimientos) con un **42%**.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención** **3%** (9 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

El que mayor porcentaje de inconformidades presentó con un **66%** fue para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **66%** (213 requerimientos).

De **321** requerimientos recibidos en el **II Trimestre de 2020**, se presentaron **Oportunidad** con un **2%** (8 requerimientos); **Demora Cita** **1%** (1 requerimiento); **No autorización** **0%** (**1 requerimiento**); **Cancelación de cita** con **0%** (1 requerimiento); **Demora entrega de papeles** **0%** (1 requerimiento); **Cita Médica** **0%** (1 requerimiento); **Caída de Paciente** **0%** (1 requerimiento).





CAPITULO VIII. CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS

8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS.

Módulo de PQRS

8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRS

Para que la operación del programa de PQRS, se cuenta con **13** buzones registrados y distribuidos en el Instituto Nacional de Cancerología.

La página web **www.cancer.gov.co** se encuentra en funcionamiento donde comunicaciones es quien recibe este tipo de requerimientos y a su vez los hace llegar a la oficina de Gestión a Usuarios para darle el trámite correspondiente.

Adicionalmente nuestras redes sociales funcionan eficientemente para este tipo de trámites,

Por otro lado, correspondencia es una parte fundamental para que la operación sea eficiente. De igual manera se están recibiendo de manera personal los requerimientos en el área de gestión a usuarios.

Adicionalmente se reciben PQRS a nuestro correo electrónico **pqrs@cancer.gov.co**.

De igual manera, las firmas se están tramitando por la Dra. Lina María Trujillo, subdirectora general de atención médica y docencia para que el requerimiento sea entregado de manera más oportuna al usuario. De igual manera las quejas correspondientes al área Administrativa por parte del Dr. Juan José Pérez Subdirector Administrativo.

8.3 Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes

Se continúa con el seguimiento a través del envío de correo y llamadas telefónicas con el fin de garantizar la respuesta oportuna, por parte de los servicios involucrados.

8.4 Dependencias que presentan agilidad y demora en la generación de respuestas.

Para el **II Trimestre de 2020** se tiene como tiempo promedio de respuesta **3,91 días** sobre 321 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos.





Los servicios que realizan entrega de las respuestas dentro de los tiempos establecidos 5 días.

AREA PÓR TIPO REQUERIMIENTO II TRIMESTRE 2020 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
VIGILANCIA	5
CUIDADOS PALIATIVOS5	5
LABORATORIO	5
ONCOLOGIA	5
SUBMEDICA	5
SERVICIOS GENERALES	4,3
ENFERMERIA	4
GAICA	3,3
HEMATOLOGIA	3
CABEZA Y CUELLO	2,5
CEGIP	2,5
HOSPITALIZACION	2
MEDICINA NUCLEAR	2
FACTURACION	2
TOTAL PROMEDIO	3,6 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Las áreas las cuales responden después de los 5 días

AREA AFECTADA PÓR TIPO REQUERIMIENTO II TRIMESTRE 2020	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
HEMATOLOGIA	20
GASTROENTEROLOGIA	16
HOTELERIA	16
ENDOCRINOLOGIA	14
RADIOTERAPIA	13
CEGIP	12
SALUD OCUPACIONAL	11
FACTURACION	10,5
S.GENERALES	10,5
GAICA	10,45
INFRAESTRUCTURA	10
ORTOPEDIA	10
RADIOLOGIA	10
CABEZA Y CUELLO	9,5
FARMACIA	8,5
ENFERMERIA	8,3
LABORATORIO CLINICO	8
TOTAL PROMEDIO	11,25 días

Calle 14 No 9-85 PBX-4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer





8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo

La retroalimentación se realiza desde la oficina de gestión a usuarios informando a los servicios involucrados para la respuesta oportuna, de igual manera se presenta informe al área de calidad dentro del comité, planeación, comunicaciones y Subdirección médica, publicándose en la página web del INC-ESE.

8.6 Conclusiones y/o recomendaciones

Se concluye que para el **II Trimestre de 2020**:

- ✓ Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,99% (N total de requerimientos 321/ N total pacientes atendidos 16.133)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario queja se encuentra una participación del **0.67% (N total de requerimientos tipo queja 108 / N total pacientes atendidos 16.133)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
ABRIL	54	4688	4742
MAYO	129	5370	5499
JUNIO	132	5760	5892
TOTAL	315	15818	16133

Fuente: Oficina planeación institucional.

Para el **II Trimestre 2020** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos **16.133**; se tiene el **1,99% de (321 N total de Manifestaciones / N total pacientes atendidos 16.133)**.

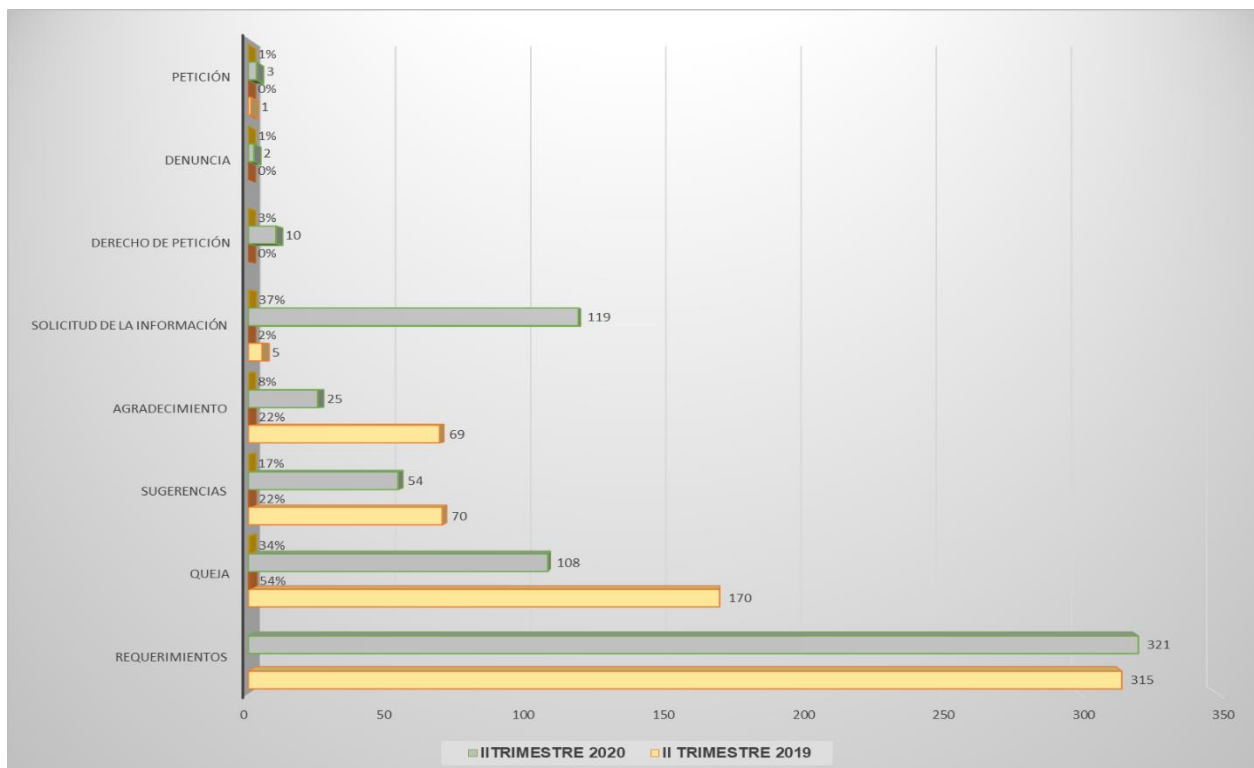
Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0.67% (108 N total de requerimientos tipo queja / N total pacientes atendidos 16.133)** frente al total de pacientes atendidos en el mismo periodo.





9. CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2019 VS 2020

- ✓ Para el año 2020 del **II Trimestre** se presentan **321** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **315** requerimientos, se identifica que hubo un aumento del **2%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el **II Trimestre 2020** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Queja** con un **36%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos del **II Trimestre** de **2019** fueron 315 (**170 Quejas**) vs **II Trimestre 2020** con 321 requerimientos (**108 Quejas**), en el tipo de requerimiento **Sugerencia** se presenta una disminución de **23%**, del tipo de requerimiento **Agradecimiento** una disminución del **64%**, **Solicitud de la información** un incremento del **96%** y para este periodo se evidencia un incremento de **2%** sobre los requerimientos.
- ✓ El medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares es **Correo electrónico y Buzón**, sin embargo, se presenta aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución.
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a Trato y Amabilidad presenta una disminución del **57%** frente al **II Trimestre** del año anterior.

9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el **II Trimestre** se presentan **321** requerimientos de los cuales 25 de ellos pertenecen a los Agradecimientos que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E.

AGRADECIMIENTOS		
Atributo de calidad	Area	Causa Reuqerimiento
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO POR BUEN TRATO Y AMABILIDAD
INFORMACION	DIRECCION	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO RADIOTERAPIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECE POR BUEN TRATO DE JENNY DIAZ DE RADIOLOGIA
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO MANEJO DE DUELO
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO MANEJO DE DUELO
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA
INFORMACION	ENFERMERIA - ASEO	AGRADEIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO DIRECCION GENERAL
TRATO Y AMABILIDAD	HEMATOLOGIA	AGRADECIMIENTO A ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	RADIOLOGIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	RADIOTERAPIA	AGRADECIMIENTO DIRECCION GENERAL

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **25** requerimientos correspondientes al atributo de calidad **Información** **52% (13 requerimientos)**; donde se evidencia que los servicios con mayor participación, **Enfermería** con (12 requerimientos) , **Dirección** con (1 requerimiento) **Trato y Amabilidad** con un **48% (12 requerimientos)**; donde se evidencia que los servicios con mayor participación son: **Enfermería** (6 requerimientos), **Dirección** (3 requerimientos), **Facturación** 1 requerimiento, **Radiología** 1 requerimiento, **Radioterapia** 1 requerimiento, **Hematología** 1 requerimiento.

**9.1.1 Plan de Mejora**

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el **II Trimestre 2020** fueron: **Enfermería con** (19 Requerimientos), **Facturación** (20 Requerimientos) **Gaica** (22 Requerimientos) **Cabeza y Cuello** (4 requerimientos).

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Facturación	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados 2. Curso Virtual Humanización 3. Se realiza socialización trimestral a los facturadores de la resolución 1295 del 30 de Noviembre 2017 política Institucional de Humanización
Cabeza y Cuello	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados
Enfermería	1. Se establece taller de Humanización en diferentes horarios establecidos por el servicio y el Grupo aliado Gold-Rh 2. Retroalimentación con los funcionarios involucrados 3. Se genera evaluación de satisfacción taller, los resultados serán presentados en el entregable final. 4. Está pendiente la programación de 2 fechas por parte del instituto 5. En cada reunión se genera un archivo que resuma la experiencia en el taller. 6. Los temas tratados fueron: Escucha Activa, asertividad y empatía en la atención del paciente.
Gaica	1. Retroalimentación política de humanización con los funcionarios involucrados. 2. Curso Virtual Humanización 3. Por medio de la aplicación Teams se realizarán llamadas con los pacientes y familiares por visitas restringidas. 4. Se brindan 3 horarios de atención 7:00-8:00 am / 12:00-01:00 pm / 6:00-7:00 pm de Domingo a Domingo.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Revisó: Martha Yolanda Gutierrez (E)

Aprobó: Martha Yolanda Gutierrez (E)

Elaboró: Gina Paola Saldaña





La salud
es de todos

Minsalud

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer

