



INFORME PQRS MAYO 2020.

Contenido

1.CAPITULO I PQRS.....	3
1.1.VARIABLES DEL INFORME.....	3
1.1.1.CONOLIDACIÓN 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
2.1.2 Area afectada tipo de requerimiento Queja.....	8
2.2. Eficacia en el tiempo de respuesta.....	9
2.2.2 Plan de mejora PQRS.....	10
2.3 Causa de Requerimiento Queja.....	11
2.3.2 Motivos de causa requerimiento Queja.....	12
2.3.3 Causa de Requerimientos.....	13
2.4 Quejas Anónimas.....	14
2.5 Solicitudes Trasladas a otras Instituciones.....	14
5. CAPITULO V:SUGERENCIAS.....	14
6. CAPITULO VI:AGRADECIMIENTOS.....	14
7.CAPITULO VII: ANALISIS ATRIBUTOS DE CALIDAD.....	14
7.1 Oportunidad en la atención.....	14
7.2 Calidad en la atención.....	15
7.3 Ambientes de atención.....	15
8.CAPITULO VIII: CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS.....	15
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.

Calles 13 y 14, 9-851, PBX 4320166

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



8.3 Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes	15
8.4 Dependencia que tiene más agilidad y demora en la generación de respuestas.....	16
8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo.....	16
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 Trabajo Social y un representante de los Usuarios. Desde la oficina de Trabajo Social 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:
 - a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
 - b) Tiempos de respuesta definitiva
 - c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

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

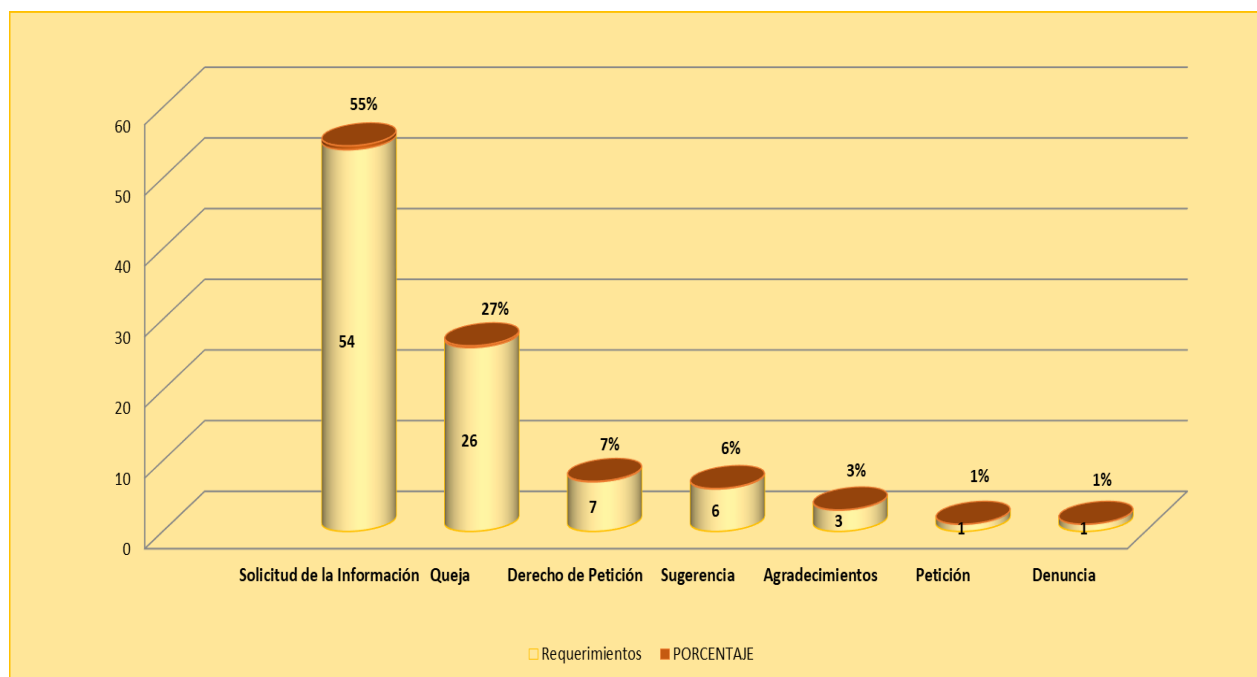


1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

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 **MAYO** 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 MAYO 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social.

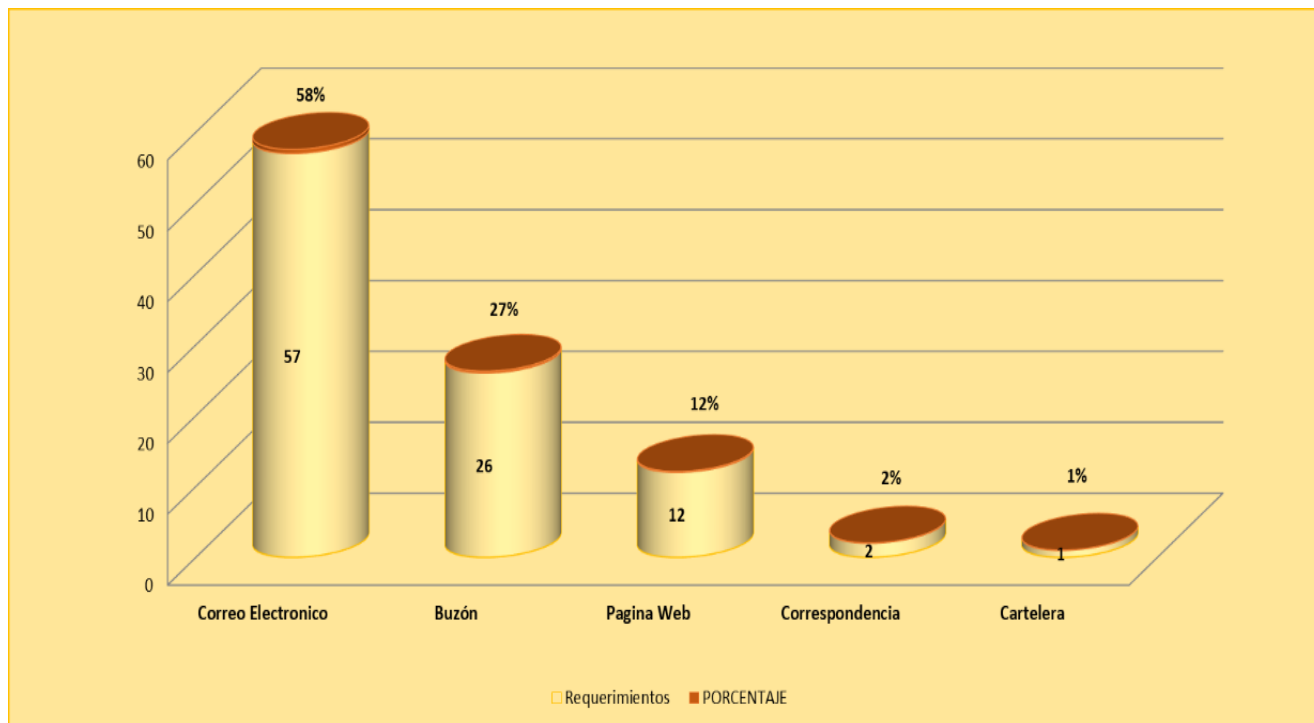
Para el periodo del mes de **Mayo** de 2020 se presentan **98** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera 7%se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **55% Solicitud de la Información** (54 Requerimientos); Seguido de **Queja** con un **27%** (26 requerimientos); **Derecho de Petición** 7%(7 requerimientos) **Sugerencias** un **6%** (6 requerimientos); **Agradecimientos** con un **3%** (3 Requerimientos), **Petición** **1%** (1 requerimiento); **Denuncia** **1%** (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 MAYO 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

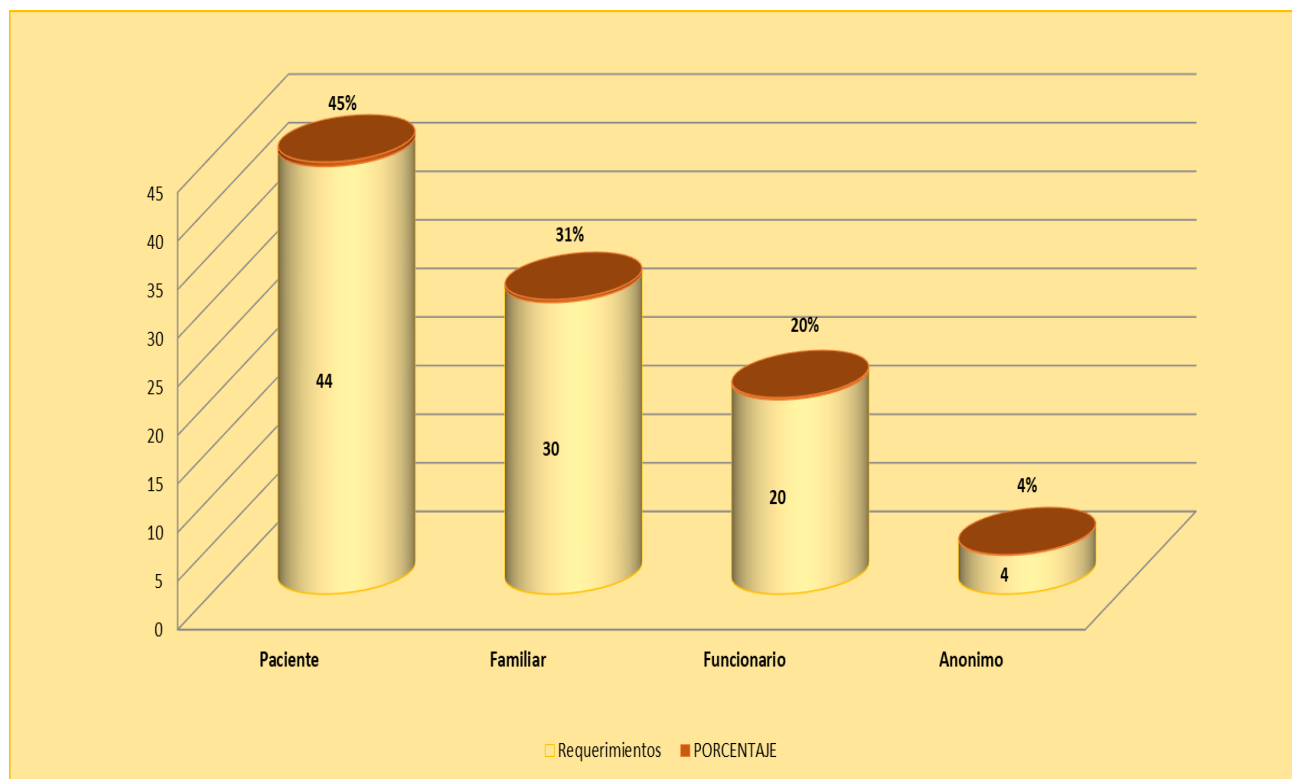
Para el periodo del mes de **Mayo** de 2020 se presentan **98** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **58% Correo Electrónico** (57 Requerimientos); Seguido de **Buzón** con un **27%** (26 Requerimientos); **Pagina Web** **12%** (12 requerimientos); **Correspondencia** con un **2%** (2 requerimientos); **Cartelera** **1%** (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 MAYO 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Mayo** se registran **98** requerimientos; con el siguiente comportamiento **45% Paciente** (44 requerimientos); **31% Familiar** (30 requerimientos); **20% Funcionario** (20 requerimientos); **4% Anónimo** (4 requerimientos).



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.

SERVICIO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FACTURACIÓN	13	13%
CORRESPONDENCIA	10	10%
GAICA	10	10%
ONCOLOGIA CLINICA	9	9%
HEMATOLOGIA	6	6%
ENFERMERIA	6	6%
RADIOLOGIA	4	4%
SERVICIOS GENERALES	3	3%
UROLOGIA	3	3%
CEGIP	2	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	2%
GASTROENTEROLOGIA	2	2%
GESTION HUMANA	2	2%
LABORATORIO	2	2%
MEDICINA NUCLEAR	2	2%
PEDIATRIA	2	2%
RECURSOS HUMANOS	2	2%
REFERENCIA	2	2%
CABEZA Y CUELLO	1	1%
CPRED	1	1%
CX TORAX	1	1%
DIRECCION	1	1%
ENFERMERIA/ FACTURACION	1	1%
FARMACIA	1	1%
GRUPO CEGIP	1	1%
GRUPO EPIDEMIOLOGIA	1	1%
JURIDICA	1	1%
MERCADEO	1	1%
ORTOPEDIA	1	1%
PATOLOGIA	1	1%
PREVENCION	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
SALUD OCUPACIONAL	1	1%
T. SOCIAL	1	1%
Total general	98	100%

Fuente: Trabajo Social



Para el mes de **MAYO 2020** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación** con **13% (13 requerimientos)** con mayor participación del tipo de **Solicitud de la Información** (7 requerimientos); **Queja** (4 requerimientos); **Sugerencia** (2 requerimiento), **Correspondencia** con **10% (10 requerimientos)** con mayor participación del tipo de comentario **Derecho de Petición** (6 requerimientos); **Solicitud de la Información** (4 requerimientos); seguido de **Gaica** con mayor participación del tipo de comentario **Queja** (8 requerimientos), **Denuncia** (1 requerimiento); **Solicitud de la Información** (1 requerimiento); **Oncología Clínica** (9 requerimientos) correspondientes a **Solicitud de la Información**.

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

AREA	QUEJA	PORCENTAJE
GAICA	8	31%
ENFERMERIA	5	19%
FACTURACIÓN	4	15%
SERVICIOS GENERALES	2	8%
LABORATORIO	2	8%
HEMATOLOGIA	1	4%
RADIOLOGIA	1	4%
CEGIP	1	4%
ORTOPEDIA	1	4%
SALUD OCUPACIONAL	1	4%
Total general	26	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **MAYO** se presentaron **26** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Gaica 31%** (8 Requerimientos); **Enfermería con 19%** (5 requerimientos); **Facturación 15%** (4 requerimientos).



2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **MAYO 2020** se tiene como tiempo promedio de respuesta **3,73 días** sobre 98 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos por norma al **100%**.

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

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR MAYO 2020	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	0
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	
TOTAL	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MAYO** de 2020 de la totalidad de **26** Quejas no se presentaron preliminares.

Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **MAYO** de 2020 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **26** quejas 8,23 días sobre el **100%**.

- b) 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	26
quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	
Promedio Días de respuesta	10 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MAYO** de 2020 de la totalidad de **26** Quejas se tramitaron 26 quejas antes de los 15 días.



c) Tiempos de respuesta en firmas:

Para el mes de **MAYO 2020** se presentan **26 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna firmas con **4 días**.

2.2.2 Plan de mejora.

Durante el mes de **MAYO 2020** no se presentan quejas por trámites que corresponden a:

Plan de mejora por causa MAYO PQRS	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	1

Fuente: Oficina Trabajo Social

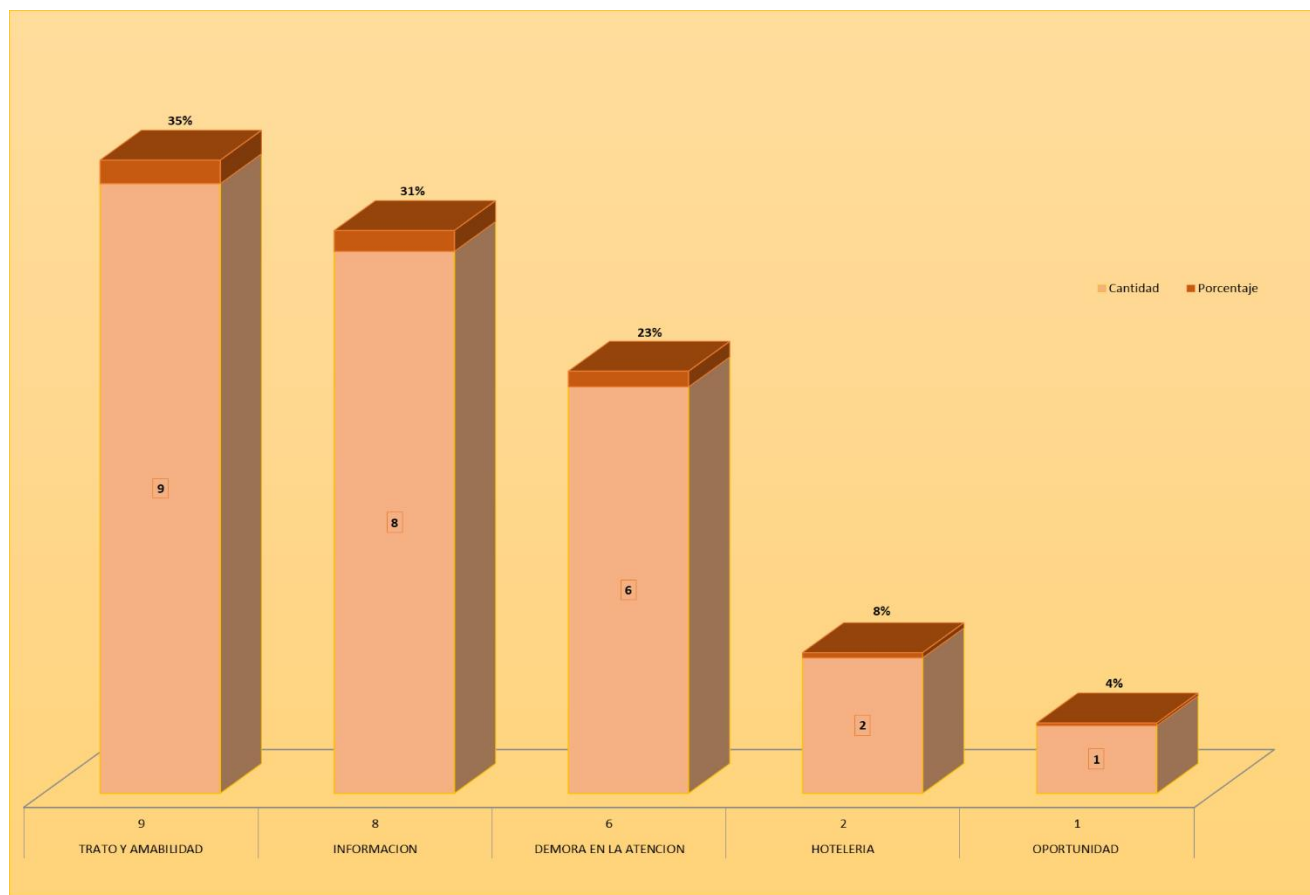
Para el mes de Mayo 2020 se presentó 1 Solicitud de Historia Clínica.



2.3 Causa de Requerimiento Queja.

Las causas de quejas para el mes de **MAYO** se comportan de la siguiente manera:

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA MAYO 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **26** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Calidad en la atención** (Trato y amabilidad); **35%** (9 requerimientos); **Servicio** (Información) **31%** (8 requerimientos); seguido de **Oportunidad** (Demora en la atención); **23%** (6 requerimientos); **Hotelería e Infraestructura** **8%** (2 requerimientos); **Oportunidad en la atención** **4%** (1 requerimiento).



2.3.2 Motivos de causa requerimiento Queja.

DEMORA EN LA ATENCION		
Area afectada de los hechos	Atributo de calidad	Numero del requerimiento
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
LABORATORIO	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION LABORATORIO	435
RADIOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION	376
SERVICIOS GENERALES	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION POR PARTE DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE GAICA	462

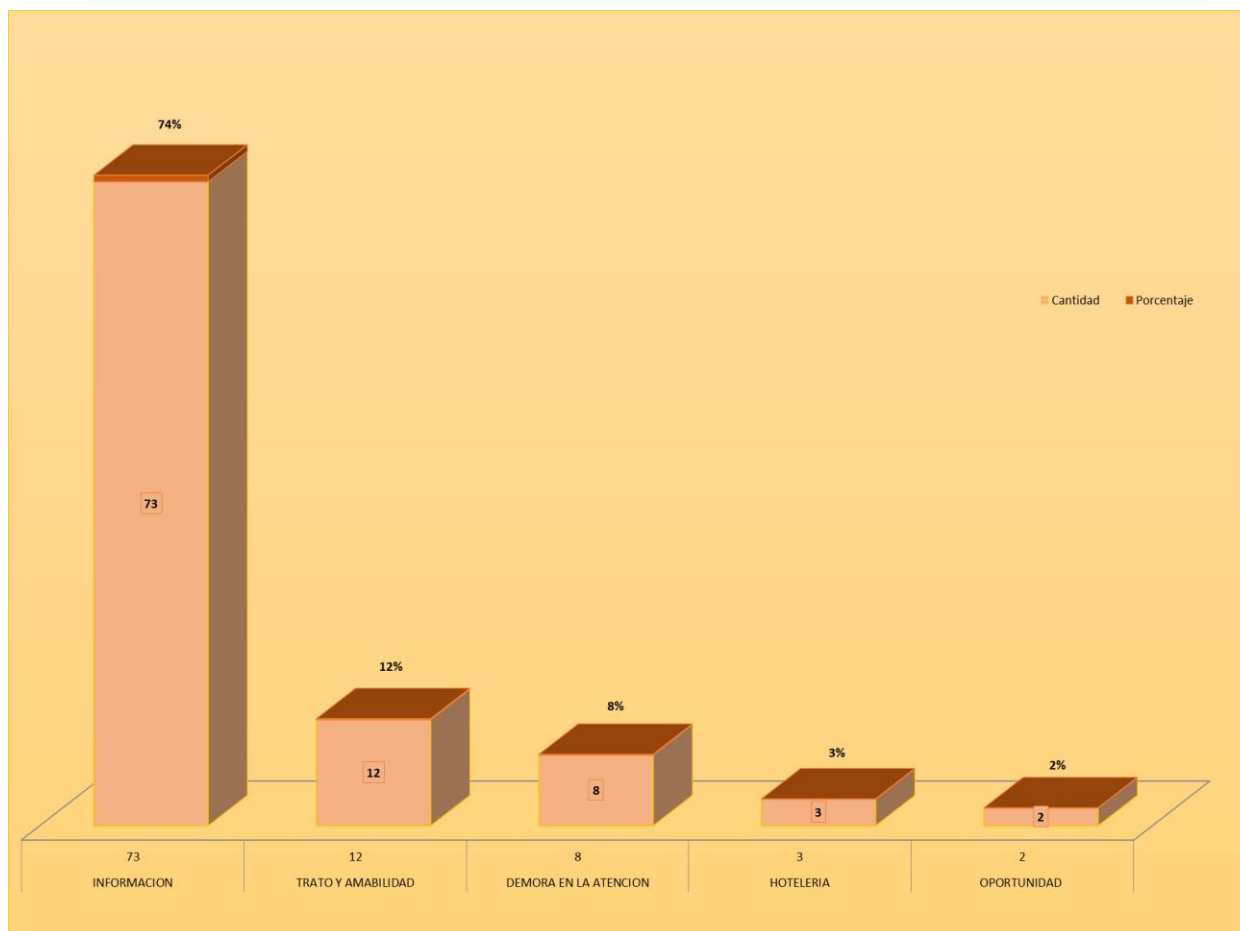
Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de Oportunidad en la atención **Demora en la atención** se presentaron (6 requerimientos) con un **23%**, donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Gaica** con (3 requerimientos), seguido de **Laboratorio Clínico** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento).



2.3.3 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS MAYO 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **MAYO 2020** se presentan **98** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **74%** (73 requerimientos); **Calidad en la atención** Trato y Amabilidad con un **12%** (12 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **8%** (8 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **3%** (3 requerimientos); **Oportunidad** **2%** (2 requerimientos).



2.4 Quejas Anónimas

Para el mes de **MAYO** de **98** requerimientos se presentan 2 Quejas anónima las cuales se publican al **100%** en la cartelera institucional Trabajo Social y se realiza un acta con testigos para dejar como soporte del día en la que se sube a la cartelera y se publica en la plataforma del INC para que los quejosos pueden ver la respuesta.

2.5 Solicitudes trasladadas a otra institución

- a) Durante el mes de **MAYO 2020**; no se recibieron requerimientos correspondientes a otra institución.

3. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el mes de **MAYO de 2020** se recibió 1 **Petición**, 7 **Derechos de Petición** y 1 **Denuncia**.

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

Para el mes de **MAYO** de 2020 se recibieron 54 Solicitudes de la Información.

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **98** requerimientos para el mes de **MAYO** el **6%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (**6 requerimientos**), 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.

Para el mes de **MAYO** de 2020 de **98** requerimientos **3** corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **3%**, los cuales se identifican por **Trato y Amabilidad**, **Servicio-Información** por el reconocimiento a la buena gestión.

CAPITULO VII: ANALISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDAD

De acuerdo a Atributos de calidad:

Para el mes de **MAYO** se presenta con mayor requerimientos **Servicio** (Información) **74%** (73 requerimientos); **Calidad en la atención** Trato y Amabilidad con un **12%** (12 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **8%** (8 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **3%** (3 requerimientos); **Oportunidad** **2%** (2 requerimientos).



7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **MAYO 2020** de **98** requerimientos recibidos, 8 corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **8%**.

7.2 Calidad en la atención

Del total de **98** requerimientos recibidos en el mes de **MAYO** de 2020, se observa el atributo de Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **12%** (102 requerimientos)

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 3%** (2 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **74%** (73 requerimiento) se evidencia que para este mes fue el atributo de Calidad más alto con respecto al mes anterior, ya que se presentaron 48 requerimientos en el mes de **Abril**.

De **98** requerimientos recibidos en el mes de **MAYO** de **2020**, se presenta; **Oportunidad 2%** (2 requerimientos).

8 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 y telefónicamente los requerimientos en el área de gestión a usuarios.



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 mes de **MAYO de 2020** se tiene como tiempo promedio de respuesta **8,23 días** sobre **26** 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 MAYO 2020 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
GAICA	3
CEGIP	3
HEMATOLOGIA	3
ENFERMERIA	5
TOTAL PROMEDIO	3,4 días

Fuente: Oficina Trabajo Social



Las áreas las cuales responden después de los 5 días

AREA AFECTADA PÓR TIPO REQUERIMIENTO MAYO 2020 DESPUES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
SERVICIOS GENERALES	11
SALUD OCUPACIONAL	11
RADIOLOGIA	10
ORTOPEDIA	10
GAICA	9,6
FACTURACION	9,5
ENFERMERIA	8,5
LABORATORIO CLINICO	7
TOTAL PROMEDIO	9,3 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo

La retroalimentación se realiza desde la oficina de Trabajo Social 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

Pacientes atendidos mes de **MAYO** de **2020**:

PACIENTES ATENDIDOS MES DE MAYO 2020	
MAYO	CANTIDAD
NUEVOS	129
ATENDIDOS	5.370
TOTAL	5.499

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,78% (N total de requerimientos 98 / N total pacientes atendidos 5.499)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0.47% (N total de requerimientos tipo queja 26/ N total pacientes atendidos 5.499)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

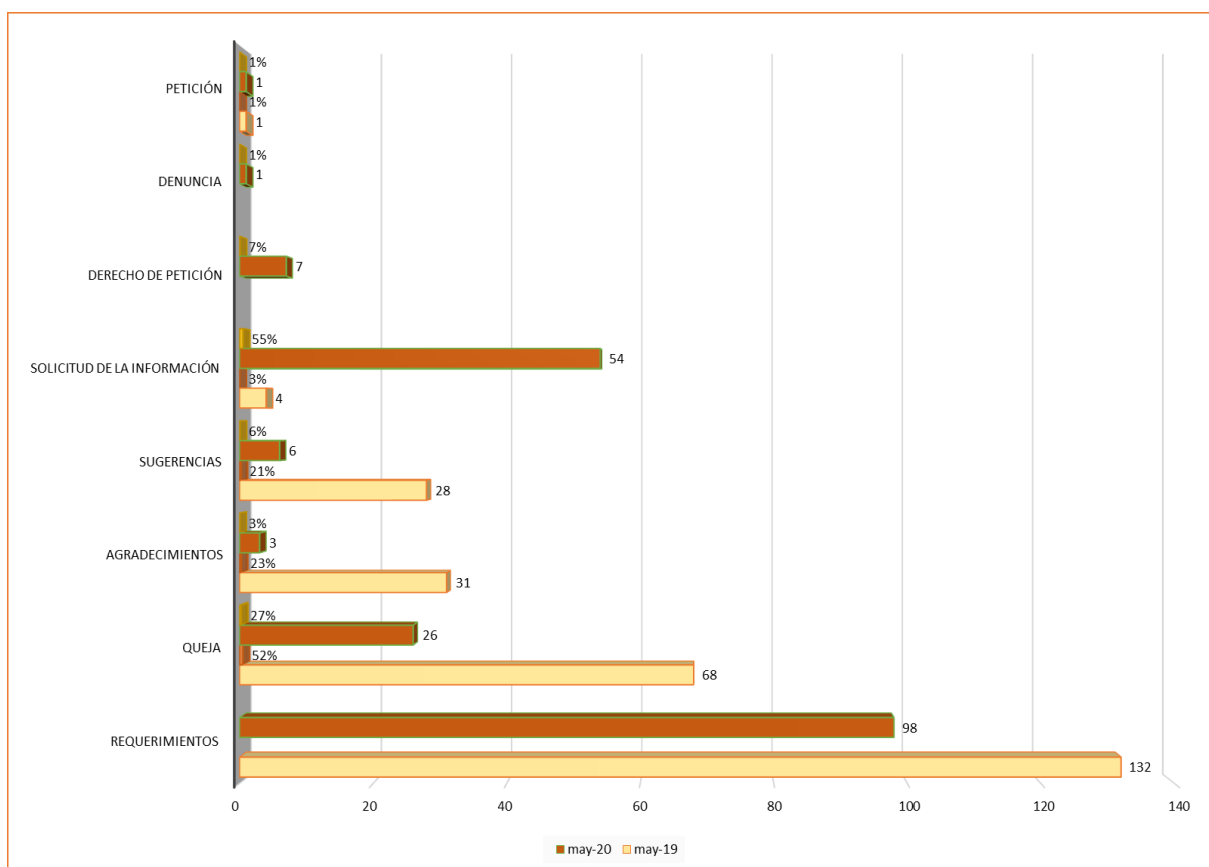


Para el mes de **MAYO** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos **5.499**; se tiene el **1,78% de (98 N total de Manifestaciones / N total pacientes atendidos 5.499)**.

Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0.47% (26 N total de requerimientos tipo queja /N total pacientes atendidos 5.499)** 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 mes de **Mayo** se presentan **98** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **132** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **26%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Mayo 2020** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Queja** del **62%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Mayo 2020** fueron **(26 Quejas)** vs **Mayo 2019** con **(68 Quejas)**, en el tipo de requerimiento **Sugerencia** se presenta una disminución del **79%**, del tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presenta una disminución del **90%**, para este periodo se evidencia una disminución de **26%** sobre los requerimientos ya que para el mes de **Mayo 2020** fueron **98** requerimientos



y para **Mayo 2019** fueron 132 requerimientos se evidencia una disminución de 34 requerimientos.

- ✓ El medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares fue **Correo Electrónico** con 57 requerimientos, seguido de **Buzón** 26 requerimientos, **Página Web** 12 requerimientos presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**.
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Trato y Amabilidad** presenta una disminución del **74%** frente al mes de **Mayo** del año anterior 2019 se presentaron (47 Requerimientos) **Mayo 2020** (12 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Demora en la Atención** presenta una disminución del **83%** frente al mes de **Mayo** del año anterior 2019 se presentaron (48 Requerimientos) **Mayo 2020** (8 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Solicitud de la Información** presenta un incremento del **83%** frente al mes de **Mayo** del año anterior 2019 se presentaron (17 Requerimientos) **Mayo 2020** (73 Requerimientos).

9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Mayo** se presentaron 98 requerimientos de los cuales 3 pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E.

AGRADECIMIENTOS	
Atributo de calidad	Area
TRATO Y AMABILIDAD	RADIOLOGIA
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
INFORMACION	DIRECCION

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **3** requerimientos correspondientes a **Información y Trato y Amabilidad** donde se evidencia que los servicios con mayor participación son: **Radiología** 1 requerimiento **Enfermería** 1 requerimiento **Dirección** 1 requerimiento.





PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Gaica	1. Retroalimentación política de humanización con los funcionarios involucrados. 2. Por medio de la aplicación Teams se realizara llamadas con los familiares por visitas restringidas. 3. Se brinda 3 horarios de atención 7:00 -8:00 am / 12:00-1:00 pm/6:00-7:00 pm de Domingo a Domingo.
Enfermería	1. Se establece taller de Humanización en diferentes horarios establecidos por el servicio y el Grupo aliado Gold-Rh 2. Se genero evaluación de satisfacción del taller, los resultados serán presentados en el entregable final. 3. Esta pendiente la programación de dos fechas por parte del Instituto. 4. En cada reunión se genera un archivo que resume la experiencia en el taller. 5. Lo temas tratados fueron escucha activa, asertividad y empatía en la atención al paciente
Facturación	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados. 2. Se realiza socialización trimestral a los facturadores de la resolución 1295 del 30 noviembre 2017 política institucional de humanización

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Mayo 2020** fueron: **Gaica** (8 Requerimientos tipo Queja) **31%**, **Enfermería** (5 Requerimientos tipo Queja) **19%**, **Facturación** (4 requerimientos) **15%**.

Reviso: Ana Edith Hernández López
Aprobó: Ana Edith Hernández López
Elaboró: Gina Paola Saldaña