



INFORME PQRS II TRIMESTRE 2021.

Contenido

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

8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS

Calle 1ª No 9-85 · PBX: 4320160

INT: 655-555.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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





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





1. CAPITULO I PQRS

La ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye el capítulo I del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

El instituto nacional de cancerología cuenta con un manual de quejas peticiones, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias por acto de corrupción GAC-P01-M-01, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las peticiones y la manera de atenderlas en el Instituto Nacional de Cancerología. Por tal razón se establecen los diferentes medios de recepción a peticiones:

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

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

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

1.1 VARIABLES DEL INFORME

- Para realizar el informe mensual de las PQRS se tendrá presente todos los requerimientos (quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos, solicitudes de información, denuncias) radicadas durante el periodo.
- Las PQRS del informe corresponde a las recibidas por los medios de recepción establecidos por la institución.
- Los tiempos de respuesta establecidos por ley 15 días, por tal razón se debe tener presente que las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes, deben según esta norma darse respuesta durante el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga y compromete el tiempo de respuesta para el mes siguiente.
- La queja radicada en el último día del mes analizado tiene plazo de dar respuesta hasta el día 20 del mes siguiente.
- En el informe trimestral se presentará el seguimiento de las quejas.
- Se presentarán tres tiempos de respuesta:

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.710.000
www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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





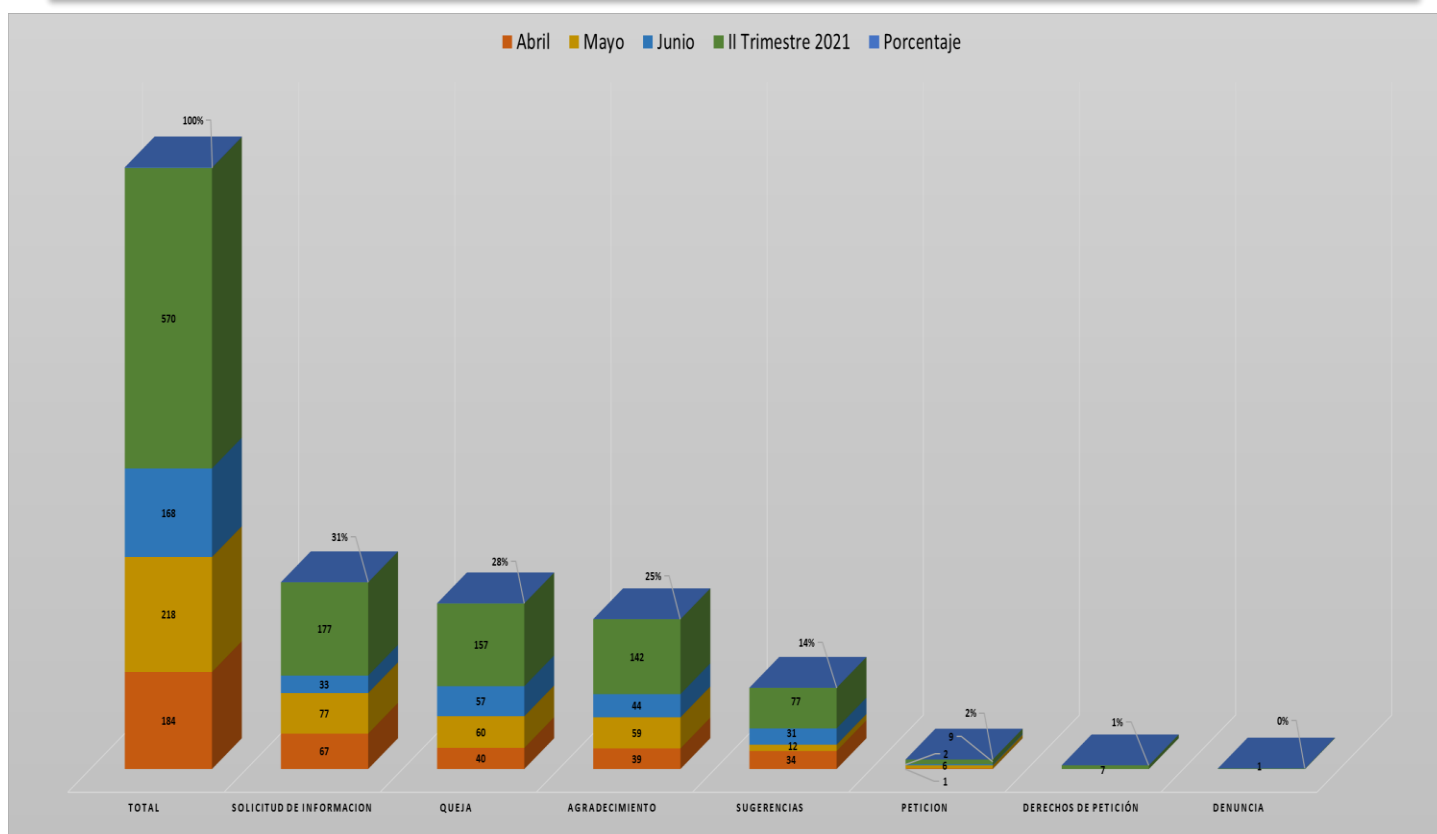
- b) Tiempos de respuesta definitiva
- c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

Se evidencia el comportamiento de las peticiones las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, consultas, solicitudes de información, denuncias por corrupción y reconocimiento (PQRS), recibidos por el Instituto Nacional de Cancerología en sus dos sedes (CPRED y sede principal) sede durante el mes de **Abril, Mayo y Junio** de **2021**.

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

COMPORTAMIENTO REQUERIMIENTO TIPO DE COMENTARIO II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el periodo del **II Trimestre** de 2021 se presentan **570** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **31% Solicitud de la Información** (177 Requerimientos); Seguido de **Queja** con un **28%** (157 Requerimientos); **Agradecimientos** con un **25%** (142 Requerimientos); **Sugerencias** con un **14%** (77 requerimientos); **Derecho de Petición** con un **1%** (7 requerimiento); **Petición** con un **2%** (9 requerimiento); **Denuncia** con un **0%** (1 requerimientos).

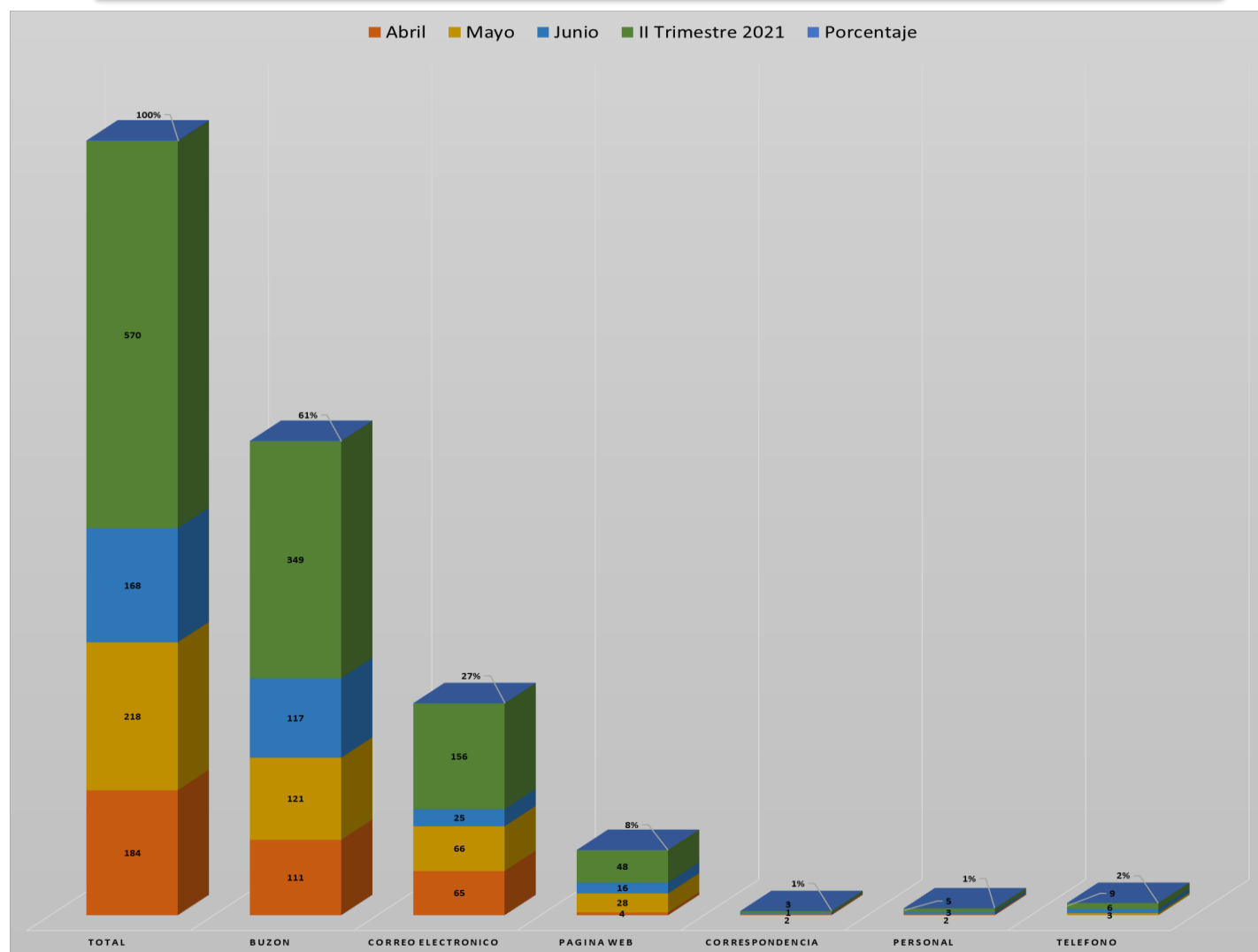




1.2.1 Medio de recepción de PQRS

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

COMPORTAMIENTO MEDIO DE RECEPCIÓN II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **II Trimestre** de 2021 se presentan **570** requerimientos por parte de los usuarios con la siguiente distribución; **Buzón de comentario** con un **61%** (349 requerimientos); **Correo Electrónico** con un **27%** (156 requerimientos); **Página Web** con un **8%** (48 requerimientos); **Correspondencia** con un **1%** (3 requerimientos); **Personalmente** con un **1%** (5 requerimientos), **Teléfono** con un **2%** (9 requerimientos);

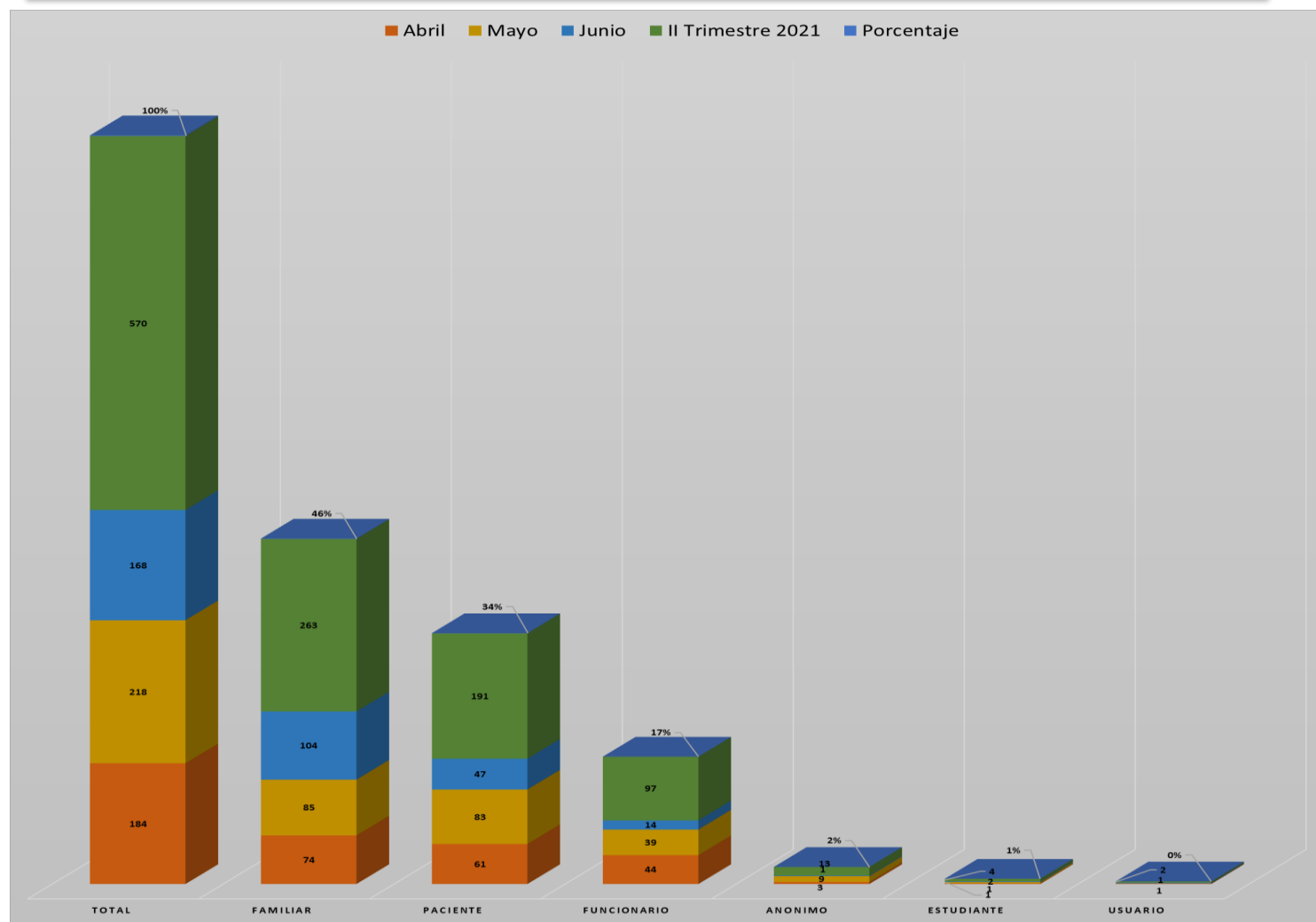




1.2.2 PQRS por tipo de usuario

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

COMPORTAMIENTO TIPO DE USUARIO II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el **II Trimestre** se registran **570** requerimientos; con el siguiente comportamiento **46% Familiar** (263 requerimientos); **Paciente 34%** (191 requerimientos); **Funcionario** con un **17%** (97 requerimientos); **Anónimo 2%** (13 requerimientos); **Estudiante** con un **1%** (4 requerimientos); **Usuario** con un **0%** (2 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
FACTURACION	95	17%
ENFERMERIA	59	10%
DIRECCION	44	8%
CEGIP	41	7%
FARMACIA	28	5%
HEMATOLOGIA	24	4%
GAICA	23	4%
MEDICINA NUCLEAR	21	4%
TRABAJO SOCIAL	19	3%
CORRESPONDENCIA	17	3%
RADIOLOGIA	17	3%
SUB-MEDICA	17	3%
SUB-ADMINISTRA	16	3%
SERVICIOS GENERALES	14	2%
GASTROENTEROLOGIA	13	2%
TALENTO HUMANO	11	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	10	2%
ONCOLOGIA	8	1%
GESTION DOCUMENTAL	7	1%
LABORATORIO CLINICO	7	1%
PEDIATRIA	7	1%
RADIOTERAPIA	7	1%
DOCENCIA	6	1%
REHABILITACION	5	1%
CABEZA Y CUELLO	4	1%
ENDOCRINOLOGIA	4	1%
MERCADEO	4	1%
CARDIOLOGIA	3	1%
CORRESPONDENCIA-DIRECCION	3	1%
GINECOLOGIA	3	1%
PATOLOGIA	3	1%





PSIQUIATRIA	3	1%
UCI	3	1%
BANCO DE SANGRE	2	0%
CICLO DE VIDA LABORAL	2	0%
HOSPITAL DIA	2	0%
JURIDICA	2	0%
UROLOGIA	2	0%
COMERCIAL	1	0%
COMUNICACIONES	1	0%
CONTABILIDAD	1	0%
GAICA-HEMATOLOGIA	1	0%
GESTION AMBIENTAL	1	0%
INFRAESTRUCTURA	1	0%
INGENIERIA	1	0%
OFTALMOLOGIA	1	0%
ORTOPEDIA	1	0%
SENO	1	0%
SENO/CX TORAX	1	0%
T.S Y FACTURACION	1	0%
TS-CEGIP-GESTORA	1	0%
UCI-M. INTERNA	1	0%
TOTAL GENERAL	570	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **II Trimestre 2021** se presentaron 570 requerimientos de los cuales se identifican las áreas con mayor requerimientos; **Facturación** con un **17% (95 requerimientos)** **Agradecimiento** (54 requerimientos), **Quejas** (21 requerimientos); **Sugerencias** (13 requerimientos); **Solicitud de la Información** (7 requerimiento); **Enfermería** con **10% (59 requerimientos)** con mayor participación del tipo de comentario, **Agradecimientos** (27 requerimientos); **Quejas** (27 requerimientos); **Sugerencias** (3 requerimientos); **Solicitud de la Información** (2 requerimientos); seguido del área de **Dirección** con un **8%** (44 requerimientos) representados por el tipo de comentario **Agradecimientos** (40 requerimientos); **Solicitud de la Información** (3 requerimientos); **Denuncia** (1 requerimiento) **Cegip** con **7% (41 requerimientos)** con mayor participación del tipo de comentario **Solicitud de la Información** (24 requerimientos); **Quejas** (9 requerimientos); **Sugerencias** (7 requerimientos) **Petición** (1 requerimiento).



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

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	27	17%
FACTURACION	21	13%
GAICA	14	9%
HEMATOLOGIA	12	8%
FARMACIA	10	6%
CEGIP	9	6%
MEDICINA NUCLEAR	8	5%
GASTROENTEROLOGIA	7	4%
CUIDADOS PALIATIVOS	6	4%
SERVICIOS GENERALES	6	4%
RADIOLOGIA	5	3%
TRABAJO SOCIAL	4	3%
PEDIATRIA	4	3%
CARDIOLOGIA	3	2%
SUB-MEDICA	3	2%
CABEZA Y CUELLO	3	2%
RADIOTERAPIA	2	1%
PSIQUIATRIA	2	1%
ONCOLOGIA	2	1%
REHABILITACION	2	1%
GINECOLOGIA	1	1%
LABORATORIO CLINICO	1	1%
INFRAESTRUCTURA	1	1%
OFTALMOLOGIA	1	1%
PATOLOGIA	1	1%
TS Y FACTURACION	1	1%
TS CEGIP GESTORA	1	1%
TOTAL	157	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el **II Trimestre 2021** se presentaron **157** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería** (27 Requerimientos) **17%**; **Facturación** con **13%** (21 requerimientos); **Gaica** **9%** (14 Requerimientos).





2.2 Quejas interpuestas por las EPS

Durante el **II Trimestre 2021** se presentaron **157** requerimientos tipo **Queja** de los cuales 98 pertenecen a las EPS, **Capital Salud** (40 requerimientos) , seguido de **Nueva EPS** (31 requerimientos),**Compensar** (6 requerimientos), **Famisanar** (3 requerimientos),**Sanitas** (3 requerimientos), **Salud Total** (2 requerimientos), **Medimás** (2 requerimientos), **Aliansalud** (1 requerimiento), **Anas Wayu** (1 requerimiento), **Asociación indígena del Cauca** (1 requerimiento), **Colsanitas** (1 requerimiento), **Confaoriente** (1 requerimiento), **Comparta** (1 requerimiento), **Confamiliar** (1 requerimiento), **Convida** (1 requerimiento), **Ecoopsos** (1 requerimiento), **Policía Nacional** (1 requerimiento), **Sura** (1 requerimiento), con los diferentes tipos de Atributos de Calidad, Información, Demora en la atención, Trato y Amabilidad, Cancelación.

CAUSA	EPS	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	ALIANSA SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ANAS WAYU	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA CEGIP	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR OPORTUNIDAD EN CITA DE GASTROENTEROLOGIA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DEL CARDIOLOGO PORQUE NO LLEGO ATENDER CONSULTA EN PEDIATRIA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DEL CARDIOLOGO PORQUE NO LLEGO ATENDER CONSULTA EN PEDIATRIA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE CUIDADOS PALIATIVOS	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DRA LINA SQUIATRIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA JENNY	CAPITAL SALUD	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA DE RADIOLOGIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DEL LABORATORIO	CAPITAL SALUD	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA DEL CALL CENTER	CAPITAL SALUD	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA DE RADIOFRECUENCIA CUIDADOS PALIATIVOS	CAPITAL SALUD	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA TURNO TARDE	CAPITAL SALUD	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA DEL DR RUBIANO ONCOLOGIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE PEDIATRIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA POR DEMORA EN CITAS DE GASTRO	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE GASTRO	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION EN GAICA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA Y GASTR	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DEL CALL CENTER POR FALTA DE INFORMACION	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA POR DEFICIENCIA EN EL ASEO	CAPITAL SALUD	HOTELERIA
SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN EL SERVICIO	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR DEMORA ATENCION FARMACIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DEMORA ATENCION FARMACIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA POR DEMORA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE CUIDADOS PALIATIVOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CITA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR CAMBIO DE CITAS A ULTIMA HORA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN LAS CITAS MEDICAS	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR LA DEMORA EN LAS CITAS DE RADIOTERAPIA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE GASTRO	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE LA FARMACIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE M. NUCLEAR	COSEANITAS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA FACTURACION	COMFACRIENTE	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE GAICA-DEMORA	COMPARTA	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA DE T. SOCIAL C Y C	COMPENSAR	INFORMACION
SE QUEJA DE FACTURACION POR DEMORA EN ATENCION	COMPENSAR	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	COMPENSAR	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR MAL PROCEDIMIENTO EN AUTORIZACIONES	COMPENSAR	INFORMACION
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA POR OPORTUNIDAD EN CITA	COMPENSAR	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE GASTRO POR NO GENERAR ORDEN PARA PATOLOGIA	COMPENSAR	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA POR OPORTUNIDAD EN ATENCION	CONFAMILIAR	OPORTUNIDAD
SE QUEJA ENFERMERIA POR TRATO	CONVIDA	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DEL CALL CENTER CITAS MEDICAS	COOPIDOS	INFORMACION
SE QUEJA VIGILANCIA	FAMISANAR	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	FAMISANAR	INFORMACION
SE QUEJA DEL DOCTOR ROJAS OFTALMOLOGIA	FAMISANAR	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	MEDIMAS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE AUTORIZACIONES POR FALTA DE INFORMACION	MEDIMAS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DEL CARDIOLOGO PORQUE NO LLEGO ATENDER CONSULTA EN PEDIATRIA	MEIVIMAS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE GAICA POR NO BRINDAR INFORMACION DEL PACIENTE	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DEL HACINAMIENTO EN LA SALA DE ESPERA CIRUGIA PLASTICA A	NUEVA EPS	HOTELERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA GAICA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR LA DEMORA EN ATENCION EN EL SERVICIO DE HEMATOLOGIA	NUEVA EPS	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA VIGILANCIA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE PEDIATRIA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE PEDIATRIA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA FACTURACION	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE HOSPITAL DIA- ENFERMERIA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR EL TRATO DE LA FUNCIONARIA VIVIANA DE LA NUEVA EPS	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION TELEFONICA POR EXAMEN CON RADIOLOGIA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA POR EL TRATO POR PARTE DE LA FUNCIONARIA DE LA NUEVA EPS	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTO EN FARMACIA	NUEVA EPS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN LA CITA	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR MALTRATO POR LA FUNCIONARIA QUE DA LAS CITAS DE RADIOTERAPIA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN LA APLICACION DE MEDICAMENTOS	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE MEDICINA NUCLEAR POR OPORTUNIDAD EN CITA DE PET	NUEVA EPS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE LA CITA RADIOLOGIA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERIA- DR FIERRO	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DE FOTOFERESIS- DERMATOLOGIA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA FARMACIA	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA ENFERMERIA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FARMACIA	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA FARMACIA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA RADIOLOGIA	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE CITA GASTRO	POLICIA NACIONAL	INFORMACION
SE QUEJA ATENCION GAICA	SALUD TOTAL	INFORMACION
SE QUEJA DEL TRATO DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE UROLOGIA	SALUD TOTAL	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE M. NUCLEAR	SANITAS	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	SANITAS	INFORMACION
SE QUEJA DE FOTOFERESIS HEMATOLOGIA	SANITAS	INFORMACION
SE QUEJA DEL CALL CENTER	SANITAS	DEMORA EN ATENCION

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer





2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el **II Trimestre de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **3,21 días** sobre 570 requerimientos recepcionados.

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

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR II TRIMESTRE 2021

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	6
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	1
TOTAL	7

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre** de 2021 de la totalidad de **157** Quejas se presentaron 7 respuestas preliminares 6 dentro de los tiempos establecidos por norma y 1 pendiente por respuesta.

2.3 Tiempos de respuesta definitiva:

Para el **II Trimestre** de 2021 se tiene como tiempo promedio de respuesta a 157 quejas **10,23 días**, las cuales corresponden al **100%**.

- a) 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	155
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	2
Denuncia pendientes de respuesta por parte de los servicios	1
Promedio Días de respuesta	10,23 días

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 839.399.032-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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





Para el **II Trimestre 2021** de la totalidad de **157** Quejas se respondieron **155** antes de los 15 días para un promedio de **10,23 días**, **7** requerimientos preliminares, **6** dentro de los tiempos estipulados por norma y **1** pendiente de respuesta.

Tiempos de respuesta en firmas:

Para el periodo del **II Trimestre 2021** se presentan **157 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas con **4,13 días**.

2.3.1 Plan de mejora.

Durante el **II Trimestre 2021** se presentan quejas por trámites que corresponden a:

Plan de mejora por causa II Trimestre PQRS	
Tramites de citas	4
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

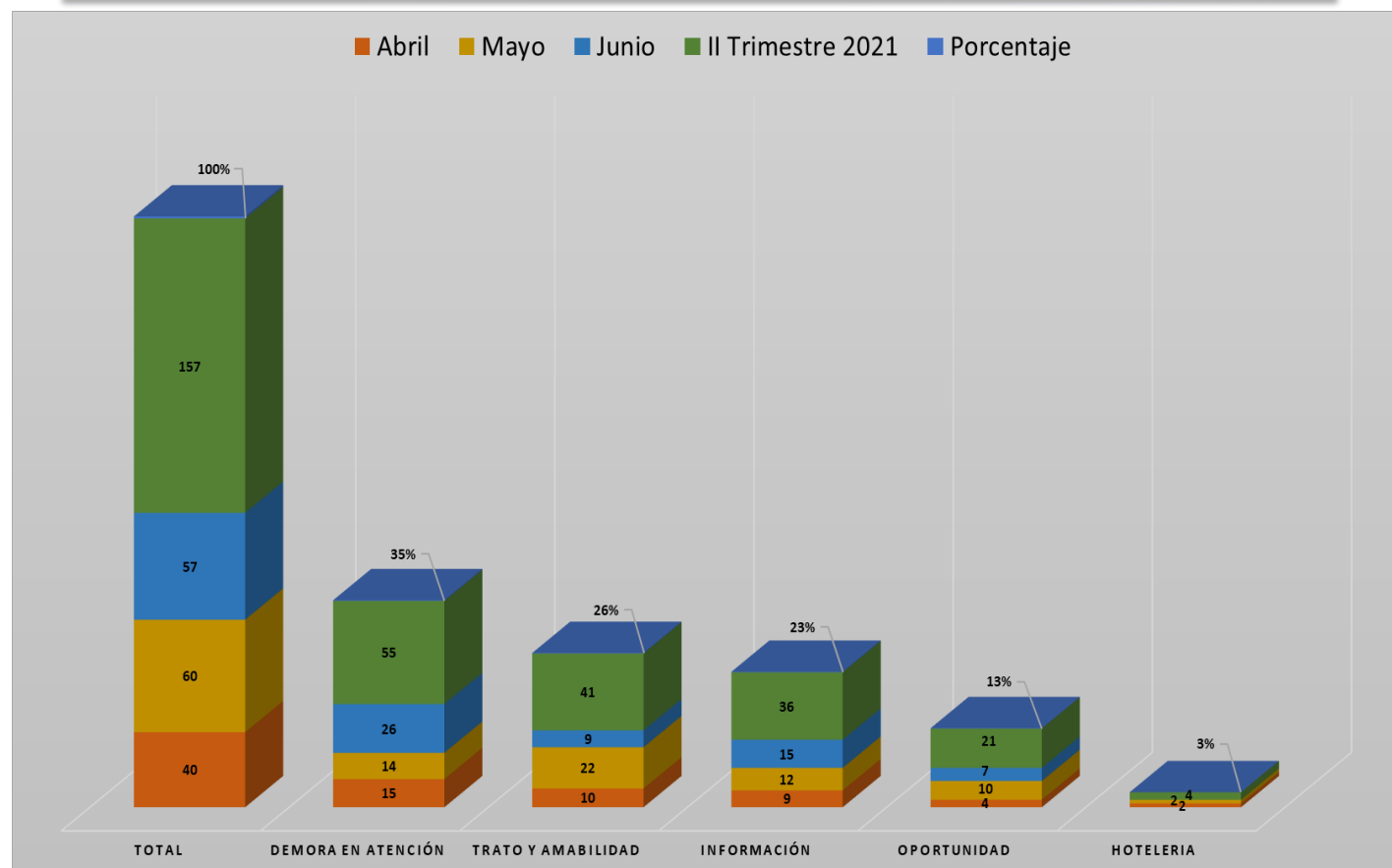
Para el **II Trimestre 2021** se presentaron 4 trámites correspondientes a Tramites de Citas.



2.3 Causa de Requerimiento Queja.

Las causas de quejas para el **II Trimestre 2021** se comportan de la siguiente manera:

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan 157 requerimientos con el Atributo de calidad más alto correspondiente a **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención); **35%** (55 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y amabilidad); **26%** (41 requerimientos) seguido de **Información** **23%** (36 requerimientos); **Oportunidad** **13%** (21 requerimiento), **Ambientes de atención** (Hotelería-Infraestructura) **3%** (4 requerimientos).





2.3.2 Motivos de causa requerimiento Queja.

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

DEMORA EN ATENCION	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTOS
CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA DEL DOCTOR ROJAS OFTALMOLOGIA
CEGIP	SE QUELA DEL CALL CENTER
CEGIP	SE QUEJA CEGIP
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA DE RADIOFRECUENCIA CUIDADOS PALIATIVOS
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN CUIDADOS PALIATIVOS
ENFERMERIA	SE QUEJA DE H. DIA ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERA JENNY
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA TURNO TARDE
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE AUTORIZACIONES
FACTURACION	SE QUEJA FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION POR DEMORA EN ATENCION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIÓN
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIÓN
FARMACIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA POR DEMORA ATENCION FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA DEMORA ATENCION FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS
FARMACIA	SE QUEJA FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA DE FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA DE LA FARMACIA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION EN GAICA
GAICA	QUEJA ANONIMA GAICA- ENFERMERIA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA-DEMORA
GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN CITAS DE GASTRO

Calle 1ª N° 3-63 PBX: 4320160

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología

de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA DE GASTRO
HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR LA DEMORA EN ATENCION EN EL SERVICIO DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN LA CITA
HEMATOLOGIA	DEMORA EN LAS CITAS DE AFERESIS
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
LABORATORIO CLINICO	SE QUEJA DEL LABORATORIO
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA DE M. NUCLEAR
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA ATENCION M. NUCLEAR
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA POR DEMORA EN EXAMEN PET MEDICINA NUCLEAR
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA DE M. NUCLEAR
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA DE M. NUCLEAR
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA DE M. NUCLEAR
RADIOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATECION TELEFONICA POR EXAMEN CON RADIOLOGIA
RADIOLOGIA	SE QUEJA RADIOLOGIA
RADIOTERAPIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN EL SERVICIO DE RADIOTERAPIA
PSIQUIATRIA	SE QUEJA PSIQUIATRA LINA ORTIZ
SUBMEDICA	SE QUEJA DEL CALL CENTER

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Sobre el total de los requerimientos **Queja** (157) se presentaron (55 requerimientos) **Demora en la atención** para un **35%**, donde los servicios con mayor afectación fueron: **Hematología** (8 requerimientos); **Gaica** (8 requerimientos); seguido de **Enfermería** (7 requerimientos) **Farmacia** (7 requerimientos), **Facturación** (6 requerimientos), **Medicina Nuclear** (6 requerimientos), **Cuidados Paliativos** (2 requerimientos), **Cegip** (2 requerimientos), **Gastroenterología** (2 requerimientos), **Radiología** (2 requerimientos), **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **Laboratorio Clínico** (1 requerimiento), **Radioterapia** (1 requerimiento), **Psiquiatría** (1 requerimiento), **Submedica** (1 requerimiento).





A continuación, se relacionan las causas por las cuales el atributo de **Calidad en la atención Trato y Amabilidad** es una de la más afectadas.

TRATO Y AMABILIDAD	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTOS
CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA POR EL TRATO EN CABEZA Y CUELLO
CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA FUNCIONARIA GLORIA DE CABEZA Y CUELLO POR TRATO
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA GAICA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA Y GASTR
ENFERMERIA	SE QUEJA ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE HOSPITAL DIA- ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE LA ENFERMERA CAROLINA SANCHEZ POR MAL TRATO A LA PACIENTE
ENFERMERIA	SE QUEJA POR MAL TRATO DE LAS JEFES DE HEMATOLOGIA MARTHA CASTILLO Y INGRID ESPINOSA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA GASTRO
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA ENFERMERIA POR TRATO
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA POR TRATO
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA POR EL TRATO DE LA FUNCIONARIA VIVIANA DE LA NUEVA EPS
FACTURACION	SE QUEJA POR TRATO DE FACTURADOR EN ONCOLOGIA
FACTURACION	SE QUEJA POR EL TRATO POR PARTE DE LA FUNCIONARIA DE LA NUEVA EPS
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA POR TRATO EN LA ATENCION POR PARTE DE AUTORIZACIONES
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA DE GASTRO- ARMANDO
ONCOLOGIA	SE QUEJA CONTRA EL DR. EDUARDO ALFONSO ROJAS POR SU MALA ATENCION
RADIOLOGIA	SE QUEJA DE RADIOLOGIA
RADIOLOGIA	SE QUEJA POR DESCUIDO ALA TOMA DE RESONANCIA Y POR FALTA DE INFORMACION AL PASAR UN PTE CON COVID A TAC
RADIOTERAPIA	SE QUEJA POR MALTRATO POR LA FUNCIONARIA QUE DA LAS CITAS DE RADIOTERAPIA
S. GENERALES	SE QUEJA VIGILANCIA
S. GENERALES	SE QUEJA VIGILANCIA
T.S Y FACTURACION	SE QUEJA DE TRABAJO SOCIAL DE HEMATO Y FACTURACION
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE GASTRO
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE LA MALA ATENCION FUNCIONARIA MARTHA GUTIERREZ
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DEL TRATO DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE UROLOGIA

Fuente: Oficina de Trabajo Social.
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

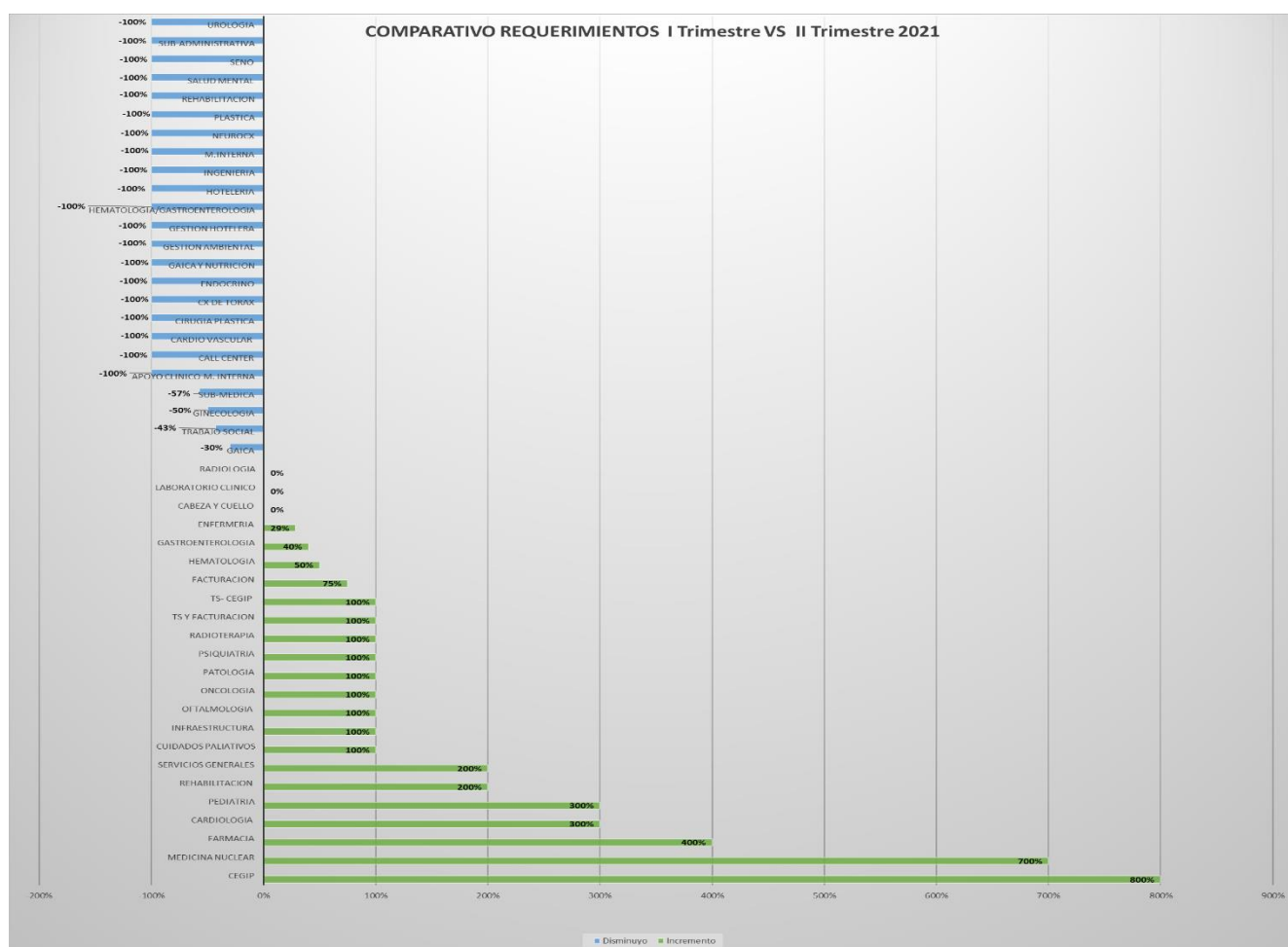




Sobre el total de los requerimientos **Queja** (157) se presentaron (41 requerimientos) **Trato y Amabilidad** para un **26%**, donde los servicios con mayor afectación fueron: **Enfermería** (17 requerimientos); **Facturación** (10 requerimientos); **Trabajo Social** (3 requerimientos) **Cabeza y Cuello** (2 requerimientos), **Radiología** (2 requerimientos), **Servicios Generales** (2 requerimientos), **Gaica** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Oncología** (1 requerimiento), **Radioterapia** (1 requerimiento), **TS y Facturación** (1 requerimiento).

2.3.3 Análisis Comparativo de Periodos y Servicios de acuerdo con las PQRS I y II Trimestre 2021.

Para el **II Trimestre 2021** se presentan **157** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el **I Trimestre 2021** se presentan **129** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **22%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.





Durante el **I y II Trimestre 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Queja** en los servicios de:

Servicios que Aumentaron I y II Trimestre 2021

Servicio	I Trimestre 2021	II Trimestre 2021	Variación
CEGIP	1	9	800%
MEDICINA NUCLEAR	1	8	700%
FARMACIA	2	10	400%
CARDIOLOGIA		3	300%
PEDIATRIA	1	4	300%
REHABILITACION		2	200%
SERVICIOS GENERALES	2	6	200%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	6	100%
INFRAESTRUCTURA		1	100%
OFTALMOLOGIA		1	100%
ONCOLOGIA	1	2	100%
PATOLOGIA		1	100%
PSIQUIATRIA	1	2	100%
RADIOTERAPIA	1	2	100%
TS Y FACTURACION		1	100%
TS- CEGIP		1	100%
FACTURACION	12	21	75%
HEMATOLOGIA	8	12	50%
GASTROENTEROLOGIA	5	7	40%
ENFERMERIA	21	27	29%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Disminuyeron I y II Trimestre 2021

Servicio	I Trimestre 2021	II Trimestre 2021	Variación2
GAICA	20	14	-30%
TRABAJO SOCIAL	7	4	-43%
GINECOLOGIA	2	1	-50%
SUB-MEDICA	7	3	-57%
APOYO CLINICO-M. INTERNA	1		-100%
CALL CENTER	2		-100%
CARDIO VASCULAR	1		-100%
CIRUGIA PLASTICA	1		-100%
CX DE TORAX	1		-100%
ENDOCRINO	1		-100%
GAICA Y NUTRICION	1		-100%
GESTION AMBIENTAL	1		-100%
GESTION HOTELERA	1		-100%
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1		-100%
HOTELERIA	1		-100%
INGENIERIA	1		-100%
M.INTERNA	1		-100%
NEUROCX	1		-100%
PLASTICA	1		-100%
REHABILITACION	1		-100%
SALUD MENTAL	1		-100%
SENO	1		-100%
SUB-ADMINISTRATIVA	3		-100%
UROLOGIA	3		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.





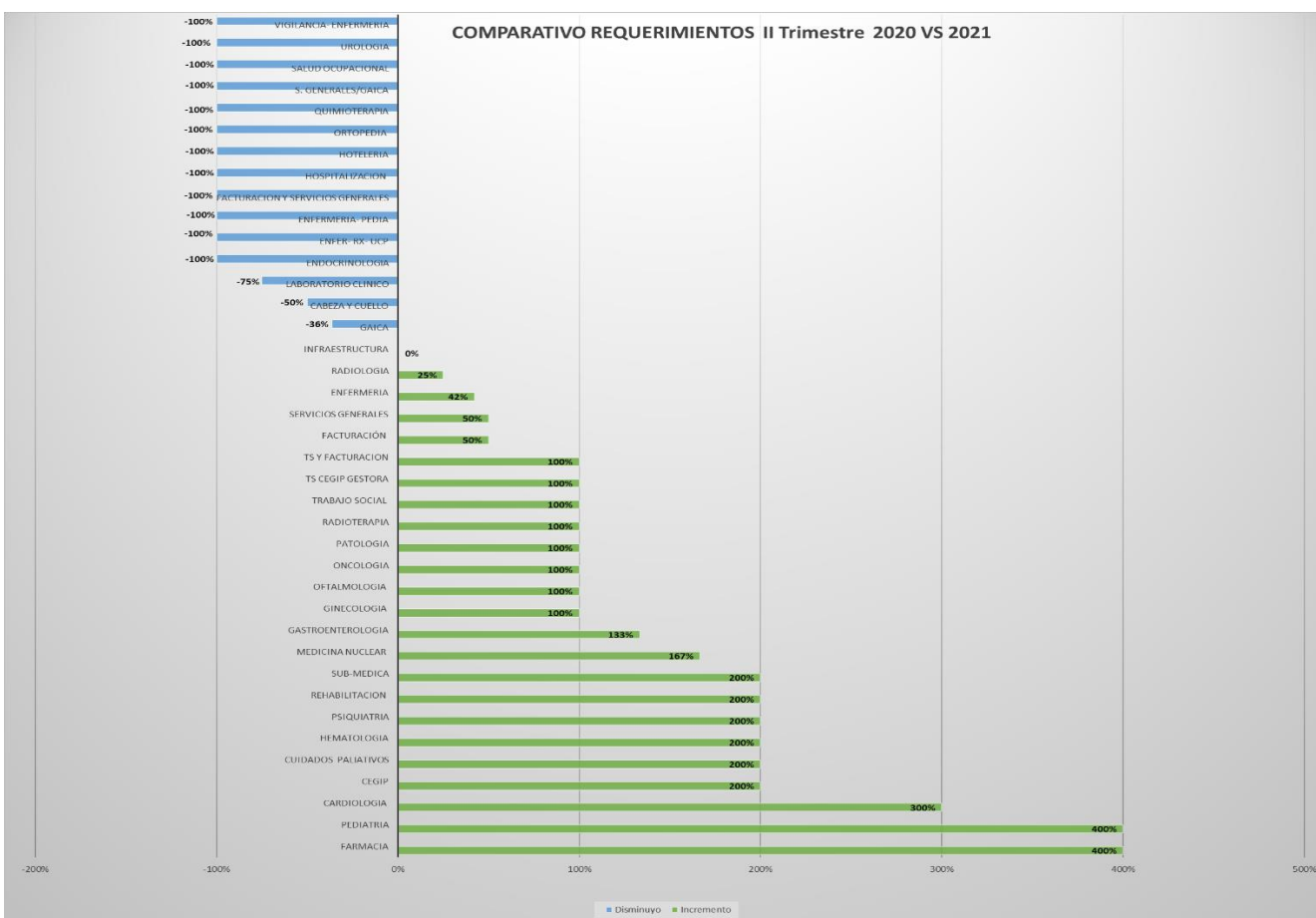
Servicios que Mantuvieron I y II Trimestre 2021

Servicio	I Trimestre 2021	II Trimestre 2021	Variación
CABEZA Y CUELLO	3	3	0%
LABORATORIO CLINICO	1	1	0%
RADIOLOGIA	5	5	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Análisis Comparativo de Periodos y Servicios de acuerdo con las PQRS II Trimestre 2021 vs 2020

Para el **II Trimestre 2021** se presentan **157** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el **II Trimestre 2020** se presentan **108** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **45%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.





Durante el **II Trimestre 2021 vs 2020** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Queja** en los servicios de:

Servicio	II Trimestre 2020	II Trimestre 2021	Variación
FARMACIA	2	10	400%
PEDIATRIA		4	400%
CARDIOLOGIA		3	300%
CEGIP	3	9	200%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	6	200%
HEMATOLOGIA	4	12	200%
PSIQUIATRIA		2	200%
REHABILITACION		2	200%
SUB-MEDICA	1	3	200%
MEDICINA NUCLEAR	3	8	167%
GASTROENTEROLOGIA	3	7	133%
GINECOLOGIA		1	100%
OFTALMOLOGIA		1	100%
ONCOLOGIA	1	2	100%
PATOLOGIA		1	100%
RADIOTERAPIA	1	2	100%
TRABAJO SOCIAL	2	4	100%
TS CEGIP GESTORA		1	100%
TS Y FACTURACION		1	100%
FACTURACIÓN	14	21	50%
SERVICIOS GENERALES	4	6	50%
ENFERMERIA	19	27	42%
RADIOLOGIA	4	5	25%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el **II Trimestre 2021 vs 2020** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos

Servicio	II Trimestre 2020	II Trimestre 2021	Variación2
GAICA	22	14	-36%
CABEZA Y CUELLO	6	3	-50%
LABORATORIO CLINICO	4	1	-75%
ENDOCRINOLOGIA	1		-100%
ENFER- RX- UCP	1		-100%
ENFERMERIA- PEDIA	1		-100%
FACTURACION Y SERVICIOS GENERALES	1		-100%
HOSPITALIZACION	1		-100%
HOTELERIA	1		-100%
ORTOPEDIA	1		-100%
QUIMIOTERAPIA	1		-100%
S. GENERALES/GAICA	1		-100%
SALUD OCUPACIONAL	1		-100%
UROLOGIA	1		-100%
VIGILANCIA- ENFERMERIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



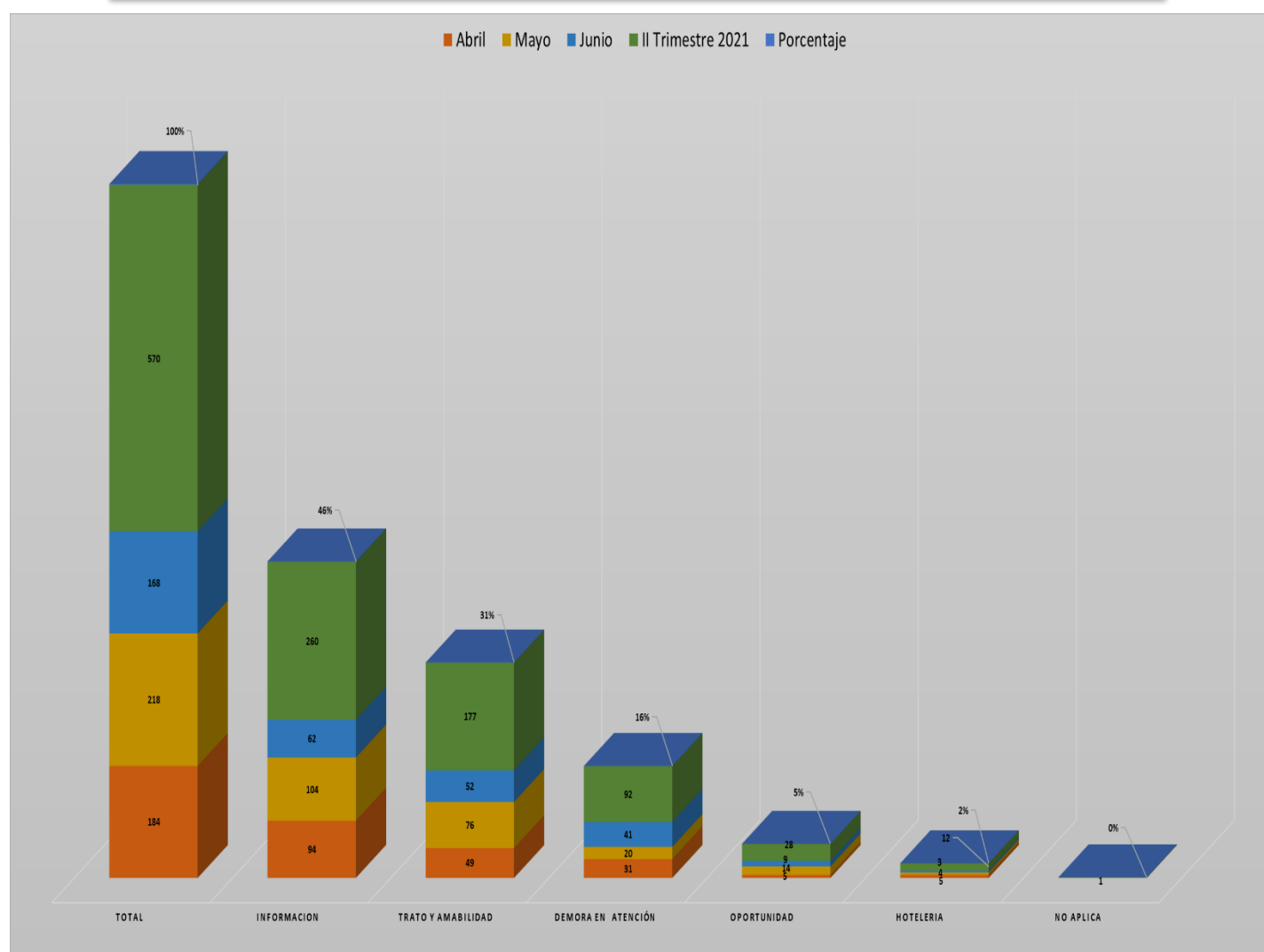


Durante el **II Trimestre 2021 vs 2020** se identifica el servicio se mantuvo de los tipos de requerimientos **Queja** en los servicios de

Servicio	II Trimestre 2020	II Trimestre 2021	Variación
INFRAESTRUCTURA	1	1	0%

2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

Incancerología



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

85 Años
1934 - 2019
Por el control del cáncer



Para el **II Trimestre 2021** se presentan **570** requerimientos; **Servicio** (Información) **46%** (260 requerimientos); **Calidad en la atención** Trato y Amabilidad con un **31% (177 requerimientos)**; Oportunidad (**Demora en la atención**) **16%** (92 requerimientos); **Oportunidad Cita** con un **5%** (28 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **2% (12 requerimientos)**; **No aplica** con **0%** (1 requerimiento).

2.5 Quejas Anónimas

Para el **II Trimestre de 2021** de 570 requerimientos se presenta **20** anónimos las cuales se publican al 100% en la cartelera institucional Coordinación Trabajo Social realizando Acta en donde se plasma el evento, esta acta se anexa en cada una de las respuestas correspondientes.

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

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

- a) Durante el **II Trimestre 2021**; no se recibieron requerimientos correspondientes a otra institución.

2. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el **II Trimestre de 2021** se recibieron **9 Peticiones, 7 Derechos de Petición**.

3. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

Para el **II Trimestre de 2021** se presentaron 177 **Solicitudes de la información 31%**.

4. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **570** requerimientos para el **II Trimestre 2021** el **14% (77 requerimientos)** corresponden al tipo Sugerencia, las causas de estos se definen en infraestructura – hotelería, Oportunidad (Demora en la atención), servicio (Información y Orientación); Trato (Trato y Amabilidad).

5. CAPITULO VI: AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES.

En el **II Trimestre de 2021** se presentan **142 requerimientos 25%** agradecimientos los cuales el **100%** se identifican por Agradecimiento, Trato y Amabilidad y reconocimiento a la buena gestión.



6. CAPITULO VII: ANALISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDAD

De acuerdo a Atributos de calidad:

Para el **II Trimestre 2021** se presentan **570** requerimientos; **Servicio** (Información) **46%** (260 requerimientos); calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) presenta (177 requerimientos) con un **31%**, Oportunidad (**Demora en la atención**) **16%** (92 requerimientos); **Oportunidad en cita** con un **5%** (28 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **2%** (12 requerimientos); **No aplica** con **0%** (1 requerimiento).

7.1 Oportunidad en la Atención

De **570** requerimientos recibidos en el **II Trimestre de 2021**, el atributo de calidad oportunidad en atención (**Demora en la atención**) presenta (92 requerimientos) con un **16%**.

7.2 Calidad en la atención

Del total de los **570** requerimientos recibidos en el **II Trimestre** de 2021, el atributo de calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) presenta (177 requerimientos) con un **31%**.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 2%** (**12** requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

El que mayor porcentaje de inconformidades presentó con un **46%** fue para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **46%** (260 requerimientos).

De **570** requerimientos recibidos en el **II Trimestre de 2021**, se presentaron **Oportunidad en cita** con un **5%** (28 requerimientos).





CAPITULO VIII. CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS

8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS.

Módulo de PQRS

8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRS

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

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

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

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

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

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

8.3 Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes

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





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

Para el **II Trimestre de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **3,21 días** sobre 570 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos.

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

AREA PÓR TIPO REQUERIMIENTO II TRIMESTRE 2021 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
CEGIP	5
RADIOTERAPIA	5
SUBMEDICA	4
ENFERMERIA	3,8
GAICA	3
HEMATOLOGIA	3
ONCOLOGIA	3
TRABAJO SOCIAL	2,5
FARMACIA	0
TOTAL PROMEDIO	3,2 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Las áreas las cuales responden después de los 5 días

AREA AFECTADA PÓR TIPO REQUERIMIENTO II TRIMESTRE 2021	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
INFRAESTRUCTURA	28
CUIDADOS PALIATIVOS	15,5
T.S Y FACTURACION	15
GINECOLOGIA	15
S. GENERALES	14,65
SUB-MEDICA	14,5
TS-CEGIP-GESTORA	14
PSIQUIATRIA	13,4
RADIOLOGIA	13
FARMACIA	12,8
CARDIOLOGIA	12
HEMATOLOGIA	11,75
CEGIP	11,5
GASTROENTEROLOGIA	10,4
FACTURACION	10,4
PATOLOGIA	10
REHABILITACION	10

Calle 14 No 9-85 - PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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





RADIOTERAPIA	10
MEDICINA NUCLEAR	9,8
GAICA	9,2
OFTALMOLOGIA	9
ENFERMERIA	7,8
TRABAJO SOCIAL	7,5
PEDIATRIA	7
CABEZA Y CUELLO	6,75
LABORATORIO CLINICO	6
TOTAL PROMEDIO	11,72 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo

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

8.6 Conclusiones y/o recomendaciones

Se concluye que para el **II Trimestre de 2021:**

- ✓ Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,26% (N total de requerimientos 570/ N total pacientes atendidos 25.235)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario queja se encuentra una participación del **0.62% (N total de requerimientos tipo queja 1570/ N total pacientes atendidos 25.235)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
Abril	255	8727	8982
Mayo	258	7802	8060
Junio	159	8034	8193
TOTAL	672	24563	25235

PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
Abril	255	8727	8982
Mayo	258	7802	8060
Junio	159	8034	8193
TOTAL	672	24563	25235

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

Fuente: Oficina planeación institucional.
www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



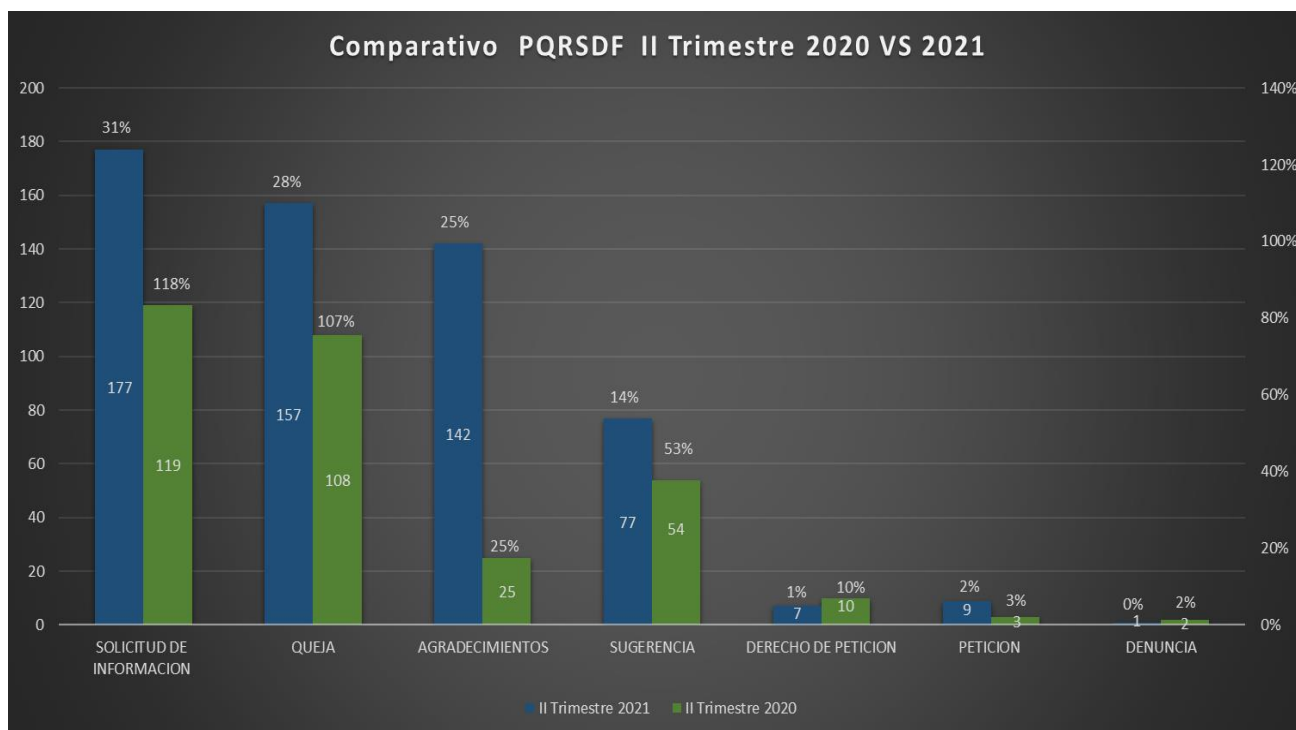


Para el **II Trimestre 2021** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos **25.235**; se tiene el **2,26% de (570 N total de Manifestaciones / N total pacientes atendidos 25.235)**.

Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0.62% (N total de requerimientos tipo queja 157 / N total pacientes atendidos 25.235)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo

9. CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2020 VS 2021

- ✓ Para el **II Trimestre 2021** se presentan **570** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **321** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **78%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el **II Trimestre 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Solicitud de la información** un **49% II Trimestre 2021** (177 requerimientos) **II Trimestre 2020** (119 requerimientos) seguido de **Queja** con un **45%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos del **II Trimestre** de **2021** fueron 570 (**157 Quejas**) vs **II Trimestre 2020** con 321 requerimientos (**108 Quejas**), en el tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presenta un incremento de **468%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos del **II Trimestre** de **2021** fueron 570 (142 requerimientos) vs **II Trimestre 2020** (25 requerimientos).
- ✓ El medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares es **Buzón** 349 requerimientos, sin embargo, se presenta aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución.

Calle 1ª No 9-85 - PBX: 4320160
NIT: 839.999.032-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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





9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el **II Trimestre** se presentan **570** requerimientos de los cuales **142** de ellos pertenecen a los Agradecimientos que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E.



AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECE AL PERSONAL DE DUELO POR COLABORACION	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECE AL PERSONAL DEL INC POR AMABILIDAD	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGREDECE AL INC EN GENERAL POR EL BUEN TRATO Y SERVICIO	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE EL APOYO Y PROCEDIMIENTOS AL INC EN GENERAL	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECE POR EL BUEN SERVICIO EN GENERAL A LOS PROFESIONALES	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO POR SU AMABILIDAD Y TRATO	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A TODO EL EQUIPO DEL INSTITUTO POR SU BUEN SERVICIO Y AMABILIDAD	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC POR SU AMABILIDAD Y COLABORACION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FUNDACION ELLEN REIGNER	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC ESPECIALMENTE ALA JEFE MARIA LAGUNA	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR AMABILIDAD AL PERSONAL DEL 4 NORTE	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A LA JEFE MARIA LAGUNA Y AUX JENI YATE POR SU DEDICACION	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A DUELO POR SU BUENA LABOR ESPECIALMENTE A SANDRA	ENFERMERIA	INFORMACION
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO A ENFERMERIA POR AMABILIDAD	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECEN A APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
FELICITA A LA JEFE GINA RUBIANO DE HEMATOLOGIA POR SU COLABORACION	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A JOSE DE TOMA DE PRUEBA COVID POR SU AMABILIDAD	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
FELICITACIONES A ADRIANA DE TAMIZAJE COVID	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR APOYO AL DUELO A FUNCIONARIA SANDRA CORNEJO	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR EL BUEN TRATO FUNCIONARIA TAMIZAJE COVID	ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD



Página 30



Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **142** requerimientos correspondientes al atributo de calidad **Trato y Amabilidad 92% (130 requerimientos); Información 8% (11 requerimientos); Hotelería 1% (1 requerimiento);** donde se evidencia que los servicios con mayor participación, **Dirección (40 requerimientos); Facturación (54 requerimientos); Enfermería (27 requerimientos); Hematología (5 requerimientos); Radiología (3 requerimientos); Radioterapia (3 requerimientos); Servicios Generales (2 requerimientos); Trabajo Social (2 requerimientos); UCI (2 requerimientos); Urología (1 requerimiento), Farmacia (1 requerimiento).**

9.1.1 Plan de Mejora

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el **II Trimestre 2021** fueron: **Enfermería con 17% (27 Requerimientos), Facturación 13% (21 Requerimientos); Gaica 9% (14 Requerimientos); Hematología 8% (12 Requerimientos).**

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Enfermería	1. Retroalimentación los funcionarios involucrados como de planta y tercerizados (Gold RH) según el atributo de calidad en la que se presentó la Queja. 2. Se realiza llamado de atención a los funcionarios involucrados desde el área de Humanización. 3. Socialización con los funcionarios involucrados 4. Taller fuerza de choque para el servicio de Gaica y Tercer piso Hospitalizados con el Aliado Estratégico Gold RH.
Facturación	1. Cuando las Quejas son repetitivas se hace un llamado de atención. 2. Cuando las Quejas son esporádicas se hacen cursos de educación. 3. Retroalimentación a los funcionarios involucrados. 4. Se realiza seguimiento a las Quejas llamando al usuario para saber la molestia y saber si es procedente o no.
Gaica	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados y el equipo de trabajo. 2. Seguimiento telefónico por parte del medio
Hematología	1. Revisión periódica y retroalimentación con el personal involucrado 2. Toma de acciones y decisiones para dar el adecuado tratamiento a las quejas. 3. Manejo de tiempo en las revistas médicas y juntas para retrasar la consulta

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Revisó: Ana Edith Hernandez Lopez

Aprobó: Ana Edith Hernandez Lopez

Elaboró: Gina Paola Saldaña

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





La salud
es de todos

Minsalud

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



Incancerología



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

