



INFORME PQRS OCTUBRE 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

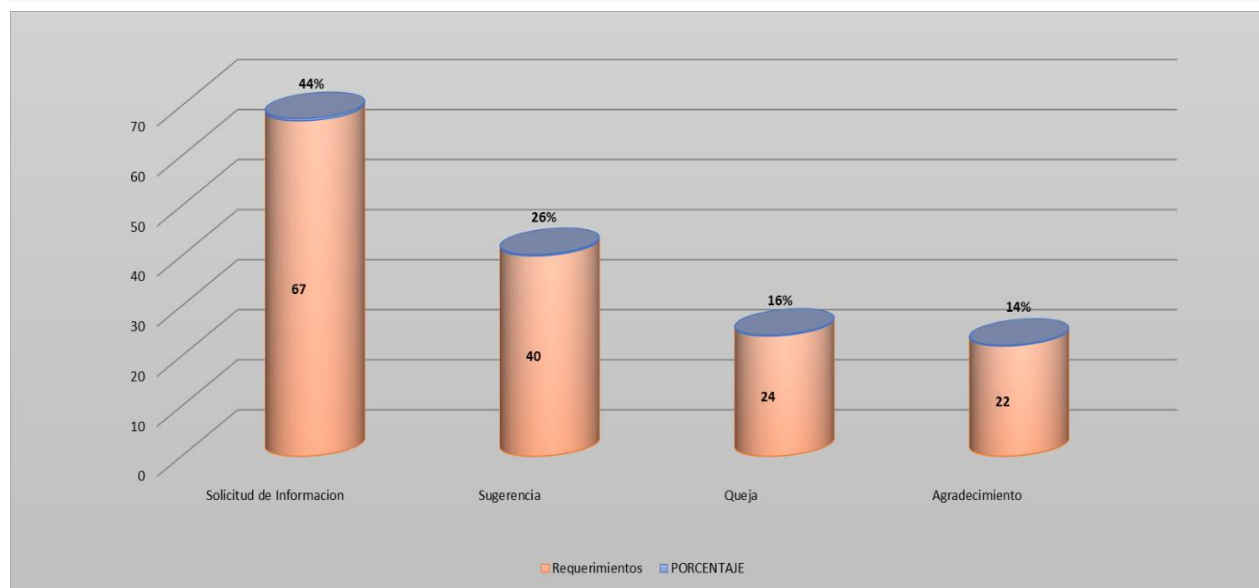


1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

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 **OCTUBRE** 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 OCTUBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social.

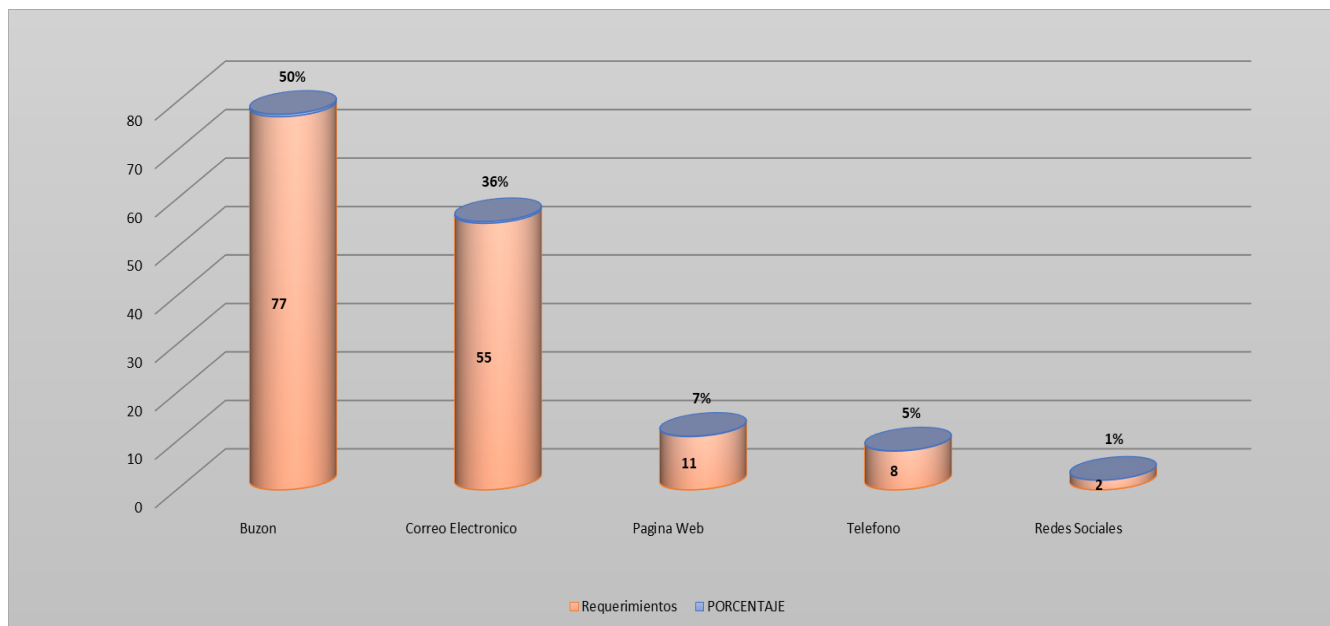
Para el periodo del mes de **Octubre** de 2020 se presentan **153** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **44% Solicitud de la Información** (67 Requerimientos); Seguido de **Sugerencias** **26%**(40 requerimientos); **Queja** con un **16%** (24 requerimientos); **Agradecimientos** con un **14%** (22 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 OCTUBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

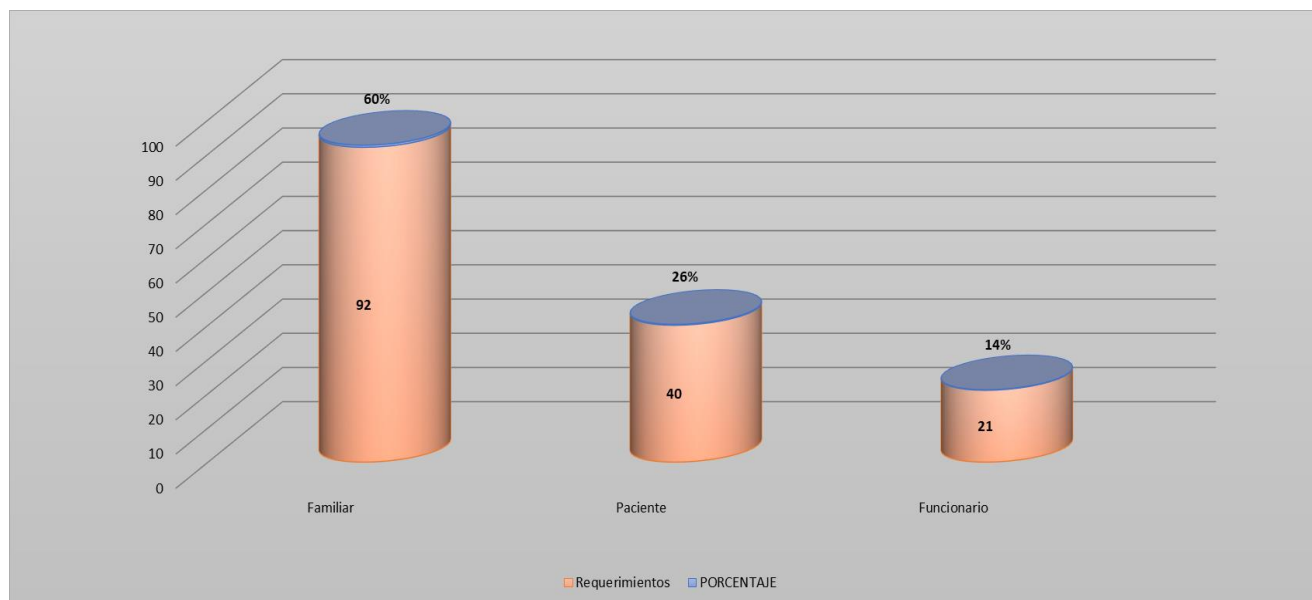
Para el periodo del mes de **Octubre** de 2020 se presentan **153** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **50% Buzón (77 Requerimientos)**; Seguido de **Correo Electrónico 36% (55 requerimientos)**; **Pagina Web** con un **7% (11 requerimientos)**; **Teléfono** con un **5% (8 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 OCTUBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Octubre** se registran **153** requerimientos; con el siguiente comportamiento **60% Familiar** (92 requerimientos); **Paciente con un 26%** (40 requerimientos); **Funcionario 14%** (21 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
ENFERMERIA	22	14%
FACTURACION	20	13%
CORRESPONDENCIA	15	10%
T.SOCIAL	15	10%
GAICA	13	8%
DIRECCION	9	6%
SUBMEDICA	9	6%
CABEZA Y CUELLO	5	3%
S.GENERALES	5	3%
GASTRO	4	3%
HEMATOLOGIA	4	3%
RADIOLOGIA	4	3%
CEGIP	3	2%
UROLOGIA	3	2%
ENDOCRINOLOGIA	2	1%
PATOLOGIA	2	1%
SENO	2	1%
SOPORTE NUTRICIO	2	1%
APOYO CLINICO	1	1%
BANCO DE SANGRE	1	1%
CUIDADOS PALEATIVO	1	1%
CX PLASTICA	1	1%
DERMATOLOGIA	1	1%
DOCENCIA	1	1%
FARMACIA	1	1%
JURIDICA	1	1%
M.NUCLEAR	1	1%
ONCOLOGIA / CYC	1	1%
PEDIATRIA	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
REFERENCIA	1	1%
U.C.I.	1	1%
TOTAL GENERAL	153	100%

Fuente: Trabajo Social





Para el mes de **Octubre 2020** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería** con **14%** (22 requerimientos) con mayor participación **Sugerencias** (9 requerimientos); **Queja** (6 requerimientos); **Agradecimiento** (5 requerimientos) **Solicitud de Información** (2 requerimientos); Seguido de **Facturación** (20 requerimientos) con **13%** con mayor participación **Agradecimientos** (8 requerimientos); **Queja** (5 requerimientos); **Solicitud de Información** (4 requerimientos); **Sugerencias** (3 requerimientos); Seguido de **Correspondencia** con un **10%** (15 requerimientos) con mayor participación **Solicitud de Información** (15 requerimientos); Seguido de **Trabajo Social** con un **10%** (15 requerimientos), con mayor participación **Solicitud de Información** (14 requerimientos); **Sugerencia** (1 requerimiento).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	6	25%
FACTURACION	5	21%
S.GENERALES	2	8%
APOYO CLINICO	1	4%
CABEZA Y CUELLO	1	4%
CX PLASTICA	1	4%
DERMATOLOGIA	1	4%
DOCENCIA	1	4%
GAICA	1	4%
HEMATOLOGIA	1	4%
ONCOLOGIA / CYC	1	4%
RADIOLOGIA	1	4%
SOPORTE NUTRICIO	1	4%
U.C.I.	1	4%
TOTAL GENERAL	24	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Octubre** se presentaron **24** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería 25%** (6 requerimientos); **Facturación 21%** (5 requerimientos).



2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **Octubre 2020** se tiene como tiempo promedio de respuesta **2 días** sobre 153 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 OCTUBRE 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 **Octubre** de 2020 de la totalidad de **24** Quejas se presenta 1 respuesta preliminar dentro de los tiempos establecidos por norma.

Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **Octubre** de 2020 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **24** 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	24
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	
Total	24
Promedio Días de respuesta	8 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

Calle 1 N° 9-89 P.B.A. 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 **Octubre** de 2020 de la totalidad de **24** Quejas se tramitaron 24 quejas antes de los 15 días dentro de ellas se presentó 1 respuesta preliminar.

c) Tiempos de respuesta en firmas:

Para el mes de **Octubre 2020** se presentan **24 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna firmas con **3,2** días.

2.2.2 Plan de mejora.

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

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

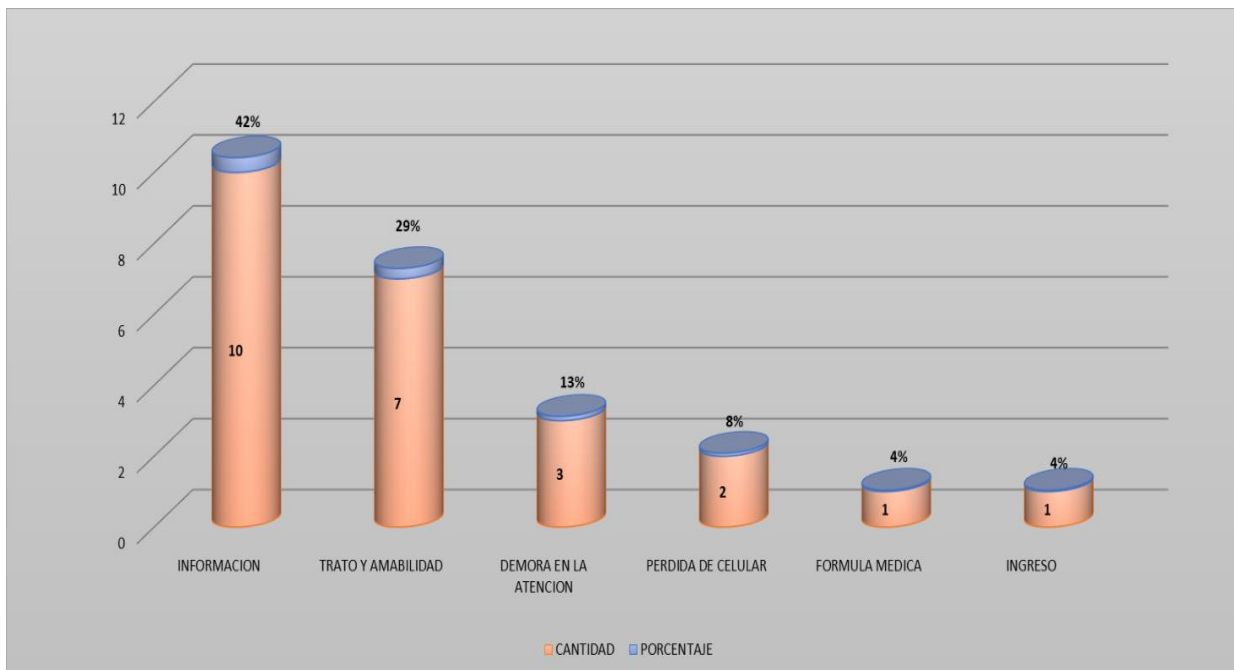
Para el mes de Octubre no se presentaron quejas por trámites de plan de mejora.



2.3 Causa de Requerimiento Queja.

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

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA OCTUBRE 2020



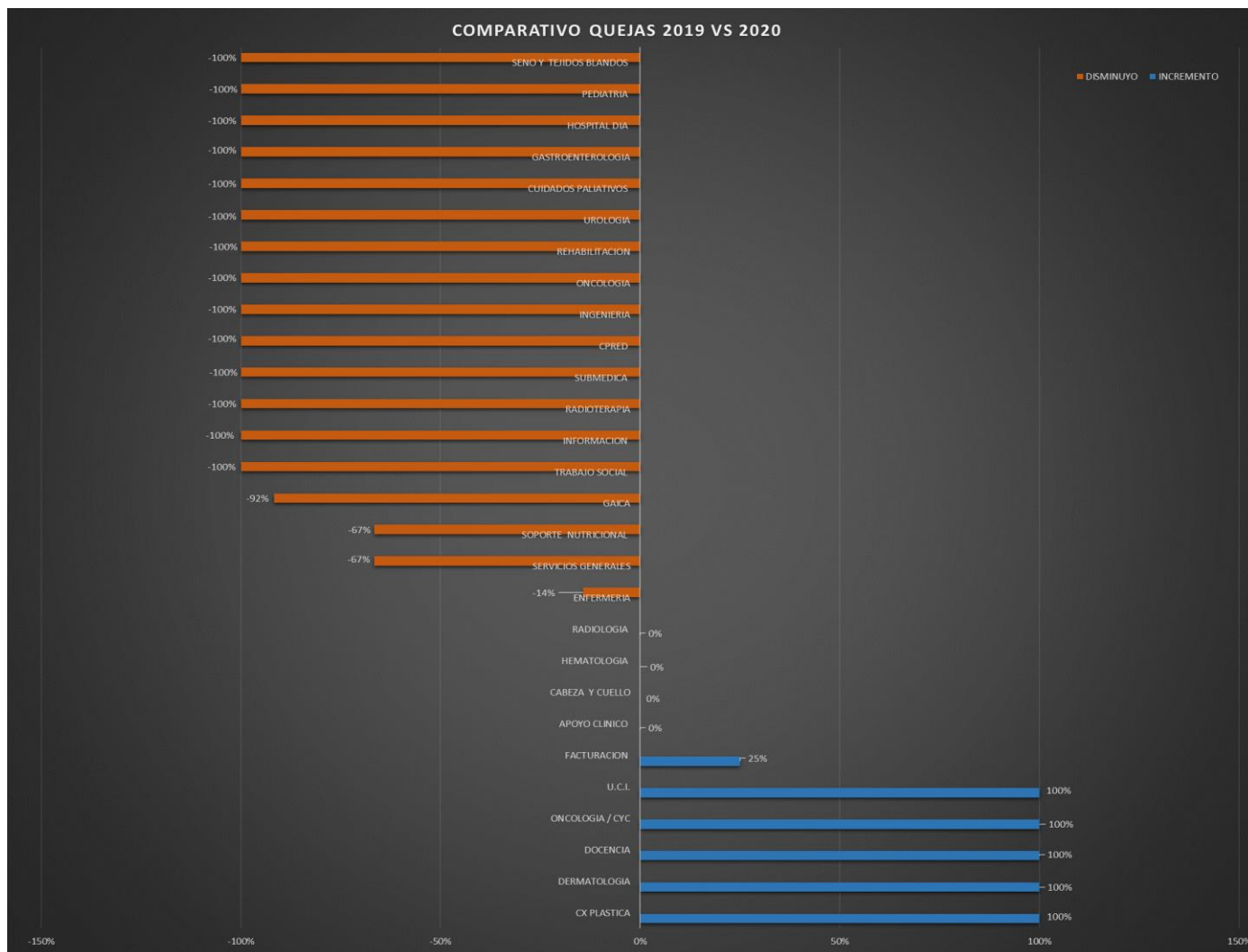
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **24** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Servicio** (Información) **42%** (10 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y amabilidad); **29%** (7 requerimientos); **Demora en la atención** **13%** (3 requerimientos); **Perdida de Celular** **8%** (2 requerimientos); **Formula Medica** **4%** (1 requerimiento); **Ingreso** **4%** (1 requerimiento).



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

Para el periodo **2020** se presentan **24** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2019** año anterior **65** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **63%** 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 **14%** teniendo en cuenta que el para el periodo **2019** fueron (7 Quejas) vs **2020** (6 Quejas), **Servicios Generales** con un **67%** periodo **2019** (6 Quejas), vs **2020** (2 Quejas); **Soporte Nutricional** con un **67%** periodo **2019** (3 Quejas), vs **2020** (1 Queja); **Gaica** con un **92%** periodo **2019** (12 Quejas), vs **2020** (1 Queja).

**Servicios que Disminuyeron Periodo 2020 vs 2019**

SERVICIO	oct-19	oct-20	VARIACION 2
ENFERMERIA	7	6	-14%
SERVICIOS GENERALES	6	2	-67%
SOPORTE NUTRICIONAL	3	1	-67%
GAICA	12	1	-92%
TRABAJO SOCIAL	5		-100%
INFORMACION	3		-100%
RADIOTERAPIA	3		-100%
SUBMEDICA	3		-100%
CPRED	2		-100%
INGENIERIA	2		-100%
ONCOLOGIA	2		-100%
REHABILITACION	2		-100%
UROLOGIA	2		-100%
CUIDADOS PALIATIVOS	1		-100%
GASTROENTEROLOGIA	1		-100%
HOSPITAL DIA	1		-100%
PEDIATRIA	1		-100%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron Periodo 2020 vs 2019

SERVICIO	oct-19	oct-20	Variación
CX PLASTICA		1	100%
DERMATOLOGIA		1	100%
DOCENCIA		1	100%
ONCOLOGIA / CYC		1	100%
U.C.I.		1	100%
FACTURACION	4	5	25%
APOYO CLINICO	1	1	0%
CABEZA Y CUELLO	1	1	0%
HEMATOLOGIA	1	1	0%
RADIOLOGIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Mantuvieron Periodo 2020 vs 2019

SERVICIO	oct-19	oct-20	Variación
APOYO CLINICO	1	1	0%
CABEZA Y CUELLO	1	1	0%
HEMATOLOGIA	1	1	0%
RADIOLOGIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



2.3.3 Motivos de causa requerimiento Queja.

Para el mes de **Octubre** el atributo de calidad más alto fue **Servicio** (Información); con un **42%** (10 requerimientos); Seguido de **Calidad en la atención 29% (Trato y Amabilidad)** (7 requerimientos); **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **13%** (3 requerimientos).

INFORMACION		
Area afectada de los hechos	Atributo de calidad	Numero del requerimiento
APOYO CLINICO	INFORMACION	1129
CABEZA Y CUELLO	INFORMACION	1199
CX PLASTICA	INFORMACION	1236
DERMATOLOGIA	INFORMACION	1219
ENFERMERIA	INFORMACION	1156
FACTURACION	INFORMACION	1173
GAICA	INFORMACION	1128
ONCOLOGIA / CYC	INFORMACION	1246
RADIOLOGIA	INFORMACION	1115
U.C.I.	INFORMACION	1130

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Servicio** (Información); con un **42%** (10 requerimientos); donde se evidencia las consultas, **Enfermería** (1 requerimiento); **Facturación** (1 requerimiento); **Gaica** (1 requerimiento); **Oncología** (1 requerimiento); **Apoyo Clínico** (1 requerimiento); **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento); **Cx Plástica** (1 requerimiento); **Dermatología** (1 requerimiento); **Radiología** (1 requerimiento); **UCI** (1 requerimiento).

TRATO Y AMABILIDAD		
Area afectada de los hechos	Atributo de calidad	Numero del requerimiento
DOCENCIA	SE QUEJA DE JUAN CAMILO	1097
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1161
ENFERMERIA	SE QUEJA ENFERMERIA	1220-1
FACTURACION	SE QUEJA ORIENTADORA	1139
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION	1163
S.GENERALES	SE QUEJA VIGILANTE DERBER MUÑOZ	1188
SOPORTE NUTRICIO	SE QUEJA NUTRICIONISTA NANCY	1220

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Calidad en la atención 29% (Trato y Amabilidad)** (7 requerimientos) donde se evidencia las consultas con mayor participación son: **Enfermería** (2 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos); seguido de **Docencia** (1 requerimiento); **Servicios Generales** (1 requerimiento); **Soporte Nutricional** (1 requerimiento).

DEMORA EN ATENCION		
Area afectada de los hechos	Atributo de calidad	Numero del requerimiento
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION	1096
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA	1098
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION	1235

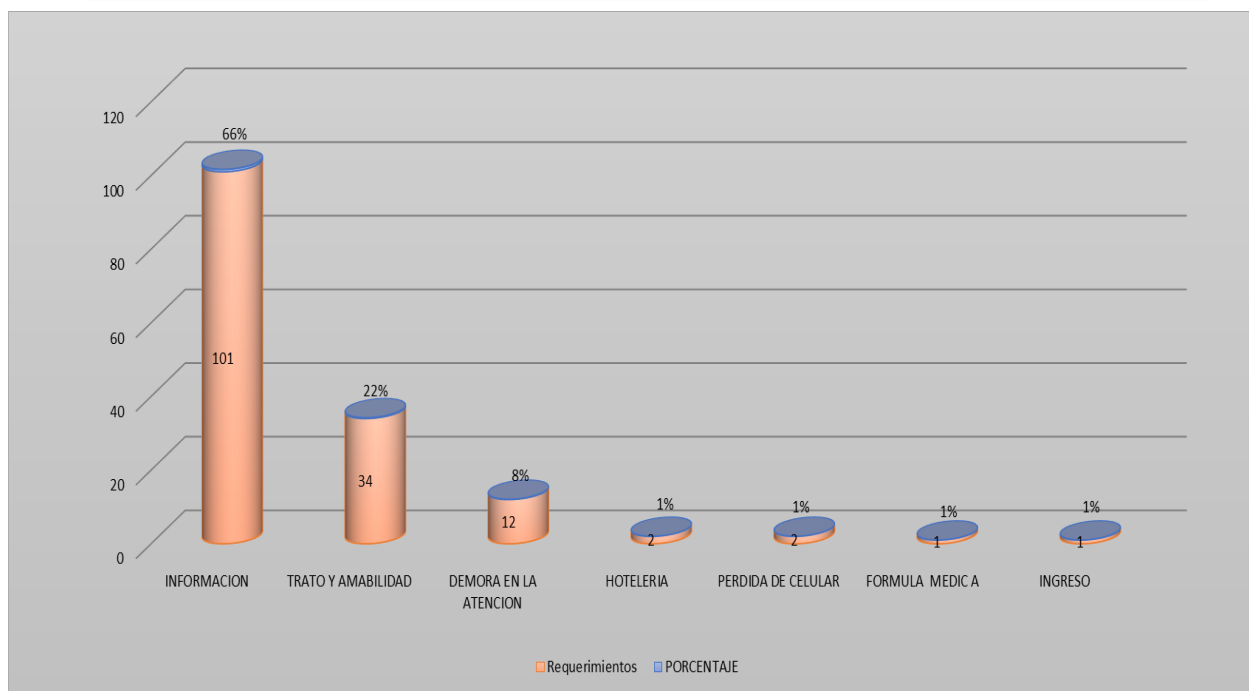
Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **13%** (3 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Facturación** (2 requerimientos), **Enfermería** (1 requerimiento).



2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS OCTUBRE 2020



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Octubre 2020** se presentan **153** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **66%** (101 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **22%** (34 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **8%** (12 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **1%** (2 requerimientos); **Perdida de Celular** **1%** (2 requerimientos); **Formula Medica** **1%** (1 requerimiento); **Ingreso** **1%** (1 requerimiento).



2.5 Quejas Anónimas

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

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

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

3. CAPITULO III: PETICIONES

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

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

De **153** requerimientos para el mes de **Octubre** el **44%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información** con (67 requerimientos) las causas de los mismos se definen en servicio (Información y Orientación).

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **153** requerimientos para el mes de **Octubre** el **26%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (**40 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 **Octubre** de 2020 de **153** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **14%** (22 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 **Octubre 2020** se presentan **153** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **66%** (101 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **22%** (34 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **8%** (12 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería- Infraestructura) **1%** (2 requerimientos); **Perdida Celular** **1%** (2 requerimientos); **Formula Medica** **1%** (1 requerimiento), **Ingreso** **1%** (1 requerimiento).

7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **Octubre 2020** de **153** requerimientos recibidos, 12 corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **8%**.

7.2 Calidad en la atención

Para el mes de **Octubre** de 2020, de 153 requerimientos recibidos, 34 corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **22%**.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención** **1%** (2 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **66%** (101 requerimientos) se evidencia que para este mes fue el atributo de Calidad más alto.

De **153** requerimientos recibidos en el mes de **Octubre** de **2020**, se presenta; **Perdida Celular** **1%** (2 requerimientos); **Formula Medica** **1%** (1 requerimiento), **Ingreso** **1%** (1 requerimiento).

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.

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 **Octubre de 2020** se tiene como tiempo promedio de respuesta **8 días** sobre **24** 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 OCTUBRE 2020 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
ENFERMERIA	4
SERVICIOS GENERALES	3
CABEZA Y CUELLO	1
TOTAL PROMEDIO	3 días

Fuente: Oficina Trabajo Social





Las áreas las cuales responden después de los 5 días

AREA O SERVICIO	PROMEDIO
HEMATOLOGIA	19 Preliminar
APOYO CLINICO	15
SOPORTE NUTRICIO	12
DERMATOLOGIA	11
GAICA	11
RADIOLOGIA	9
S.GENERALES	9
ENFERMERIA	8
CX PLASTICA	7
ONCOLOGIA / CYC	7
U.C.I.	7
FACTURACION	6
DOCENCIA	6
TOTAL PROMEDIO	10 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 **OCTUBRE** de **2020**:

PACIENTES ATENDIDOS MES DE OCTUBRE 2020	
OCTUBRE	CANTIDAD
NUEVOS	135
ATENDIDOS	8.006
TOTAL	8.141

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,88% (N total de requerimientos 153 / N total pacientes atendidos 8.141)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0.29% (N total de requerimientos tipo queja 24/ N total pacientes atendidos 8.141)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Calle 100 No. 133-3333

NIT: 989.999.992-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



Para el mes de **Octubre** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos **8.141**; se tiene el **1,88% de (153 N total de Manifestaciones / N total pacientes atendidos 8.141)**.

Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0.29% (24 N total de requerimientos tipo queja /N total pacientes atendidos 8.141)** 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 **Octubre** se presentan **153** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **121** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **26%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Octubre 2020** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Queja** del **63%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Octubre 2020** fueron **(24 Quejas)** vs **Octubre 2019** con **(65 Quejas)**, en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia un incremento del **1575%** con relación al año anterior **Octubre 2019** fueron **(4 requerimientos)** vs **Octubre 2020** con **(65 requerimientos)**; **Sugerencia** se presenta un incremento del **5%**, **Octubre 2020** fueron **(40 requerimientos)** vs **Octubre 2019** con **(38 requerimientos)** del tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presenta un incremento del **57%**, **Octubre 2020** fueron **(22 requerimientos)** vs **Octubre 2019** con **(14 requerimientos)** para este periodo se evidencia un incremento de **26%** sobre los requerimientos.



- ✓ El medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares fue **Buzón** con 77 requerimientos **50%** seguido de **Correo Electrónico** con **55** requerimientos con un **36%**. 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 **8%** frente al mes de **Octubre** del año anterior 2019 se presentaron (37 Requerimientos) **Octubre** 2020 (34 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Demora en la Atención** presenta una disminución del **69%** frente al mes de **Octubre** del año anterior 2019 se presentaron (39 Requerimientos) **Octubre** 2020 (12 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Solicitud de la Información** presenta un incremento del **1575%** frente al mes de **Octubre** del año anterior 2019 se presentaron (4 Requerimientos) **Octubre** 2020 (65 Requerimientos). Este incremento debido a la contingencia COVID-19.

9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Octubre** se presentaron **153** requerimientos de los cuales 22 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	CABEZA Y CUELLO	AGRADECIMIENTO C Y C
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
INFORMACION	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
TRATO Y AMABILIDAD	ENDOCRINOLOGIA	AGRADECIMIENTO ENDOCRINO
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
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	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	HEMATOLOGIA	AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan 22 requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad**, **Información**, donde se evidencia al servicio de **Facturación** con 8 requerimientos, **Dirección** 6 requerimientos, **Enfermería** 5 requerimientos, **Cabeza y Cuello** 1 requerimiento, **Endocrinología** 1 requerimiento, **Hematología** 1 requerimiento.





9.1.1 Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Facturacion	1.Retroalimentacion con los funcionarios involucrados
Enfermeria	1.Retroalimentacion con los funcionarios involucrados

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Octubre 2020** fueron: **Enfermería (6** Requerimientos tipo Queja) **25%**; **Facturación (5** Requerimientos tipo Queja) **21%**.

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