



INFORME PQRS SEPTIEMBRE 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.

Call: 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



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

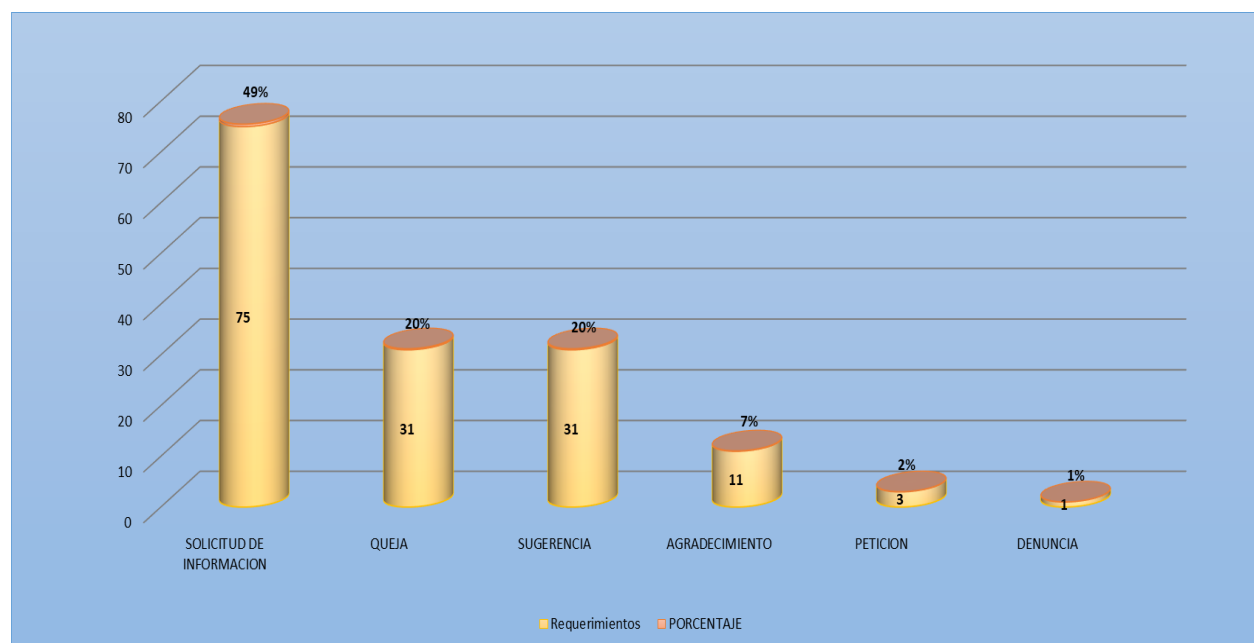


1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

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 **SEPTIEMBRE** 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 SEPTIEMBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social.

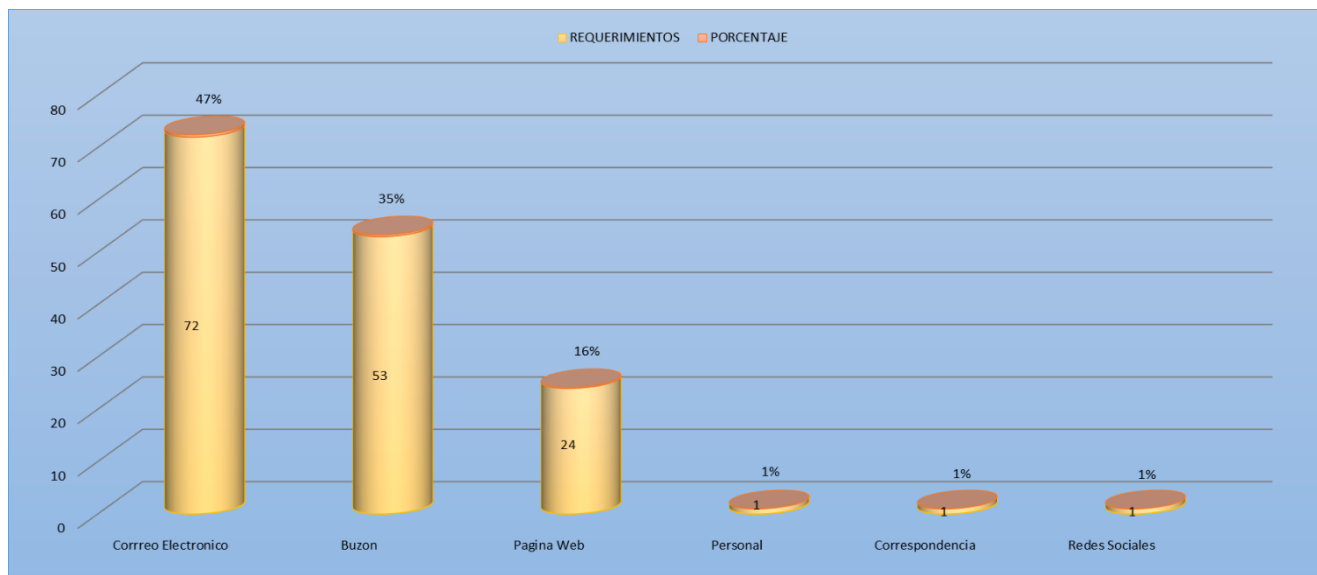
Para el periodo del mes de **Septiembre** de 2020 se presentan **152** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **49% Solicitud de la Información** (75 Requerimientos); Seguido de **Queja 20%**(31 requerimientos); **Sugerencias** con un **20%** (31 requerimientos); **Agradecimientos** con un **7%** (11 Requerimientos); **Petición** con un **2%** (3 requerimientos); **Denuncia** con un **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 SEPTIEMBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

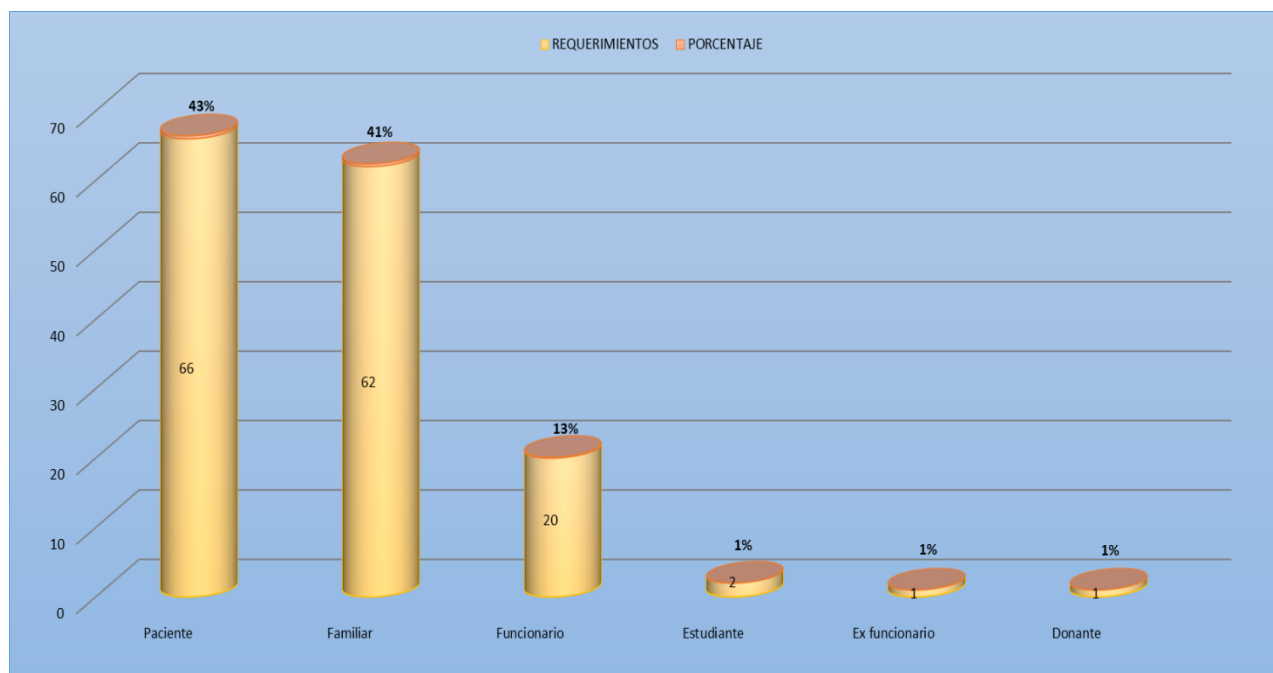
Para el periodo del mes de **Septiembre** de 2020 se presentan **152** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **47% Correo Electrónico (72 Requerimientos)**; Seguido de **Buzón 35% (53 requerimientos)**; **Pagina Web** con un **16% (24 requerimientos)**; **Personal** con un **1% (1 Requerimiento)**; **Correspondencia** con un **1% (1 requerimiento)**; **Redes Sociales** con un **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 SEPTIEMBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Septiembre** se registran **152** requerimientos; con el siguiente comportamiento **43% Paciente** (66 requerimientos); **Familiar con un 41%** (62 requerimientos); **Funcionario 13%**(20 requerimientos); **Estudiante 1%** (2 requerimientos); **Ex funcionario 1%** (1 requerimiento); **Donante 1%** (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.

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURACION	18	12%
CORRESPONDENCIA	15	10%
S.GENERALES	11	7%
ENFERMERIA	9	6%
HEMATOLOGIA	8	5%
MEDICINA NUCLEAR	8	5%
CABEZA Y CUELLO	7	5%
DIRECCION	7	5%
TRABAJO SOCIAL	6	4%
CEGIP	5	3%
GASTRO	5	3%
UROLOGIA	5	3%
ENFERMERIA	4	3%
GAICA	4	3%
ONCOLOGIA	4	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	2%
FARMACIA	3	2%
GESTION HUMANA	3	2%
RADIOLOGIA	3	2%
RADIOTERAPIA	3	2%
APOYO CLINICO	2	1%
ENDOCRINOLOGIA	2	1%
M.INTERNA	2	1%
PATOLOGIA	2	1%
CONTABILIDAD	1	1%
CPRED	1	1%
CX DE TORAX	1	1%
DOCENCIA	1	1%
HOSPITALIZACION	1	1%
INGENIERIA	1	1%
JURIDICA	1	1%
LABORATORIO	1	1%
MERCADEO	1	1%
NUTRICION	1	1%
ORTOPEDIA	1	1%
PEDIATRIA	1	1%
SISTEMAS	1	1%
TOTAL GENERAL	152	100%

Fuente: 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 mes de **Septiembre 2020** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación** con **12%** (18 requerimientos) con mayor participación **Queja** (7 requerimientos); **Agradecimientos** (5 requerimientos); **Solicitud de la Información** (4) **Sugerencia** (1); **Petición** (1) ; **Correspondencia** (15 requerimientos) con **10%** con mayor participación **Solicitud de la Información** (14) ; **Petición** (1); **Servicios Generales** con **7%** (11 requerimientos) con mayor participación **Sugerencias** (8 requerimientos); **Queja** (2 requerimientos); **Agradecimiento** (1).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
FACTURACION	7	23%
ENFERMERIA	5	16%
HEMATOLOGIA	4	13%
S.GENERALES	2	6%
TRABAJO SOCIAL	2	6%
GAICA	2	6%
MEDICINA NUCLEAR	1	3%
ENFERMERIA	1	3%
ONCOLOGIA	1	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	3%
FARMACIA	1	3%
ENDOCRINOLOGIA	1	3%
M.INTERNA	1	3%
CX DE TORAX	1	3%
MERCADEO	1	3%
TOTAL GENERAL	31	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Septiembre** se presentaron **31** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Facturación 23%** (7 requerimientos); **Enfermería 16%** (5 requerimientos); **Hematología 13%** (4 requerimientos).



2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **Septiembre 2020** se tiene como tiempo promedio de respuesta **2 días** sobre 152 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 SEPTIEMBRE 2020	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	1
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	
TOTAL	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Septiembre** de 2020 de la totalidad de **31** Quejas se presenta 1 respuesta preliminar dentro de los tiempos establecidos por norma.

Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **Septiembre** de 2020 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **31** quejas **8** 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	28
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	3
Quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	
Total	31
Promedio Días de respuesta	8 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



Incancerología



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



Para el mes de **Septiembre** de 2020 de la totalidad de **31** Quejas se tramitaron 28 quejas antes de los 15 días 1 preliminar y 3 despues de los 15 dias.

c) Tiempos de respuesta en firmas:

Para el mes de **Septiembre 2020** se presentan **31 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna firmas con **4,9** días.

2.2.2 Plan de mejora.

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

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

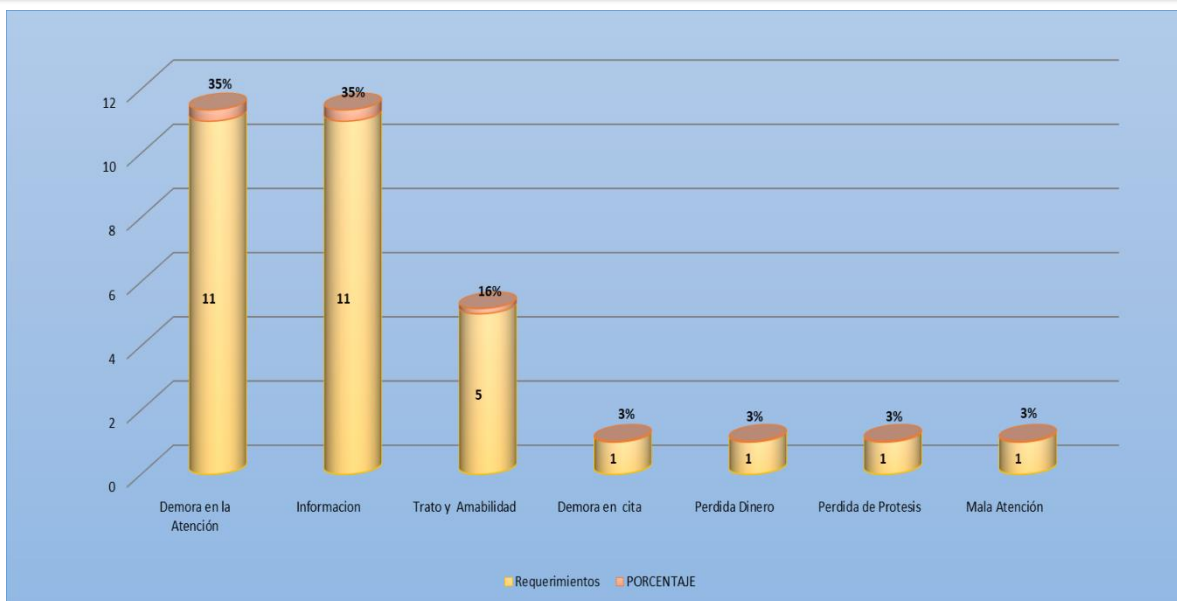
Para el mes de Septiembre no se presentaron quejas por trámites de plan de mejora.



2.3 Causa de Requerimiento Queja.

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

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA SEPTIEMBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **31** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Oportunidad** (Demora en la atención) **35%** (11 requerimientos); **Servicio** (Información) **35%** (11 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y amabilidad); **16%** (5 requerimientos); **Demora en Cita** **3%** (1 requerimiento); **Pérdida de Dinero** **3%** (1 requerimiento); **Pérdida de Prótesis** **3%** (1 requerimiento); **Mala atención** **3%** (1 requerimiento).



2.3.2 Motivos de causa requerimiento Queja.

Para el mes de **Septiembre** el atributo de calidad más alto fue **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **35%** (11 requerimientos); Seguido de **Servicio** (Información); con un **35%** (11 requerimientos).

DEMORA EN LA ATENCION		
Area afectada de los hechos	Atributo de calidad	Numero del requerimiento
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA POR DEMORA ATENCION EN CITA CUIDADO PALIATIVO	959
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1081
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA, DEMORA ATENCION PTE	1010
ENFERMERIA	SE QUEJA DEL MEDICAMENTO	1037
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION AUTORIZACIONES	988
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION	1069
FARMACIA	SE QUEJA DE QUIMICO FARMACEUTA	975
GAICA	SE QUEJA ATENCION EN GAICA	1007
HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION HEMATOLOGIA	953
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DEMORA EN LA ATENCION	955
ONCOLOGIA	SE QUEJA ONCOLOGIA POR DEMORA ATENCION	954

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **35%** (11 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Enfermería** (3 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos), Hematología (2 requerimientos); **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento); **Farmacia** (1 requerimiento); **Gaica** (1 requerimiento); **Oncología** (1 requerimiento).



INFORMACION		
Area afectada de los hechos	Atributo de calidad	Numero del requerimiento
CX DE TORAX	SE QUEJA DE DR BUITRAGO	1070
ENDOCRINO	SE QUEJA DE ENDOCRINOLOGIA	1062
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION	968
FACTURACION	SE QUEJA DE AUTORIZACIONES	969
GAICA	SE QUEJA DE GAICA	1014
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	1022
M.INTERNA	SE QUEJA DE INFORMACION PTE M.INTERNA	1063
MERCADEO	SE QUEJA DE NELSON MERCADEO	1071
S.GENERALES	SE QUEJA DE LA COMIDA, AGUA, TV	1042
T.SOCIAL	SE QUEJA DE TRABAJO SOCIAL	995
T.SOCIAL	SE QUEJA DEL FALLECIMIENTO DE PTE FABIO MESA	1041

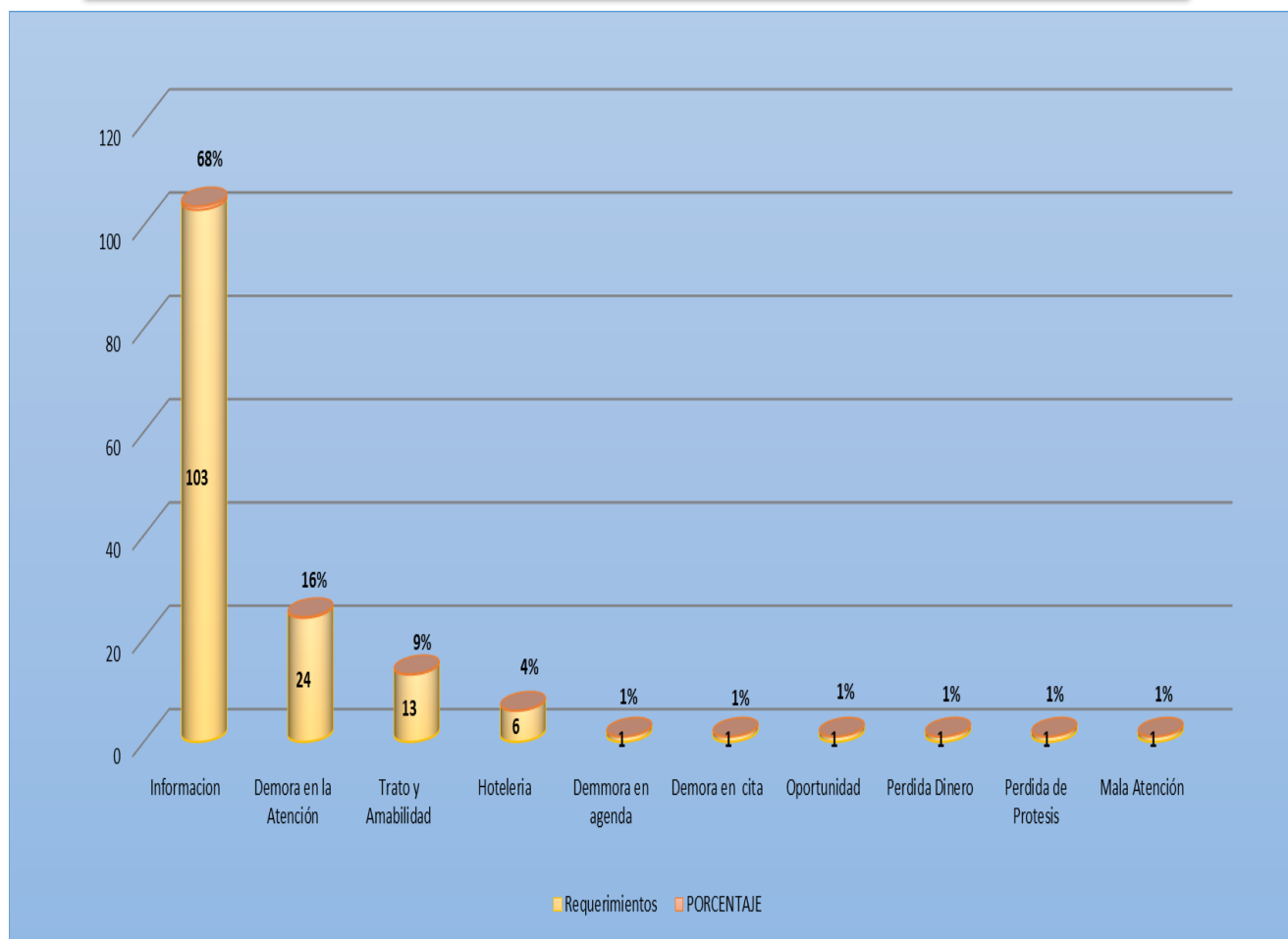
Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Servicio** en la Información se presentaron (11 requerimientos) correspondiente al **35%**, donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Facturación** (2 requerimientos), **Trabajo Social** (2 requerimientos); **Cx de Tórax** (1 requerimiento); **Servicios Generales** (1 requerimiento); **Endocrinología** (1 requerimiento); **Gaica** (1 requerimiento); **Hematología** (1 requerimiento), **Medicina Interna** (1 requerimiento); **Mercadeo** (1 requerimiento).



2.3.3 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEPTIEMBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Septiembre 2020** se presentan **152** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **68%** (103 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **16%** (24 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **9%** (13 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **4%** (6 requerimientos); **Demora en Agenda** **1%** (1 requerimiento); **Demora en Cita** **1%** (1 requerimiento) **Oportunidad** **1%** (1 requerimiento); **Perdida Dinero** **1%** (1 requerimiento); **Perdida de Prótesis** **1%** (1 requerimiento); **Mala Atención** **1%** (1 requerimiento).



2.4 Quejas Anónimas

Para el mes de **Septiembre** no se presentan Quejas anónimas.

2.5 Solicitudes trasladadas a otra institución

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

3. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el mes de **Septiembre de 2020** se recibió 3 **Peticiones**.

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

De **152** requerimientos para el mes de **Septiembre** el **49%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información** con (75 requerimientos) las causas de los mismos se definen en servicio (Información y Orientación).

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **152** requerimientos para el mes de **Septiembre** el **20%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (**31 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 **Septiembre** de 2020 de **152** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **7%** (11 requerimientos), los cuales se identifican por **Trato y Amabilidad**, **Servicio-Información** por el reconocimiento a la buena gestión.

CAPITULO VII: ANALISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDA

De acuerdo a Atributos de calidad:

Para el mes de **Agosto 2020** se presentan **155** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **67%** (104 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **13%** (20 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **12%** (19 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **3%** (5 requerimientos); **Oportunidad** **3%** (4 requerimientos); **Perdida Celular** **1%** (2 requerimientos); **Perdida de Elementos** **1%** (1 requerimiento).





7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **Septiembre 2020** de **152** requerimientos recibidos, 24 corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **16%**.

7.2 Calidad en la atención

Para el mes de **Septiembre** de 2020, de 152 requerimientos recibidos, 13 corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **9%**.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 4%** (6 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **68%** (103 requerimiento) se evidencia que para este mes fue el atributo de Calidad más alto.

De **152** requerimientos recibidos en el mes de **Septiembre** de **2020**, se presenta; **Oportunidad 1%** (1 requerimiento); **Demora en agenda 1%** (1 requerimiento); **Demora en cita 1%** (1 requerimiento); **Perdida Dinero 1%** (1 requerimiento); **Perdida de prótesis 1%** (1 requerimiento); **Mala atención 1%** (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 y telefónicamente 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 mes de **Septiembre de 2020** se tiene como tiempo promedio de respuesta **8 días** sobre **31** 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 SEPTIEMBRE 2020 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
FACTURACION	5
GAICA	4
HEMATOLOGIA	3
SERVICIOS GENERALES	2
FARMACIA	1
CUIDADOS PALIATIVOS	1
ENFERMERIA	1
TOTAL PROMEDIO	3 días

Fuente: Oficina Trabajo Social



Las áreas las cuales responden después de los 5 días

AREA AFECTADA PÓR TIPO REQUERIMIENTO SEPTIEMBRE 2020 DESPUES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
T.SOCIAL	49
HEMATOLOGIA	34
ENFERMERIA	22
M.INTERNA	17
FACTURACION	15
ENDOCRINOLOGIA	14
MEDICINA NUCLEAR	12
MERCADEO	12
ONCOLOGIA	10
CX DE TORAX	7
ENFERMERIA	7
GAICA	6
S.GENERALES	6
TOTAL PROMEDIO	16,23 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 **SEPTIEMBRE** de **2020**:

PACIENTES ATENDIDOS MES DE SEPTIEMBRE 2020	
SEPTIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	120
ATENDIDOS	7.265
TOTAL	7.385

Fuente: Oficina planeación institucional.





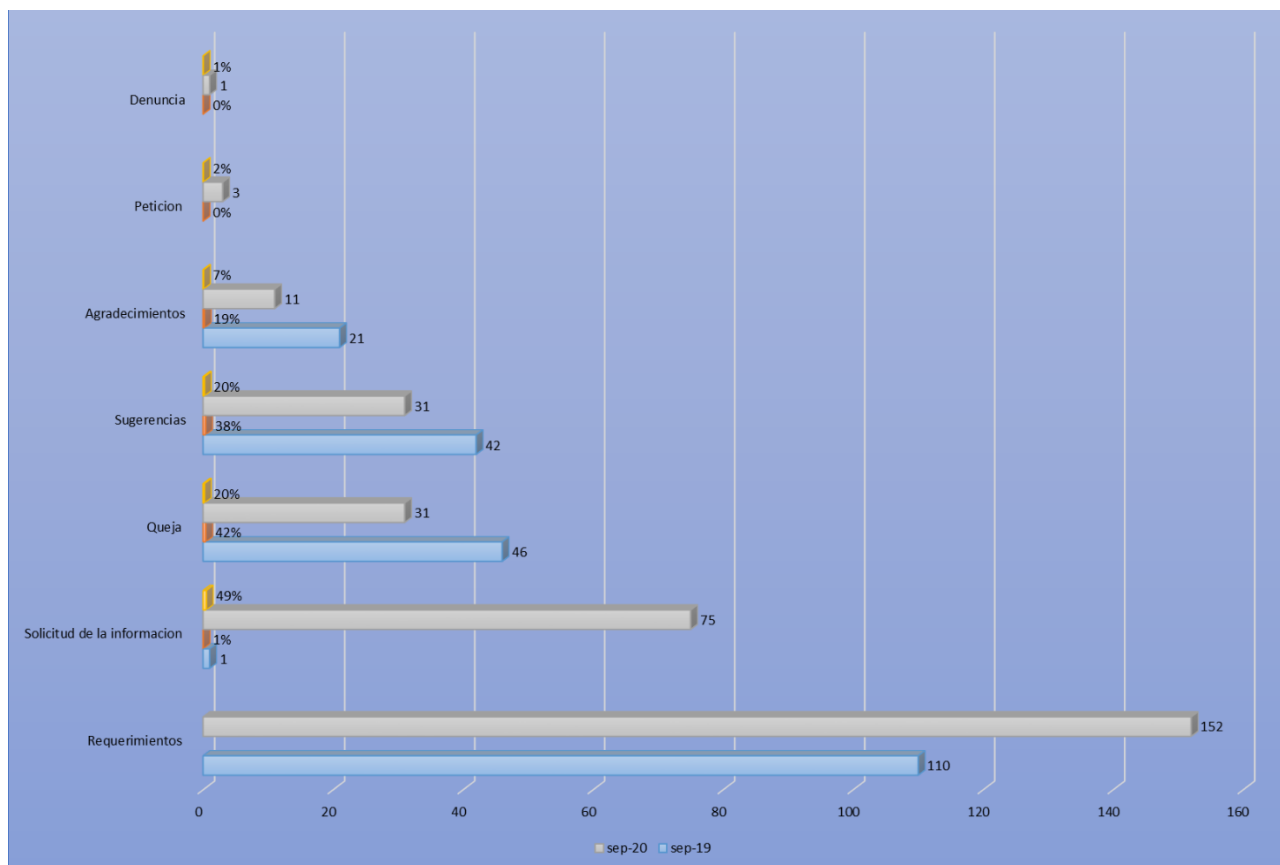
el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0.42%** (**N total de requerimientos tipo queja 31/ N total pacientes atendidos 7.385**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Septiembre** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos **7.385**; se tiene el **2,06%** de (**152 N total de Manifestaciones / N total pacientes atendidos 7.385**).

Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0.42%** (**31 N total de requerimientos tipo queja /N total pacientes atendidos 7.385**) 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 **Septiembre** se presentan **152** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **110** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **38%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Septiembre 2020** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Queja** del **33%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Septiembre 2020** fueron (**31 Quejas**) vs **Septiembre 2019** con (**46 Quejas**) en el tipo





de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia un incremento del **740%** con relación al año anterior **Septiembre 2020** fueron **(75 requerimientos)** vs **Septiembre 2019** con **(1 requerimiento)** **Sugerencia** se presenta una disminución del **26%**, **Septiembre 2020** fueron **(31 requerimientos)** vs **Septiembre 2019** con **(42 requerimientos)** del tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presenta una disminución del **48%**, **Septiembre 2020** fueron **(11 requerimientos)** vs **Septiembre 2019** con **(21 requerimientos)** para este periodo se evidencia un incremento de **38%** sobre los requerimientos.

- ✓ El medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares fue **Correo Electrónico** con **72** requerimientos con un **47%**. 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 **69%** frente al mes de **Septiembre** del año anterior 2019 se presentaron (42 Requerimientos) **Septiembre 2020** (13 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Demora en la Atención** presenta un aumento del **14%** frente al mes de **Septiembre** del año anterior 2019 se presentaron (21 Requerimientos) **Septiembre 2020** (24 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Solicitud de la Información** presenta un incremento del **472%** frente al mes de **Septiembre** del año anterior 2019 se presentaron (18 Requerimientos) **Septiembre 2020** (103 Requerimientos). Este incremento debido a la contingencia COVID-19.

9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Septiembre** se presentaron **152** requerimientos de los cuales 11 pertenece a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E.

AGRADECIMIENTOS		
Atributo de calidad	Area	Causa Requerimiento
INFORMACION	APOYO CLINICO	AGRADECIMIENTO CONMUTADOR
INFORMACION	DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC DIRECCION
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION TATIANA
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION TATIANA
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO NAVEGADORA
TRATO Y AMABILIDAD	GASTROENTEROLOGIA	AGRADECIMIENTO GASTRO
HOTELERIA	S.GENERALES	AGRADECIMIENTO SERVICIOS GENERALES

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presenta **11** requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad**, **Información** y **Hotelería** donde se evidencia el **Servicio de Facturación 5** requerimientos, **Dirección 3** requerimientos, **Apoyo Clínico 1**

Call: 899 999 002-7
NIT: 899 999 002-7
www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



requerimiento, **Gastroenterología** 1 requerimiento, **Servicios Generales** 1 requerimiento.

9.1.1 Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Facturacion	1. Capacitación sobre el buen Trato hacia los pacientes 2. Plan de Mejora 3. Retroalimentacion
Enfermeria	1. Retroalimentacion con los funcionarios involucrados
Hematologia	1. Retroalimentación con el equipo de trabajo y los funcionarios involucrados.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Septiembre 2020** fueron: **Facturación** (7 Requerimientos tipo Queja) **23%**, **Enfermería** (5 Requerimientos tipo Queja) **16%**, **Hematología** (4 requerimientos) **13%**.

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