



INFORME PQRS NOVIEMBRE 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. Análisis Comparativo de Periodos y Servicios de acuerdo a las PQRS.....	12
2.3.3 Motivos de causa requerimiento Queja.....	12
2.4 Causa de Requerimientos.....	14
2.5 Quejas Anónimas.....	15
2.6 Solicitudes Trasladas a otras Instituciones.....	15
3. CAPITULO III PETICIONES.....	15
4. CAPITULO IV SOLICITUD DE LA INFORMACION	15
5. CAPITULO V:SUGERENCIAS.....	15
6. CAPITULO VI:AGRADECIMIENTOS.....	15
7.CAPITULO VII: ANALISIS ATRIBUTOS DE CALIDAD.....	16
7.1 Oportunidad en la atención.....	16
7.2 Calidad en la atención.....	16





7.3 Ambientes de atención.....	16
8.CAPITULO VIII: CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS.....	16
8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS.....	16
8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRS.....	¡Error! Marcador no definido.7
8.3 Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes	17
8.4 Dependencia que tiene más agilidad y demora en la generación de respuestas.....	17
8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo.....	18
8.6 Conclusiones y/o recomendaciones.....	18
9. CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2018 VS 2019.....	19
9.1 Agradecimientos Funcionarios.....	20
9.1.1 Plan de Mejora	21



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

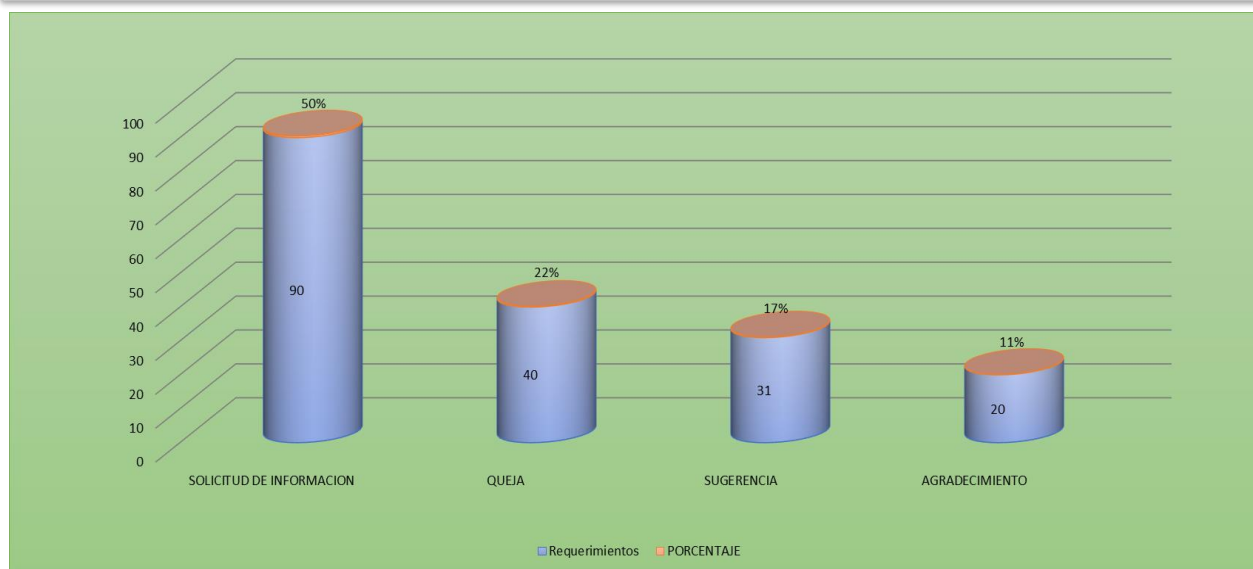


1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

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 **NOVIEMBRE** 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 NOVIEMBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social.

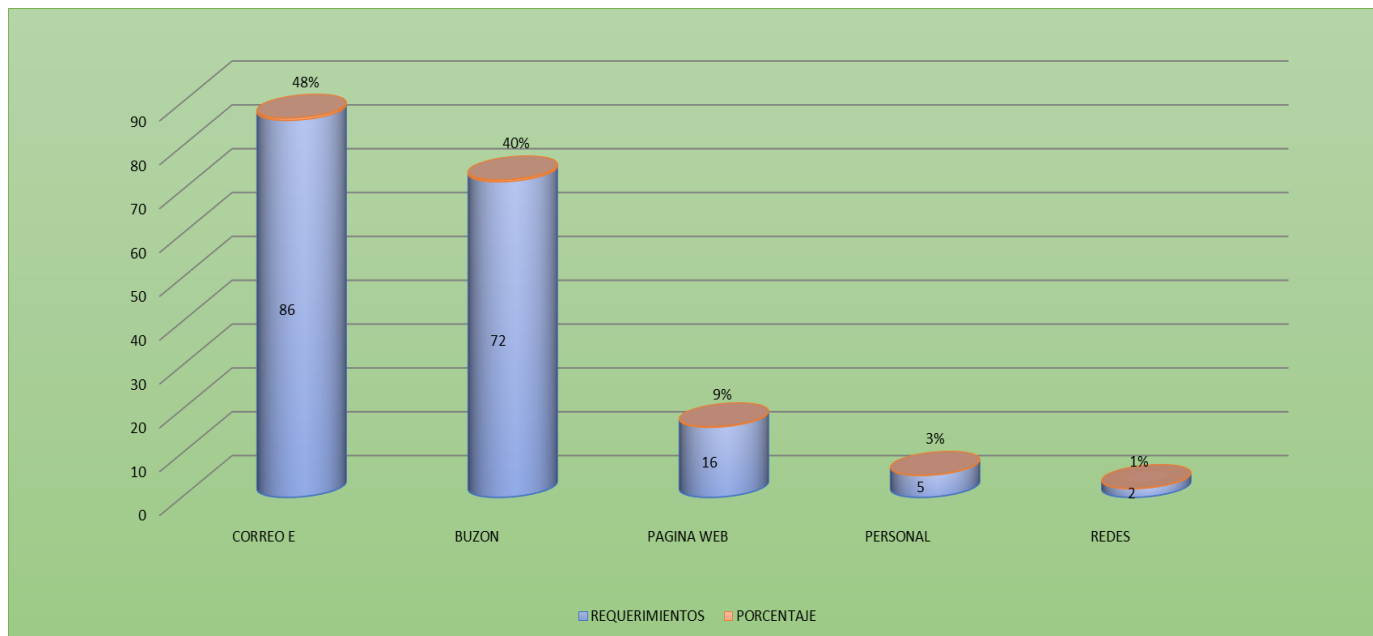
Para el periodo del mes de **Noviembre** de 2020 se presentan **181** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **50% Solicitud de la Información (90 Requerimientos)**; Seguido de **Queja** con un **22% (40 requerimientos)** **Sugerencias 17% (31 requerimientos)**; **Agradecimientos** con un **11% (20 Requerimientos)**.



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 NOVIEMBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

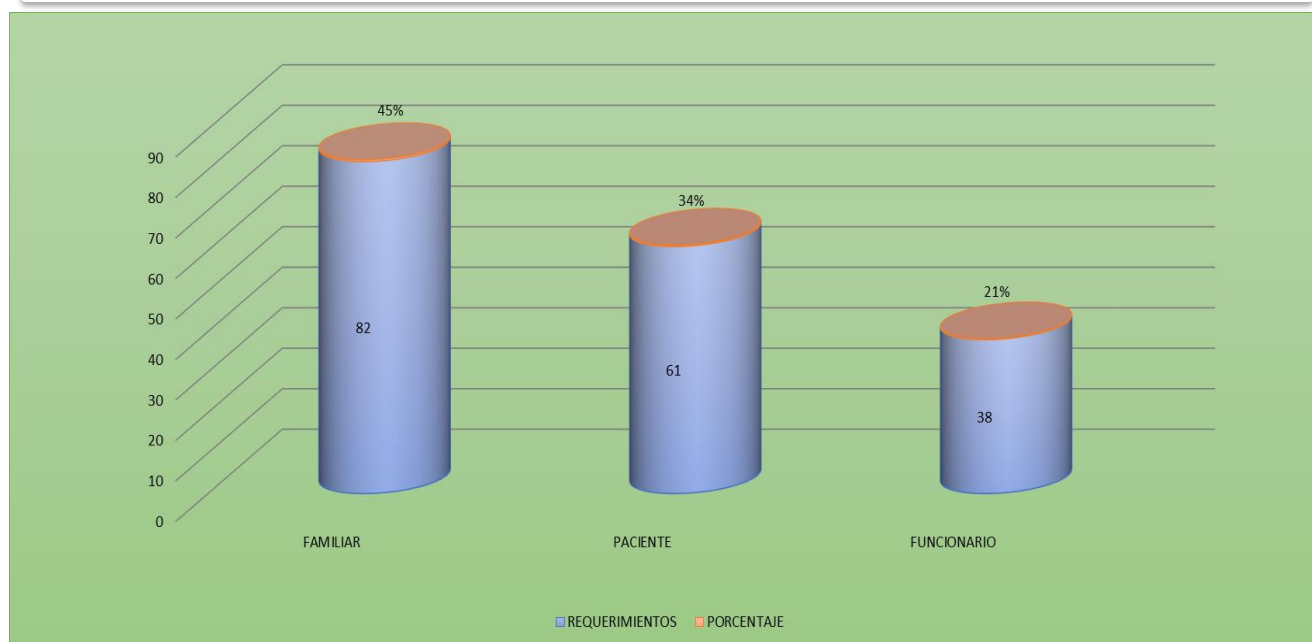
Para el periodo del mes de **Noviembre** de 2020 se presentan **181** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **48% Correo Electrónico** (86 requerimientos); **40% Buzón** (72 Requerimientos); Seguido de **Página Web** con un **9%** (16 requerimientos); **Personal** con un **3%** (5 requerimientos), **Redes Sociales** con un **1%** (2 requerimientos).



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 NOVIEMBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Noviembre** se registran **181** requerimientos; con el siguiente comportamiento **45% Familiar** (82 requerimientos); **Paciente con un 34%** (61 requerimientos); **Funcionario 21%** (38 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	PORCENTAJE
CEGIP	24	13%
FACTURACION	24	13%
ENFERMERIA	19	10%
CORRESPONDE	17	9%
GAICA	13	7%
S. GENERALES	8	4%
T. SOCIAL	7	4%
DIRECCION	6	3%
GASTRO	6	3%
HEMATOLOGIA	6	3%
SUB-MEDICA	6	3%
C Y C	5	3%
RADIOLOGIA	5	3%
SUB-ADMINIS	4	2%
UROLOGIA	4	2%
CUIDADOS P	3	2%
ONCOLOGIA	3	2%
FARMACIA	2	1%
NEUROCX	2	1%
T.HUMANO	2	1%
UCI	2	1%
APOYO C.	1	1%
C.INTERNO	1	1%
CX PLASTICA	1	1%
CYC OFTA	1	1%
JURIDICA	1	1%
M.NUCLEAR	1	1%
NUTRICION	1	1%
PEDIATRIA	1	1%
PSIQUIATRIA	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
SENO	1	1%
T. RESPIRATORIA	1	1%
UCP	1	1%
TOTAL	181	100%

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 **Noviembre 2020** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Cegip** con **13%** (24 requerimientos) con mayor participación **Solicitud de Información** (23 requerimientos); **Queja** (1 requerimiento); Seguido de **Facturación** (24 requerimientos) con **13%** con mayor participación **Agradecimientos** (8 requerimientos); **Sugerencias** (6 requerimientos); **Solicitud de Información** (5 requerimientos); **Sugerencias** (5 requerimientos); Seguido de **Enfermería** con un **10%** (19 requerimientos) con mayor participación **Queja** (11 requerimientos); **Sugerencias** (4 requerimientos), **Agradecimientos** (3 requerimientos); **Solicitud de Información** (1 requerimiento); Seguido de **Correspondencia** con un **19%** (17 requerimientos), con mayor participación **Solicitud de Información** (17 requerimientos).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	11	28%
FACTURACION	5	13%
GAICA	4	10%
S. GENERALES	3	8%
HEMATOLOGIA	3	8%
SUB-MEDICA	3	8%
T. SOCIAL	2	5%
CEGIP	1	3%
GASTRO	1	3%
C Y C	1	3%
SUB-ADMINIS	1	3%
UROLOGIA	1	3%
UCI	1	3%
CYC OFTA	1	3%
PEDIATRIA	1	3%
T. RESPIRATORIA	1	3%
TOTAL	40	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Noviembre** se presentaron **40** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería 28%** (11 requerimientos); **Facturación 13%** (5 requerimientos); **Gaica 10%** (4 requerimientos).



2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **Noviembre 2020** se tiene como tiempo promedio de respuesta **2 días** sobre 180 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos, 1 requerimiento Preliminar pendiente de respuesta por el Servicio Involucrado para un total de 181 requerimientos.

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

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR NOVIEMBRE 2020	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	1
TOTAL	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Noviembre** de 2020 de la totalidad de **40** Quejas se presenta 1 respuesta preliminar pendiente por respuesta del Servicio Involucrado en la Queja.

Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **Noviembre** de 2020 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **39** quejas **7** 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	39
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	1
Total	40
Promedio Días de respuesta	7 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

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 **Noviembre** de 2020 de la totalidad de **40** Quejas se tramitaron 39 quejas antes de los 15 días, 1 preliminar sin respuesta.

c) Tiempos de respuesta en firmas:

Para el mes de **Noviembre 2020** se presentan **40 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas 39 **Quejas** con **3,4** días.

2.2.2 Plan de mejora.

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

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

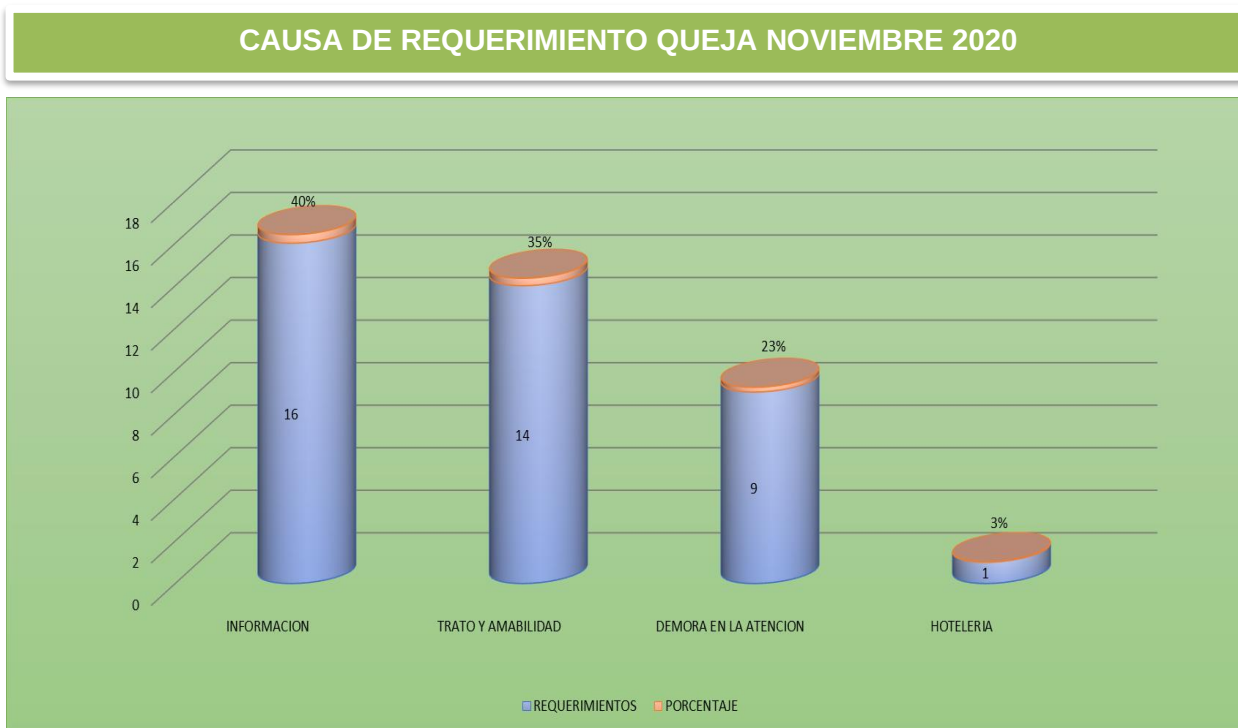
Fuente: Oficina Trabajo Social

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



2.3 Causa de Requerimiento Queja.

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



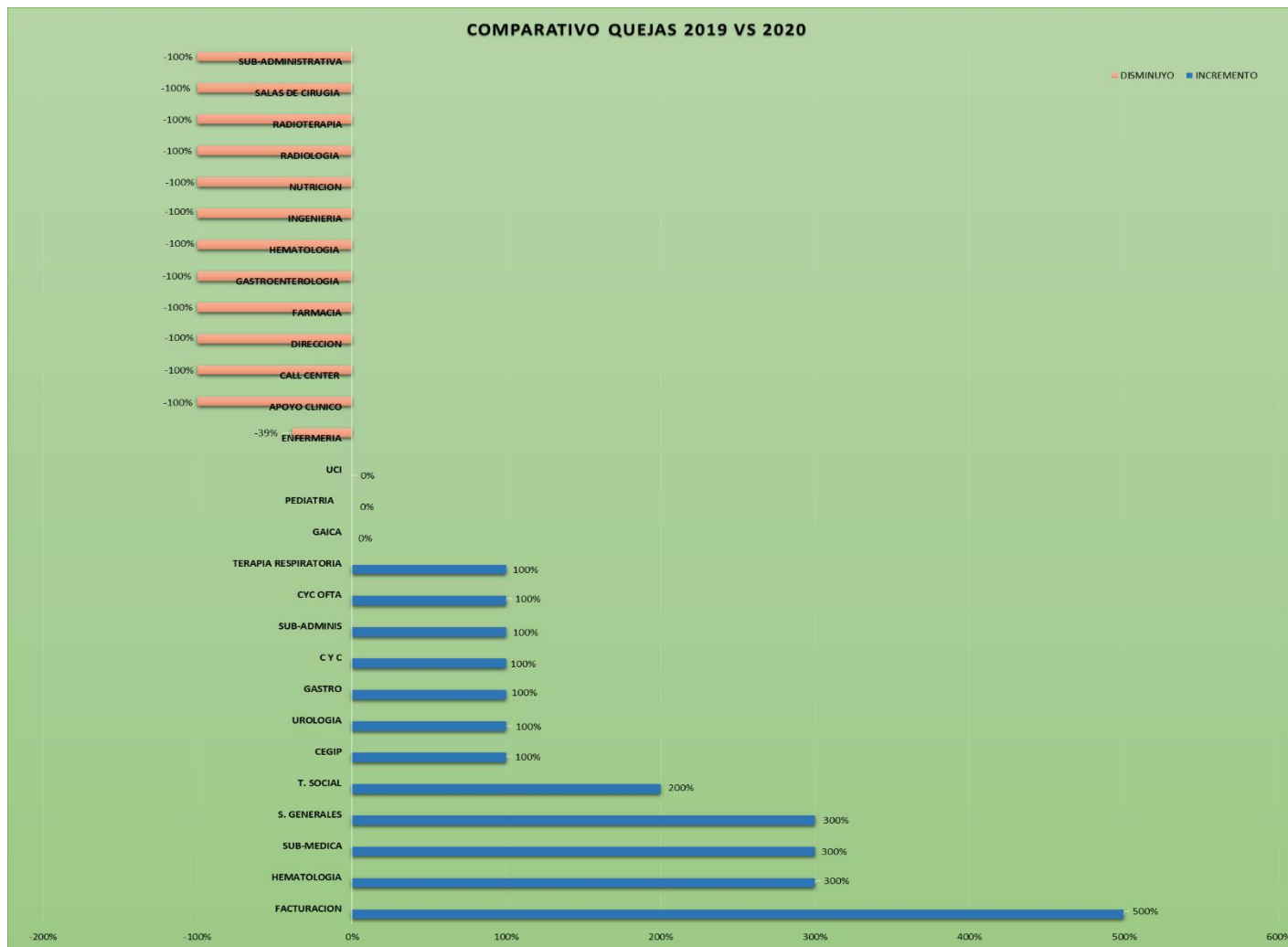
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **40** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Servicio** (Información) **40%** (16 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y amabilidad); **35%** (14 requerimientos); **Demora en la atención** **23%** (9 requerimientos); **Hotelería** **3%** (1 requerimiento).



2.3.2 Análisis Comparativo de Periodos y Servicios de acuerdo con las PQRS

Para el periodo **2020** se presentan **40** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2019** año anterior **76** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **47%** sobre el número de requerimientos en un **100%**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el periodo **2020** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Queja** en los servicios de: **Enfermería** con un **39%** teniendo en cuenta que el para el periodo **2019** fueron (18 Quejas) vs **2020** (11 Quejas), los servicios que disminuyeron al **100%** en el periodo 2020 fueron:



Servicios que Disminuyeron Periodo 2020 vs 2019

SERVICIO	nov-19	nov-20	VARIACION 2
ENFERMERIA	18	11	-39%
APOYO CLINICO	2		-100%
CALL CENTER	1		-100%
DIRECCION	6		-100%
FARMACIA	1		-100%
GASTROENTEROLOGIA	1		-100%
HEMATOLOGIA	1		-100%
INGENIERIA	5		-100%
NUTRICION	3		-100%
RADIOLOGIA	3		-100%
RADIOTERAPIA	1		-100%
SALAS DE CIRUGIA	2		-100%
SUB-ADMINISTRATIVA	3		-100%
TRABAJO SOCIAL	12		-100%
SERVICIOS GENERALES	8		-100%
CIRUGIA PLASTICA	1		-100%
FACTURACION	1		-100%
LABORATORIO	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron Periodo 2020 vs 2019

SERVICIO	nov-19	nov-20	Variación
FACTURACION		5	500%
HEMATOLOGIA		3	300%
SUB-MEDICA		3	300%
S. GENERALES		3	300%
T. SOCIAL		2	200%
CEGIP		1	100%
UROLOGIA		1	100%
GASTRO		1	100%
C Y C		1	100%
SUB-ADMINIS		1	100%
CYC OFTA		1	100%
TERAPIA RESPIRATORIA		1	100%
GAICA	4	4	0%
PEDIATRIA	1	1	0%
UCI	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

**Servicios que Mantuvieron Periodo 2020 vs 2019**

SERVICIO	nov-19	nov-20	Variación
GAICA	4	4	0%
PEDIATRIA	1	1	0%
UCI	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.3.3 Motivos de causa requerimiento Queja.

Para el mes de **Noviembre** el atributo de calidad más alto fue **Servicio** (Información); con un **40%** (16 requerimientos); Seguido de **Calidad en la atención 35% (Trato y Amabilidad)** (14 requerimientos); **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **23%** (9 requerimientos), **Hotelería 3%** (1 requerimiento).

INFORMACION		
Area afectada de los hechos	Atributo de calidad	Numero del requerimiento
CYC OFTA	D.PETICION JURIDICA- OFTALMO	1311
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1294
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1342
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1344
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1373
GAICA	SE QUEJA DE GAICA	1335
GAICA	SE QUEJA GAICA	1338
GAICA	SE QUEJA DE GAICA	1343
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	1323
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	1341
PEDIATRIA	SE QUEJA DE PEDIATRIA	1372
SUB-ADMINIS	SE QUEJA DE LA CAFETERIA	1291
SUB-MEDICA	SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA	1374
SUB-MEDICA	SE QUEJA DE LA JEFE ESPERANZA	1377
UCI	SE QUEJA DE UCI	1390
UROLOGIA	SE QUEJA INFORMACION PTE UROLO	1292

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Servicio** (Información); con un **40%** (16 requerimientos); donde se evidencia las consultas, **Enfermería** (4 requerimientos); **Gaica** (3 requerimientos); **Hematología** (2 requerimientos); **Pediatría** (1 requerimiento) **Sub-Administrativa**(1requerimiento); **Sub-Medica** (1 requerimiento); **Uci** (1 requerimiento); **Urología** (1 requerimiento).



TRATO Y AMABILIDAD		
Area afectada de los hechos	Atributo de calidad	Numero del requerimiento
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1247
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1248
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1339
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1340
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1363
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1415
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION	1322
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION	1378
GASTRO	SE QUEJA DE ARMANDO GASTRO	1293
S.GENERALES	SE QUEJA DE VIGILANCIA	1376
S.GENERALES	SE QUEJA DE LA VIGILANCIA	1417
T.RESPIRATORIA	SE QUEJA DE TERAPIA RESPIRATORIA	1375
T.SOCIAL	SE QUEJA T.SOCIAL HEMATOLOGIA	1395
T.SOCIAL	SE QUEJA T.SOCIAL HEMATOLOGIA	1396

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Calidad en la atención 35% (Trato y Amabilidad)** (14 requerimientos) donde se evidencia las consultas con mayor participación son: **Enfermería** (6 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos); seguido de **Servicios Generales** (2 requerimientos); **Trabajo Social** (2 requerimientos); **Terapia Respiratoria** (1 requerimiento).

DEMORA EN LA ATENCION		
Area afectada de los hechos	Atributo de calidad	Numero del requerimiento
C Y C	SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA	1320
CEGIP	SE QUEJA DE ADMISIONES	1270
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1334
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION	1321
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION NUEVA	1393
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION	1414
GAICA	SE QUEJA DE GAICA	1324
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	1416
SUB-MEDICA	SE QUEJA DE CITA OFTALMOLOGIA	1362

Fuente: Oficina Trabajo Social.

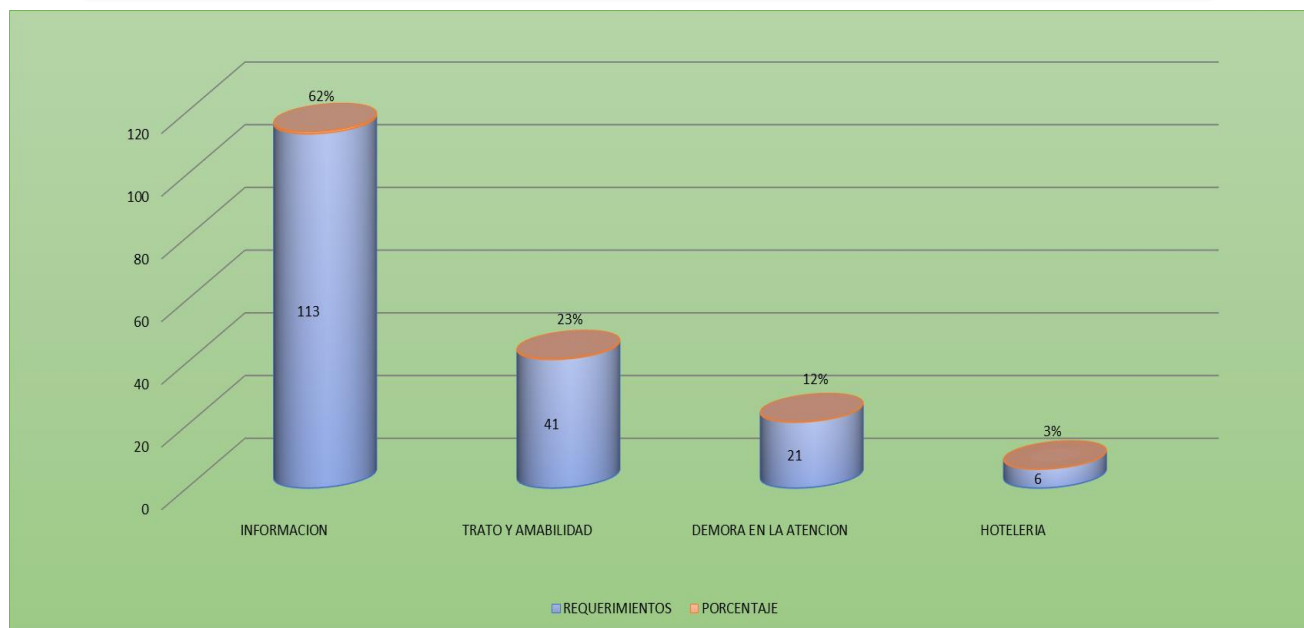
A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **23%** (9 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Facturación** (3 requerimientos), **Enfermería** (1 requerimiento); **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento); **Cegip** (1 requerimiento); **Gaica** (1 requerimiento); **Hematología** (1 requerimiento); **Sub-Médica** (1 requerimiento).





2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS NOVIEMBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Noviembre 2020** se presentan **181** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **62%** (113 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **23%** (41 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **12%** (21 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **3%** (6 requerimientos).



2.5 Quejas Anónimas

Para el mes de **Noviembre** se presenta 1 Queja anónima.

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

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

3. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el mes de **Noviembre de 2020** no recibieron Peticiones.

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

De **181** requerimientos para el mes de **Noviembre** el **50%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información** con (90 requerimientos) las causas de los mismos se definen en servicio (Información y Orientación).

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **181** requerimientos para el mes de **Noviembre** el **17%** 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 **Noviembre** de 2020 de **181** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **11%** (20 requerimientos), los cuales se identifican por **Trato y Amabilidad**, **Servicio-Información** por el reconocimiento a la buena gestión.



7. CAPITULO VII: ANALISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDA

Para el mes de **Noviembre 2020** se presentan **181** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **62%** (113 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **23%** (41 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **12%** (21 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería- Infraestructura) **3%** (6 requerimientos).

7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **Noviembre 2020** de **153** requerimientos recibidos, 21 corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **12%**.

7.2 Calidad en la atención

Para el mes de **Noviembre** de 2020, de 181 requerimientos recibidos, 41 corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **23%**.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 3%** (6 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **62%** (113 requerimientos) se evidencia que para este mes fue el atributo de Calidad más alto.

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.

Call center: 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



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 **Noviembre de 2020** se tiene como tiempo promedio de respuesta **7 días** sobre **39** 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 NOVIEMBRE 2020 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
GAICA	5
SUB-MEDICA	5
ENFERMERIA	4
UROLOGIA	4
PEDIATRIA	3
SERVICIOS GENERALES	2
TRABAJO SOCIAL	2
TOTAL PROMEDIO	3 días

Fuente: Oficina Trabajo Social



Las áreas las cuales responden después de los 5 días

AREA O SERVICIO	PROMEDIO
TRABAJO SOCIAL	11
SUB-MEDICA	10
CABEZA Y CUELLO Y OFTALMOLOGIA	10
HEMATOLOGIA	9,6
GAICA	9,3
CABEZA Y CUELLO	9
FACTURACION	8,2
GASTROENTEROLOGIA	8
SUB-ADMINISTRATIVA	8
ENFERMERIA	7,4
CEGIP	7
SERVICIOS GENERALES	7
TOTAL PROMEDIO	8,4 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 **NOVIEMBRE** de **2020**:

PACIENTES ATENDIDOS MES DE NOVIEMBRE 2020	
NOVIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	238
ATENDIDOS	8455
TOTAL	8.693

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,8% (N total de requerimientos 181 / N total pacientes atendidos 8.693)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0.46% (N total de requerimientos tipo queja 40/ N total pacientes atendidos 8.693)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

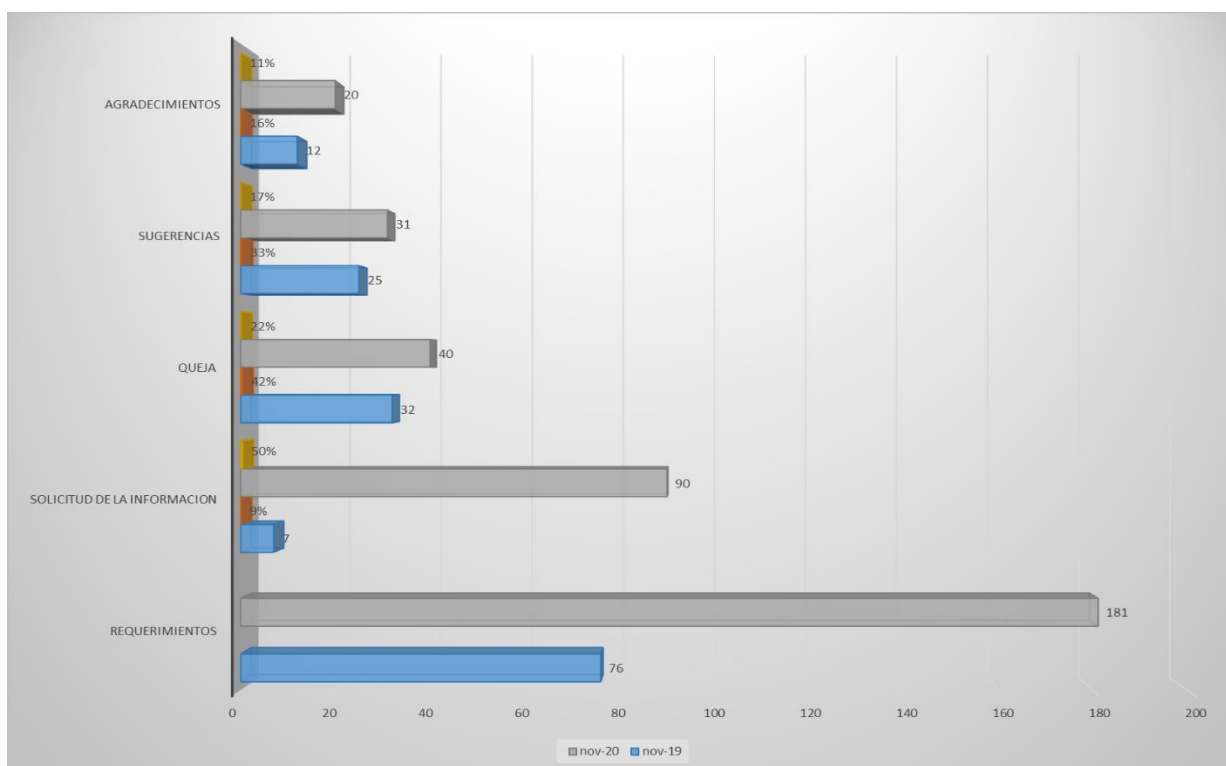


Para el mes de **Noviembre** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos **8.693**; se tiene el **2,8% de (181 N total de Manifestaciones / N total pacientes atendidos 8.693)**.

Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0.46% (40 N total de requerimientos tipo queja /N total pacientes atendidos 8.693)** 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 **Noviembre** se presentan **181** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **76** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **138%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Noviembre 2020** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Queja** del **25%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Noviembre 2020** fueron **(40 Quejas)** vs **Noviembre 2019** con **(32 Quejas)**, en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia un incremento del **1186%** con relación al año anterior **Noviembre 2019** fueron **(7 requerimientos)** vs **Noviembre 2020** con **(90 requerimientos)**; **Sugerencia** se presenta un incremento del **24%**, **Noviembre 2020** fueron **(31 requerimientos)** vs **Noviembre 2019** con **(25 requerimientos)** del tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presenta un incremento del **67%**, **Noviembre 2020** fueron **(20 requerimientos)** vs **Noviembre 2019** con **(12 requerimientos)**, para este periodo se evidencia un incremento de **67%** sobre los requerimientos.



- ✓ El medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares fue **Correo Electrónico** con **86** requerimientos con un **48%**, **Seguido de Buzón** con 77 requerimientos **40%** seguido de. 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 un incremento del **52%** frente al mes de **Noviembre** del año anterior 2019 se presentaron (27 Requerimientos) **Noviembre** 2020 (41 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Demora en la Atención** presenta un incremento del **110%** frente al mes de **Noviembre** del año anterior 2019 se presentaron (10 Requerimientos) **Noviembre** 2020 (21 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Información** presenta un incremento del **438%** frente al mes de **Noviembre** del año anterior 2019 se presentaron (21 Requerimientos) **Noviembre** 2020 (113 Requerimientos). Este incremento debido a la contingencia COVID-19.

9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Noviembre** se presentaron **181** requerimientos de los cuales 20 pertenece a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E.

AGRADECIMIENTOS		
Atributo de calidad	Area	Causa Requerimiento
TRATO Y AMABILIDAD	APOYO C.	AGRADECIMIENTO APOYO DR ALCALA
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO PREMIO INC
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	GASTRO	AGRADECIMIENTO GASTRO
INFORMACION	NEUROCX	S.INFORMACION NEUROCX
TRATO Y AMABILIDAD	ONCOLOGIA	AGRADECIMIENTO ONCOLOGIA
TRATO Y AMABILIDAD	ONCOLOGIA	AGRADECIMIENTO ONCOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan 20 requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad**, **Información**, donde se evidencia al servicio de **Facturación** con 8 requerimientos, **Dirección** 4 requerimientos, **Enfermería** 3 y **Neurocirugía** 1. Bogotá D.C., Colombia





requerimientos, **Oncología** 2 requerimientos, **Apoyo Clínico** 1 requerimiento, **Gastroenterología** 1 requerimiento, **Neurocirugía** 1 requerimiento.

9.1.1 Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Enfermería	1.Retroalimentacion con los funcionarios involucrados
Facturación	1.Retroalimentacion con los funcionarios involucrados
Gaica	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 **Noviembre 2020** fueron: **Enfermería (11** Requerimientos tipo Queja) **28%**; **Facturación (5** Requerimientos tipo Queja) **13%**; **Gaica (4** Requerimientos tipo Queja).





La salud
es de todos

Minsalud

Elaboró: Gina Paola Saldaña

