



INFORME PQRS ABRIL 2021

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. Queja Interpuesta por EPS.....	9
2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta	9
2.3 Plan de Mejora.....	10
2.3.2. Causa requerimiento Queja	11
2.3.3 Análisis Comparativo de Periodos y Servicios de acuerdo con las PQRS	12
2.3.4 Motivos de causa requerimiento Queja.....	14
2.4 Causa de Requerimientos.....	16
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.....

Código: 13-19-9-05-PQY-4326160

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



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:

Calle 13 No 9-85 PBX: 4320160

NI: 899 999 092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología

a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
b) Tiempos de respuesta definitiva



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



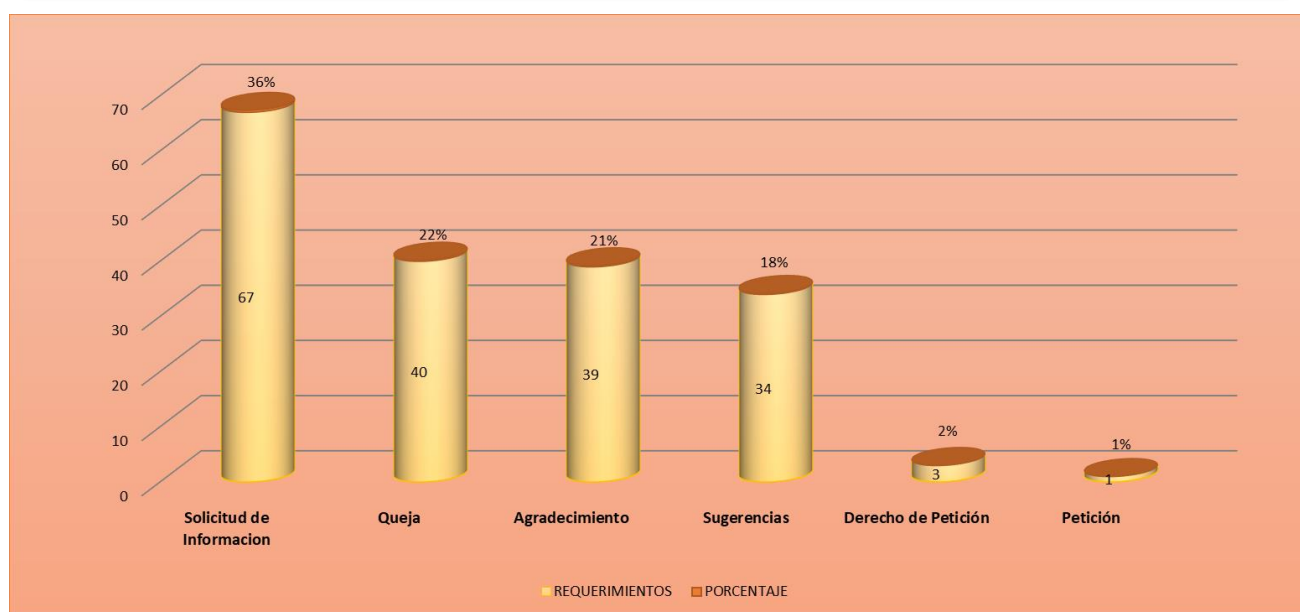
c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

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** 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 ABRIL 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

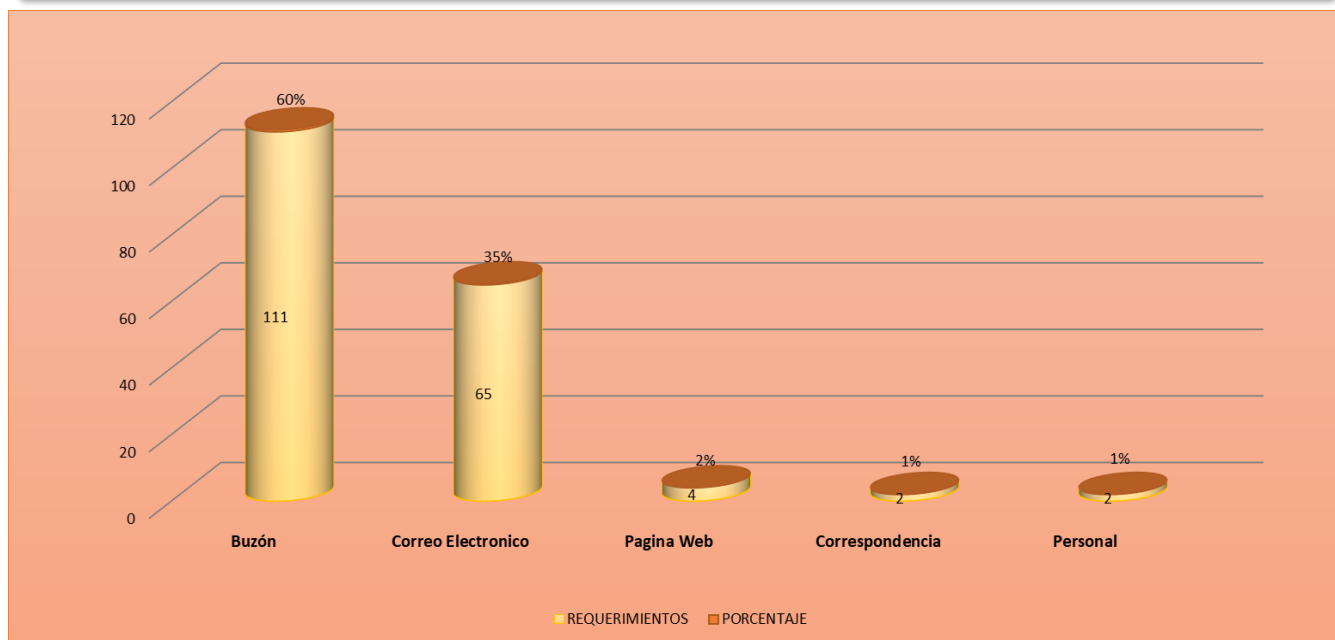
Para el periodo del mes de **Abril** de 2021 se presentan **184** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **36% Solicitud de la Información** (67 Requerimientos); **Queja** con un **22%** (40 Requerimientos); Seguido de **Agradecimientos 21%** (39 requerimientos); **Sugerencia** con un **18%** (34 requerimientos); **Derecho de Petición 2%** (3 requerimientos); **Petición** con un **1%** (1 requerimiento) .



1.2.1 Medio de recepción de PQRS

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

COMPORTAMIENTO MEDIO DE RECEPCIÓN ABRIL 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

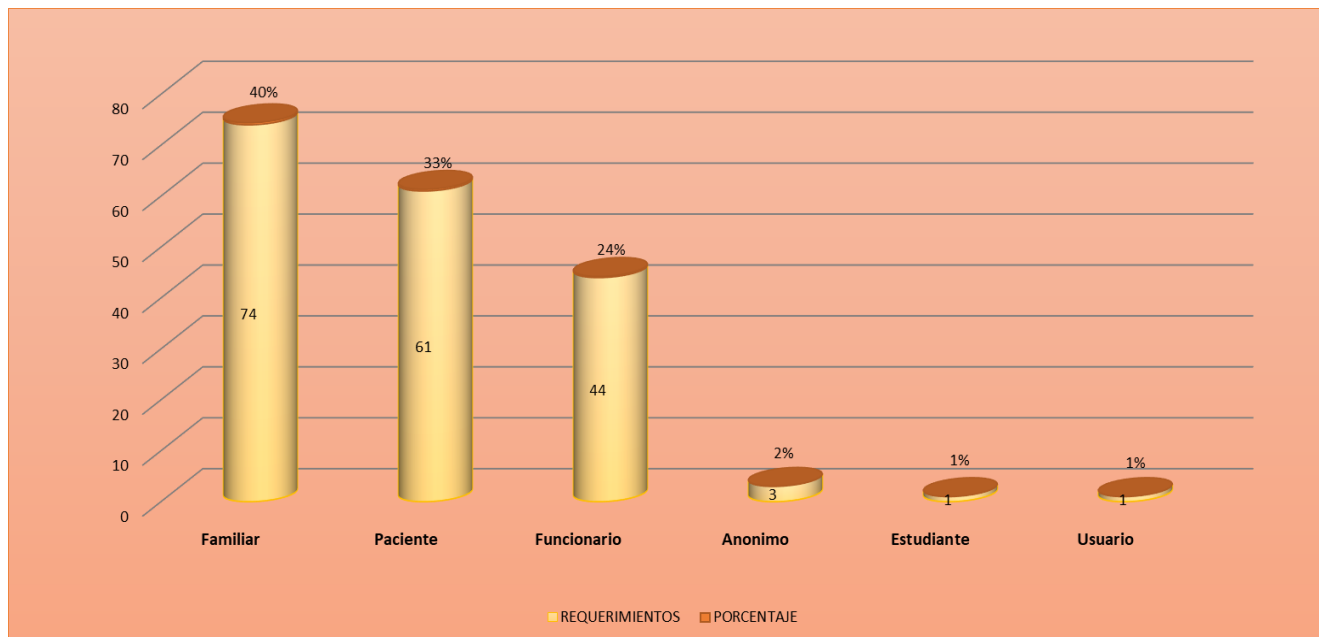
Para el periodo del mes de **Abril** de 2021 se presentan **184** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **60% Buzón** (111 Requerimientos); **Correo Electrónico 35%** (65 requerimientos); Seguido de **Pagina Web** con un **2%** (4 requerimientos); Seguido de **Correspondencia** con un **1%** (2 requerimientos); **Personal** 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 ABRIL 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Abril** se registran **184** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Familiar 40%** (74 requerimientos); **Paciente** con un **33%** (61 requerimientos); **Funcionario 24%** (44 requerimientos); **Anónimo 2%** (3 requerimientos); **Estudiante 1%** (1 requerimiento); **Usuario 1%** (1 requerimiento).



2. CAPÍTULO II REQUERIMIENTOS EN GENERAL

2.1 Distribución de los requerimientos por dependencias

Dentro del proceso establecido cada una de las dependencias realizan las respuestas de los requerimientos recibidos. Se establece el direccionamiento de la **PQRS** por dependencia estableciendo el área correspondiente a emitir respuesta.

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURACION	29	16%
CEGIP	19	10%
DIRECCION	18	10%
ENFERMERIA	14	8%
GAICA	9	5%
SUB-MEDICA	9	5%
MEDICINA NUCLEAR	7	4%
FARMACIA	6	3%
SERVICIOS GENERALES	6	3%
SUB-ADMINISTRATIVA	6	3%
TRABAJO SOCIAL	6	3%
GASTROENTEROLOGIA	5	3%
LABORATORIO CLINICO	5	3%
RADIOLOGIA	5	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	4	2%
HEMATOLOGIA	4	2%
CARDIOLOGIA	3	2%
DOCENCIA	3	2%
ONCOLOGIA	3	2%
PEDIATRIA	3	2%
CORRESPONDENCIA	2	1%
GESTION DOCUMENTAL	2	1%
GESTION HUMANA	2	1%
REHABILITACION	2	1%
UCI	2	1%
CABEZA Y CUELLO	1	1%
ENDOCRINO	1	1%
GINECOLOGIA	1	1%
HOSPITAL DIA	1	1%
INFRAESTRUCTURA	1	1%
MERCADEO	1	1%
PSIQUIATRIA	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
SENO	1	1%
UROLOGIA	1	1%
TOTAL	184	100%

Fuente: Trabajo Social



Para el mes de **Abril 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación** con un **16%** (29 requerimientos) con mayor participación **Agradecimientos** (15 requerimientos); **Solicitud de Información** (6 requerimientos); **Sugerencias** (5 requerimientos); **Queja** (3 requerimientos); Seguido de **Cegip** con un **10%** (19 requerimientos) con mayor participación; **Solicitud de Información** (14 requerimientos); **Sugerencia** (5 requerimientos); Seguido de **Dirección** **10%** (18 requerimientos) con mayor participación **Agradecimientos** (15 requerimientos); **Solicitud de Información** (3 requerimientos), **Sugerencia** (2 requerimientos); Seguido de **Enfermería** con un **8%** (14 requerimientos); **Agradecimiento** (6 requerimientos); **Queja** (6 requerimientos); **Solicitud de Información** (1 requerimiento); **Sugerencia** (1 requerimiento).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	6	15%
GAICA	5	13%
FACTURACION	3	8%
SERVICIOS GENERALES	3	8%
CARDIOLOGIA	3	8%
MEDICINA NUCLEAR	2	5%
TRABAJO SOCIAL	2	5%
GASTROENTEROLOGIA	2	5%
RADIOLOGIA	2	5%
CUIDADOS PALIAITIVOS	2	5%
ONCOLOGIA	2	5%
PEDIATRIA	2	5%
SUB-MEDICA	1	3%
LABORATORIO CLINICO	1	3%
HEMATOLOGIA	1	3%
CABEZA Y CUELLO	1	3%
INFRAESTRUCTURA	1	3%
PSIQUIATRIA	1	3%
TOTAL	40	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Abril** se presentaron **40** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería 15%** (6 requerimientos) **Gaica 13%** (5 requerimientos).





2.2 Quejas interpuestas por las EPS

Durante el mes de **Abril** se presentaron **40** requerimientos tipo **Queja** de los cuales 28 pertenecen a las EPS, **Capital Salud** (16 requerimientos), **Nueva EPS** (7 requerimientos), **Compensar** (1 requerimiento), **Famisanar** (1 requerimiento), **Salud Total** (1 requerimiento), **Comparta** (1 requerimiento), **Sanitas** (1 requerimiento), con los diferentes tipos de Atributos de Calidad, Información, Demora en la atención, Trato y Amabilidad, Cancelación.

QUEJAS EPS		
CAUSA	EPS	ATRIBUTO DE CALIDAD
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 SIQUIATRIA	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 ENFERMERA 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 ATENCION
SE QUEJA DEL DR RUBIANO ONCOLOGIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE PEDIATRIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE GAICA-DEMORA	COMPARTA	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE T. SOCIAL C Y C	COMPENSAR	INFORMACION
SE QUEJA DEL DOCTOR ROJAS OFTALMOLOGIA	FAMISANAR	DEMORA EN LA ATENCION
SE QUEJA DEL CARDIOLOGO PORQUE NO LLEGO ATENDER CONSULTA EN PEDIATRIA	NUEVA EPS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE GAICA POR NO BRINDAR INFORMACION DEL PACIENTE	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DEL HACINAMIENTO EN LA SALA DE ESPERA CIRUGIA PLASTIC 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 ATENCION
SE QUEJA VIGILANCIA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE PEDIATRIA	NUEVA EPS	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

Fuente: Oficina Trabajo Social



2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **Abril 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **2 días** sobre 184 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos.

Se presentan 3 requerimientos Preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.

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

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR ABRIL 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	3
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	
TOTAL	3

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Abril** de 2021 de la totalidad de **40** Quejas se presentan 3 requerimientos Preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.

2.3 Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **Abril** de 2021 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **40** quejas **10** días sobre el **100%**, dentro de los tiempos establecidos 3 de ellas preliminares.

- 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	40
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	
Total	
Promedio Días de respuesta	10 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Abril** de 2021 de la totalidad de **40** Quejas se tramitaron antes de los 15 días, 3 de ellas preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.

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



Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Abril 2021** se presentan **40 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **3.5** días.

2.3.1 Plan de mejora.

Durante el mes de **Abril 2021** no se presentan quejas por trámites que corresponden a:

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

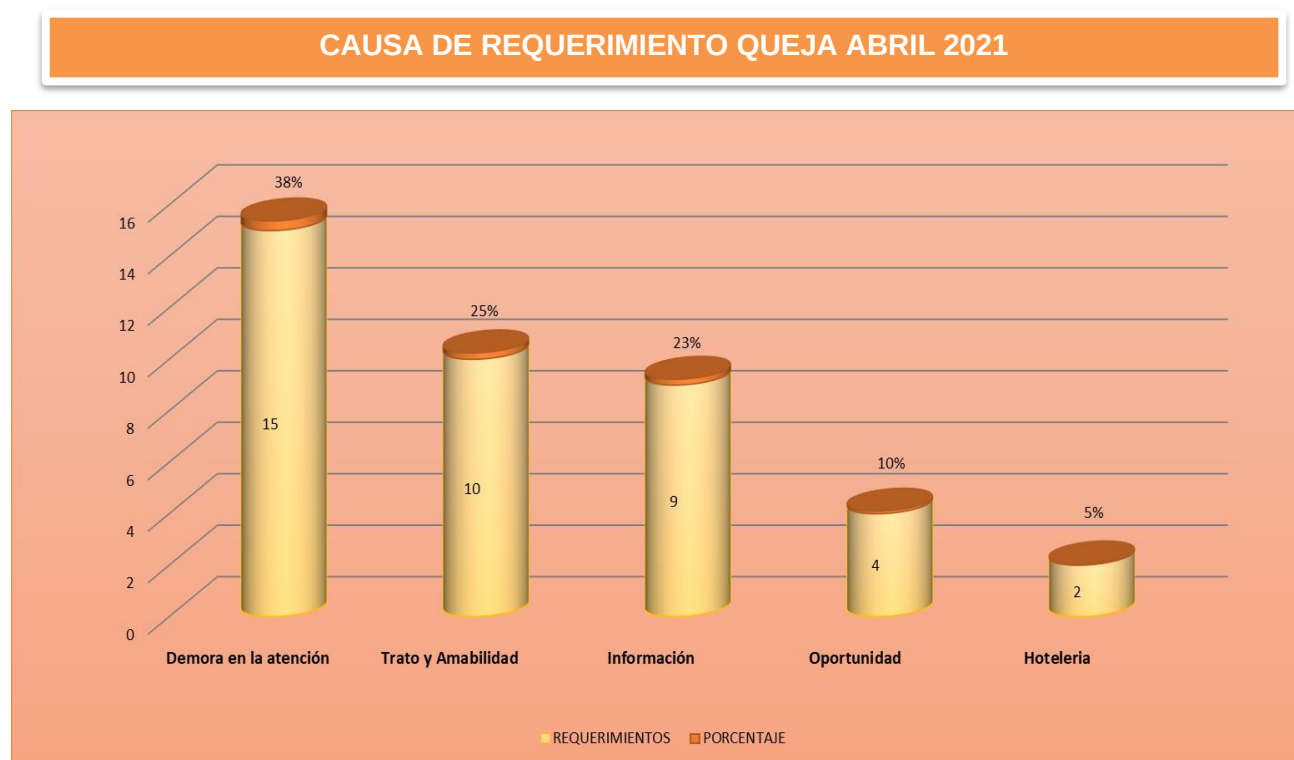
Fuente: Oficina Trabajo Social

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



2.3.2 Causa de Requerimiento Queja.

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



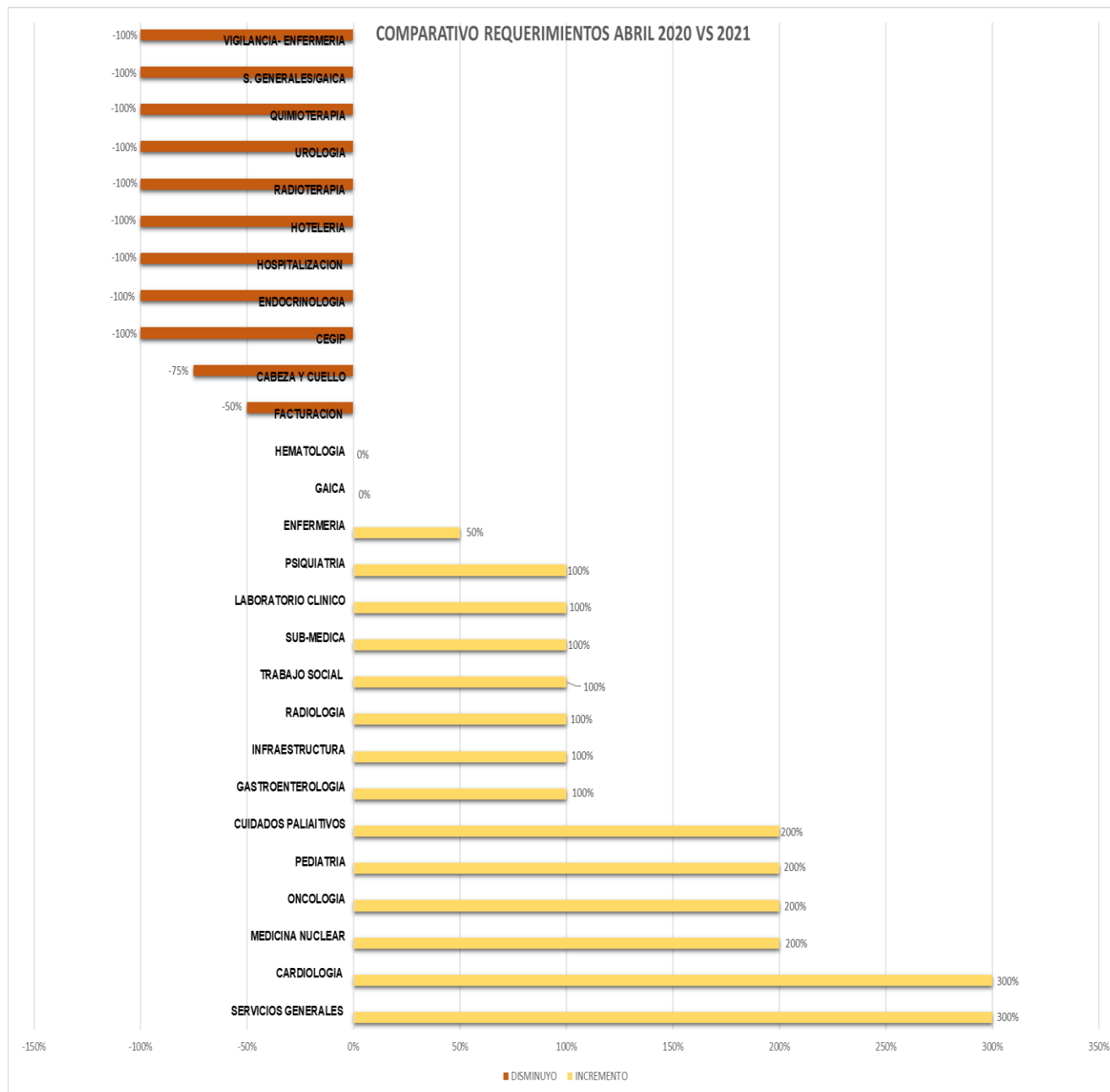
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **40** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Demora en la atención 38%** (15 requerimientos); **Trato y amabilidad 25%** (10 requerimientos); **Información 23%** (9 requerimientos); **Oportunidad 10%** (4 requerimientos); **Hotelería 5%** (2 requerimientos).



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

Para el periodo **2021** se presentan **40** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **33** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **21%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.



Durante el periodo **2021 vs 2020** se identifican los tipos de requerimientos **Queja** en los servicios de:

Servicios que Disminuyeron Abril Periodo 2021 vs 2020

Servicio	abr-20	abr-21	Disminuyo
FACTURACION	6	3	-50%
CABEZA Y CUELLO	4	1	-75%
CEGIP	2		-100%
ENDOCRINOLOGIA	1		-100%
HOSPITALIZACION	1		-100%
HOTELERIA	1		-100%
RADIOTERAPIA	1		-100%
UROLOGIA	1		-100%
QUIMIOTERAPIA	1		-100%
S. GENERALES/GAICA	1		-100%
VIGILANCIA- ENFERMERIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron Periodo Abril 2021 vs 2020

Servicio	abr-20	abr-21	Variación
SERVICIOS GENERALES		3	300%
CARDIOLOGIA		3	300%
MEDICINA NUCLEAR		2	200%
ONCOLOGIA		2	200%
PEDIATRIA		2	200%
CUIDADOS PALIATIVOS		2	200%
GASTROENTEROLOGIA	1	2	100%
INFRAESTRUCTURA		1	100%
RADIOLOGIA	1	2	100%
TRABAJO SOCIAL	1	2	100%
SUB-MEDICA		1	100%
LABORATORIO CLINICO		1	100%
PSIQUIATRIA		1	100%
ENFERMERIA	4	6	50%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

**Servicios que Mantuvieron Periodo Abril 2021 vs 2020**

Servicio	abr-20	abr-21	Variación
GAICA	5	5	0%
HEMATOLOGIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.3.4 Motivos de causa requerimiento por servicio tipo Queja.

Para el mes de **Abril** el Atributo de calidad más alto fue de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **38%** (15 requerimientos), Seguido **Calidad en la atención 25% (Trato y Amabilidad)** (10 requerimientos); Seguido **Servicio 23%** (Información) (9 requerimientos); **Oportunidad 10%** (4 requerimientos); **Hotelería** con un **5%** (2 requerimientos).

DEMORA EN LA AECION POR SERVICIO	
Area afectada por los hechos	Causa de Requerimiento
CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA DEL DOCTOR ROJAS OFTALMOLOGIA
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA DE RADIOFRECUENCIA CUIDADOS PALIATIVOS
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERA JENNY
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA TURNO TARDE
ENFERMERIA	SE QUEJA DE HOSPITAL DIA ENFERMERIA
GAICA	QUEJA ANONIMA GAICA- ENFERMERIA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA-DEMORA
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION EN GAICA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR LA DEMORA EN ATENCION EN EL SERVICIO DE HEMATOLOGIA
LABORATORIO CLINICO	SE QUEJA DEL LABORATORIO
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA POR DEMORA EN EXAMEN PET MEDICINA NUCLEAR
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA DE M.NUCLEAR
SUBMEDICA	SE QUEJA DEL CALL CENTER

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **40%** (14 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación, **Enfermería** (4 requerimientos); **Gaica** (4 requerimientos); **Medicina Nuclear** (2 requerimientos); **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento); **Hematología** (1 requerimiento); **Laboratorio** (1 requerimiento); **Submedica** (1 requerimiento), **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento).



A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Calidad** (Trato y Amabilidad) con un **25%** (10 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Facturación** (3 requerimientos), **Radiología** (2 requerimientos), **Enfermería** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Oncología** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Trabajo Social** (1 requerimiento).

TRATO Y AMABILIDAD POR SERVICIO	
Area afectada por los hechos	Causa de Requerimiento
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA GAICA
FACTURACION	SE QUEJA POR TRATO EN LA ATENCION POR PARTE DE AUTORIZACIONES
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
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
S.GENERALES	SE QUEJA VIGILANCIA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DEL TRATO DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE UROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Servicio** (Información) con un **23%** (9 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Pediatría** (2 requerimientos), **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento), **Enfermería** (1 requerimiento), **Gaica** (1 requerimiento), **Oncología** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Psiquiatría** (1 requerimiento), **Trabajo Social** (1 requerimiento).

INFORMACION POR SERVICIO	
Area afectada por los hechos	Causa de Requerimiento
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA DE CUIDADOS PALIATIVOS
ENFERMERIA	SE QUEJA DE GAICA- ENFERMERIA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA POR NO BRINDAR INFORMACION DEL PACIENTE
ONCOLOGIA	SE QUEJA DEL DR RUBIANO ONCOLOGIA
PEDIATRIA	SE QUEJA DE PEDIATRIA
PEDIATRIA	SE QUEJA DE PEDIATRIA
S.GENERALES	SE QUEJA DE LA VIGILANCIA
SIQUIATRIA	SE QUEJA DRA LINA SIQUIATRIA
T.SOCIAL	SE QUEJA DE T. SOCIAL C Y C

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Hotelería** con un **5%** (2 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Infraestructura** (1 requerimiento).

HOTELERIA POR SERVICIO	
Area afectada por los hechos	Causa de Requerimiento
SERVICIOS GENERALES	SE QUEJA DEL HACINAMIENTO EN LA SALA DE ESPERA CIRUGIA PLASTICA
INFRAESTRUCTURA	SE QUEJA DEL DAÑO ASCENSOR

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Calle 13 No 9-85 PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7

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

Incancerología

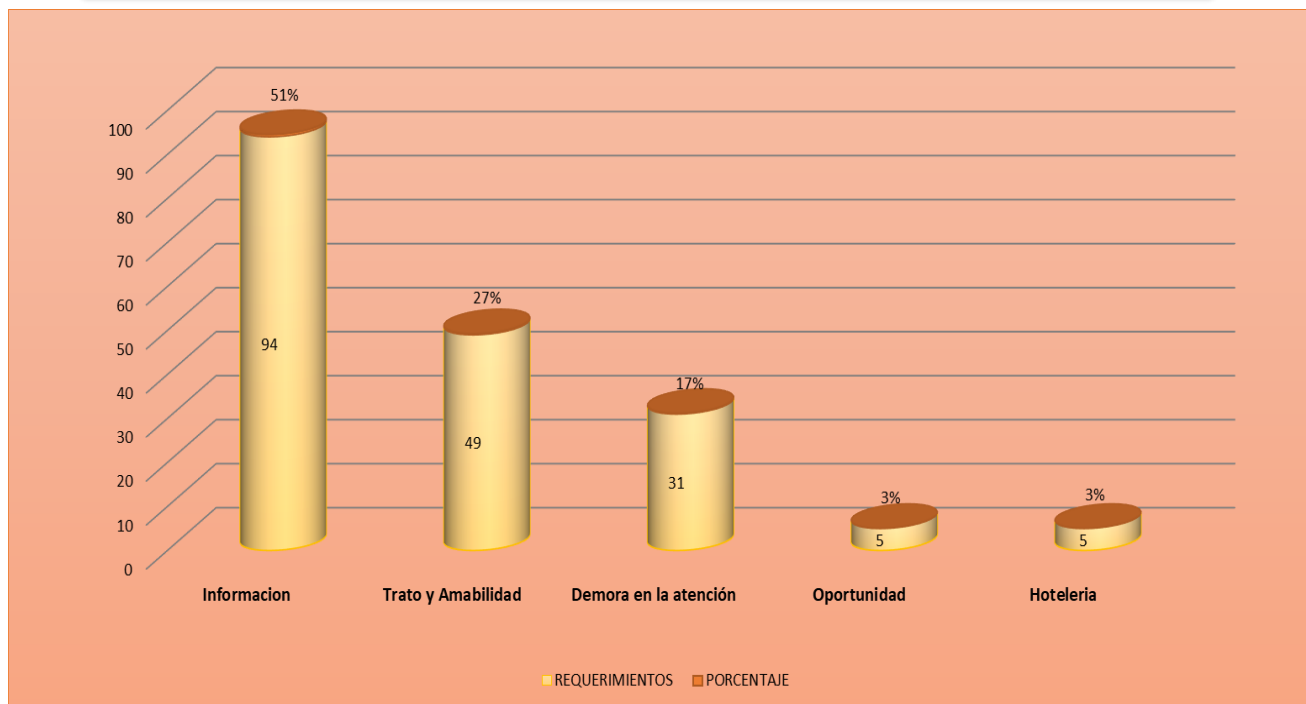


Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS ABRIL 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Abril 2021** se presentan **184** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio** (Información) **51%** (94 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **27%** (49 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **17%** (31 requerimientos); **Oportunidad** **3%** (5 requerimientos) **Ambientes de Atención** (Hotelaría-Infraestructura) **3%** (5 requerimientos).



2.5 Quejas Anónimas

Para el mes de **Abril 2021** se presenta 4 Quejas anónimas.

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

- a) Durante el mes de **Abril 2021**; no se recibieron requerimientos correspondientes a otra institución.

3. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el mes de **Abril 2021** se recibió 1 Petición.

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

De **184** requerimientos para el mes de **Abril** el **36%** 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 **184** requerimientos para el mes de **Abril** el **18%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (**34 requerimientos**), las causas de estos 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 **Abril** de **2021** de **184** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **21%** (39 requerimientos), los cuales se identifican por **Trato y Amabilidad** por el reconocimiento a la buena gestión.



7. CAPITULO VII: ANALISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDA

Para el mes de **Abril 2021** se presentan **184** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio** (Información) **51%** (94 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **27%** (49 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **17%** (31 requerimientos); **Oportunidad 3%** (5 requerimientos). **Ambientes de Atención** (Hotelería- Infraestructura) **3%** (5 requerimientos).

7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **Abril 2021** de **184** requerimientos recibidos, 31 requerimientos corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **17%**.

7.2 Calidad en la atención

Para el mes de **Abril** de **2021**, de **184** requerimientos recibidos, 49 corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **27%**, siendo el atributo de calidad con mayor número de requerimientos.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 3%** (5 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **51%** (94 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.

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



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 **Abril de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **10 días** sobre **40** 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 ABRIL 2021 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
ENFERMERIA	4,6
T. SOCIAL	4
HEMATOLOGIA	3
ONCOLOGIA	3
TOTAL, PROMEDIO	3,65 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

Las áreas las cuales responden después de los 5 días

SERVICIO	CANTIDAD
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
INFRAESTRUCTURA	28
CUIDADOS PALIATIVOS	21
SUBMEDICA	21
SIQUIATRIA	13
CARDIOLOGIA	12
S.GENERALES	12
FACTURACION	10,6

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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

RADIOLOGIA	10,5
GASTROENTEROLOGIA	10
GAICA	8,6
MEDICINA NUCLEAR	8,5
ENFERMERIA	7
PEDIATRIA	7
TRABAJO SOCIAL	7
CABEZA Y CUELLO	6
LABORATORIO CLINICO	6
TOTAL PROMEDIO	11,7

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 **Abril de 2021:**

PACIENTES ATENDIDOS MES DE ABRIL 2021	
MARZO	CANTIDAD
NUEVOS	255
ANTIGUOS	8727
TOTAL	8727

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,11% (N total de requerimientos 184/ N total pacientes atendidos 8727)** 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 8.727)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

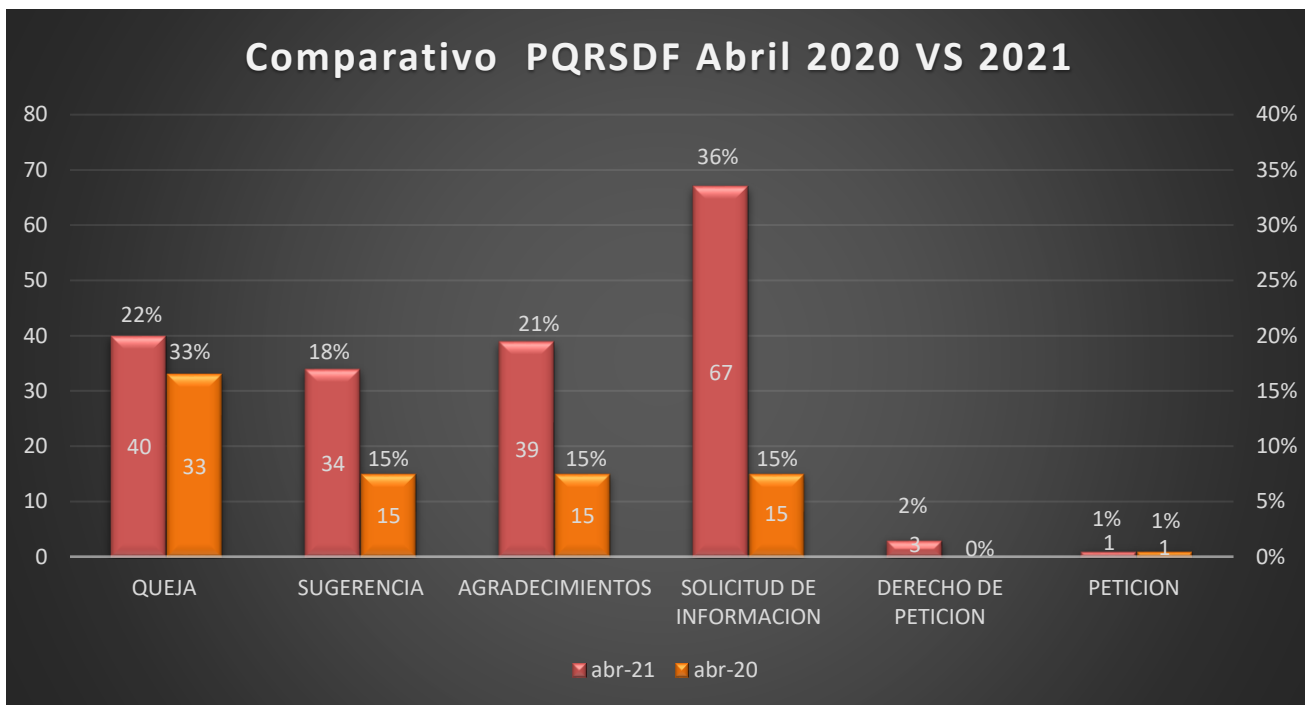
Para el mes de **Abril** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **2,11% (N total de requerimientos 184/ N total pacientes atendidos 8.727).**

Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0,46% (N total de requerimientos tipo queja 40/ N total pacientes atendidos 8,727)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



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

- ✓ Para el año **2021** del mes de **Abril** se presentan **184** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Abril 2020** **79** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **133%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Abril 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Queja** del **21%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Abril 2021** fueron (**40 Quejas**) vs **Abril 2020** con (**33 Quejas**), en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia un incremento del **347%**, **2021** fueron (**67 requerimientos**) vs **Abril 2020** con (**15 requerimientos**); **Sugerencia** se presenta un incremento del **127%**, **Abril 2021** fueron (**34 requerimientos**) vs **Abril 2020** con (**15 requerimientos**) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presenta un incremento del **160%**, **Abril 2021** fueron (**39 requerimientos**) vs **Abril 2020** con (**15 requerimientos**); **Derecho de Petición** se presentó un incremento del **100%** **Abril 2021** fueron (**3 requerimientos**) vs **Abril 2020** con (**0 requerimientos**); **Petición** se **mantuvo 2021 y 2020** (**1 requerimiento**). para este periodo se evidencia un incremento de **133%** sobre los requerimientos.
- ✓ Durante el periodo **Abril 2021** se identifica un incremento del **147%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón** **Abril 2021** (**111 requerimientos**) vs **Abril 2020** (**45 requerimientos**). Presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**.

- Página 23



9.1.1 Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Enfermería	1. Socialización con los funcionarios Tercerizados Gold Rh. 2. Socialización con los funcionarios Involucrados.
Gaica	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados y el equipo de trabajo 2. Seguimiento telefonico por parte del Medico.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Abril 2021** fueron: **Enfermería 15%** (6 Requerimientos tipo Queja); **Gaica (6** Requerimientos tipo Queja) **13%**.

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