



INFORME PQRS MAYO 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.....	16
-------------------------------------	----

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



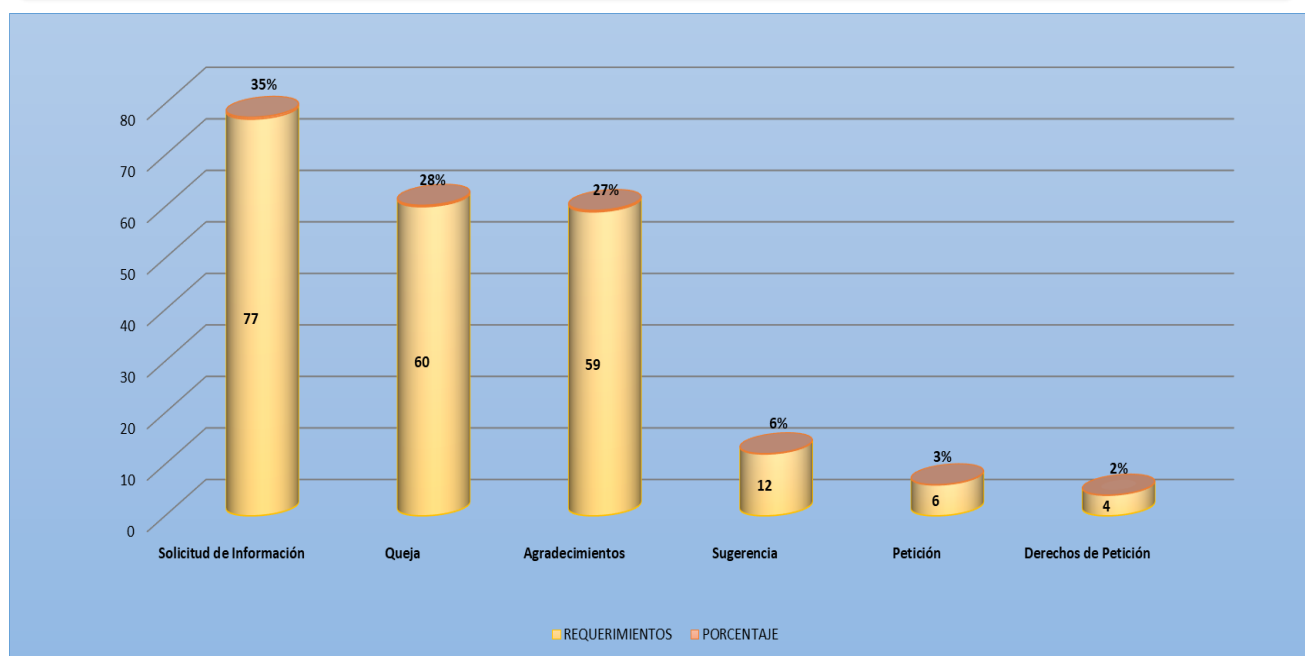
c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

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 **Mayo 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 MAYO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

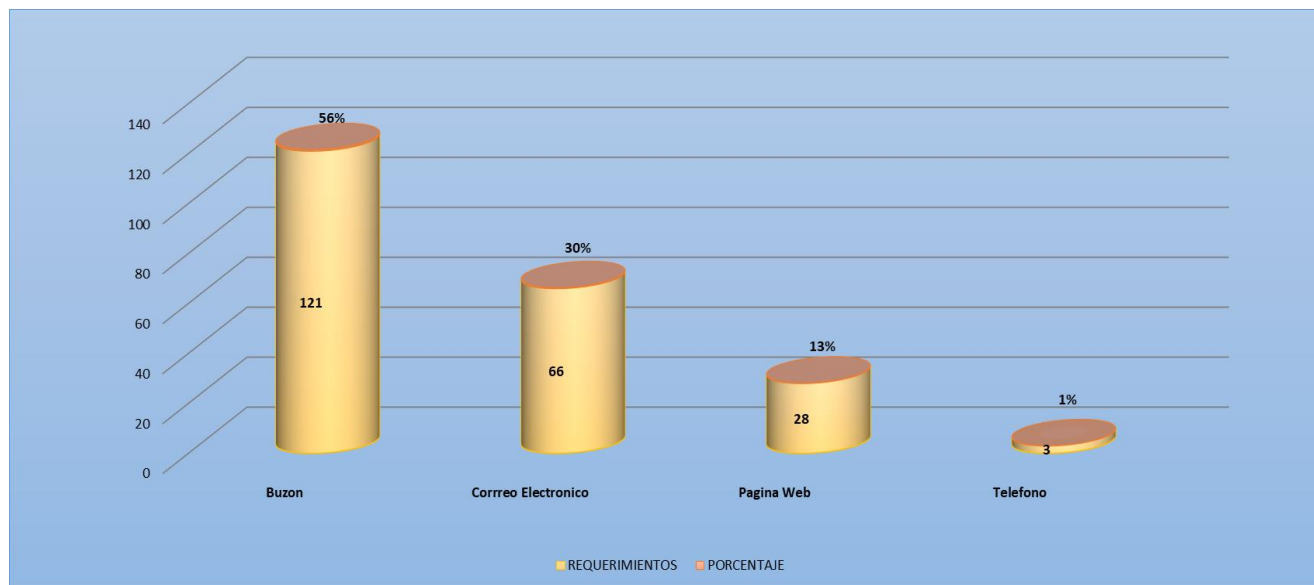
Para el periodo del mes de **Mayo** de 2021 se presentan **218** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **35% Solicitud de la Información (77 Requerimientos)**; **Queja** con un **28% (60 Requerimientos)**; Seguido de **Agradecimientos 27% (59 requerimientos)**; **Sugerencia** con un **6% (12 requerimientos)**; **Petición 3% (6 requerimientos)**; **Derechos de Petición** con un **2% (4 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 MAYO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

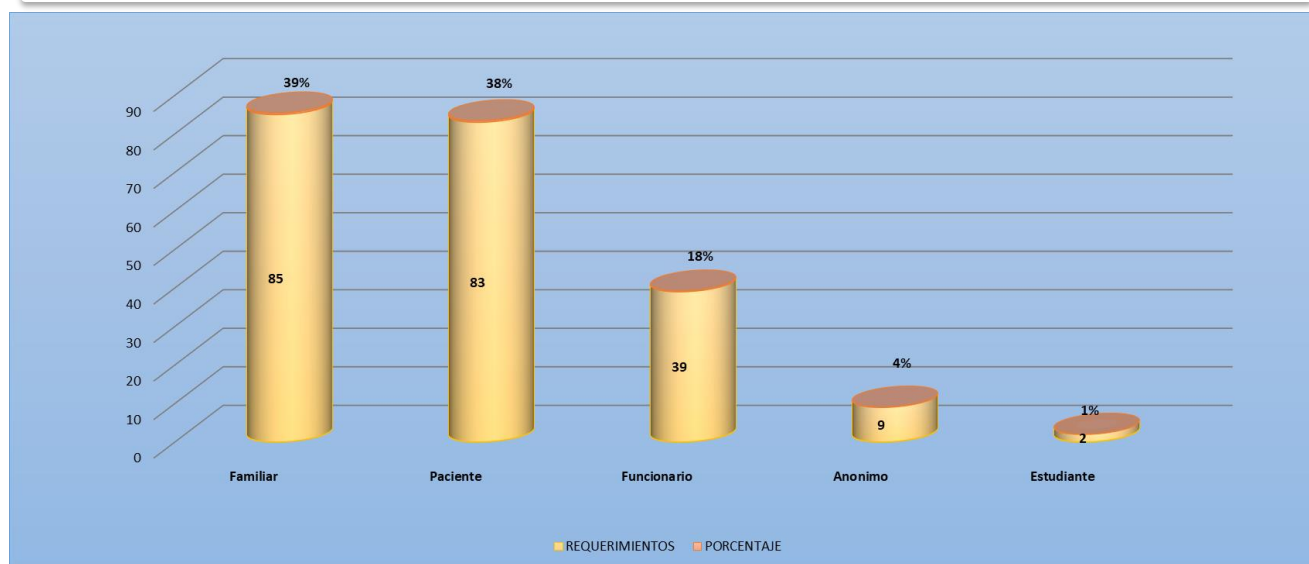
Para el periodo del mes de **Mayo** de 2021 se presentan **218** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **56% Buzón (121 Requerimientos)**; **Correo Electrónico 30% (66 requerimientos)**; Seguido de **Pagina Web** con un **13% (28 requerimientos)**; Seguido de **Teléfono** con un **1% (3 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 MAYO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Mayo** se registran **218** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Familiar 39%** (85 requerimientos); **Paciente** con un **38%** (83 requerimientos); **Funcionario 18%** (39 requerimientos); **Anónimo 4%** (9 requerimientos); **Estudiante 1%** (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	CANTIDAD	PORCENTAJE
FACTURACION	44	20%
ENFERMERIA	22	10%
CEGIP	11	5%
DIRECCION	11	5%
FARMACIA	11	5%
CORRESPONDENCIA	9	4%
MEDICINA NUCLEAR	9	4%
SUB-ADMINISTRA	9	4%
TRABAJO SOCIAL	8	4%
RADIOLOGIA	7	3%
GAICA	6	3%
GASTRO	6	3%
SERVICIOS GENERALES	6	3%
TALENTO HUMANO	6	3%
HEMATOLOGIA	5	2%
SUB-MEDICA	5	2%
ENFERMERIA	4	2%
GESTION DOCUMENTAL	4	2%
CABEZA Y CUELLO	3	1%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	1%
DOCENCIA	3	1%
ENDOCRINOLOGIA	3	1%
ONCOLOGIA	3	1%
PATOLOGIA	3	1%
PEDIATRIA	3	1%
REHABILITACION	2	1%
UROLOGIA	2	1%
BANCO SANGRE	1	0%
COMERCIAL	1	0%
CONTABILIDAD	1	0%
G. HUMANA	1	0%
GAICA-HEMATOLOGIA	1	0%
H. DIA	1	0%
MERCADEO	1	0%



OFTALMOLOGIA	1	0%
ORTOPEDIA	1	0%
RADIOTERAPIA	1	0%
SENO/CX TORAX	1	0%
T.S Y FACTURACION	1	0%
TS-CEGIP-GESTORA	1	0%
UCI-M.INTERNA	1	0%
TOTAL	218	100%

Fuente: Trabajo Social

Para el mes de **Mayo 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación** con un **20%** (44 requerimientos) con mayor participación **Agradecimientos** (28 requerimientos); **Queja** (13 requerimientos); **Sugerencias** (3 requerimientos); Seguido de **Enfermería** con un **10%** (22 requerimientos); **Agradecimiento** (11 requerimientos); **Queja** (10 requerimientos); **Solicitud de Información** (1 requerimiento).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FACTURACION	13	22%
ENFERMERIA	10	17%
FARMACIA	5	8%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	5%
GASTRO	3	5%
SERVICIOS GENERALES	3	5%
CABEZA Y CUELLO	2	3%
CEGIP	2	3%
GAICA	2	3%
MEDICINA NUCLEAR	2	3%
PEDIATRIA	2	3%
REHABILITACION	2	3%
SUB-MEDICA	2	3%
TRABAJO SOCIAL	2	3%
HEMATOLOGIA	1	2%
OFTALMOLOGIA	1	2%
PATOLOGIA	1	2%
RADIOLOGIA	1	2%
RADIOTERAPIA	1	2%
TS Y FACTURACION	1	2%
TS CEGIP GESTORA	1	2%
TOTAL	60	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Mayo** se presentaron **60** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Facturación 22%** (13 requerimientos); **Enfermería 17%** (10 requerimientos).



2.2 Quejas interpuestas por las EPS

Durante el mes de **Mayo** se presentaron **60** requerimientos tipo **Queja** de los cuales 34 pertenecen a las EPS, **Capital Salud** (14 requerimientos), **Nueva EPS** (9 requerimientos), **Compensar** (4 requerimiento), **Famisanar** (1 requerimiento), **Anas Wayu** (1 requerimiento), **Colsanitas** (1 requerimiento), **Confaoriente** (1 requerimiento), **Convida** (1 requerimiento), **Meidmas** (1 requerimiento), **Confamiliar** (1 requerimiento) con los diferentes tipos de Atributos de Calidad, Información, Demora en la atención, Trato y Amabilidad, Oportunidad.

QUEJAS EPS		
CAUSA	EPS	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA ENFERMERIA	ANAS WAYU	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERIA Y GASTR	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE GASTRO	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DEL CALL CENTER POR FALTA DE INFORMACION	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DEMORA ATENCION FARMACIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR DEFICIENCIA EN EL ASEO	CAPITAL SALUD	HOTELERIA
SE QUEJA POR DEMORA ATENCION FARMACIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN EL SERVICIO	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN CITAS DE GASTRO	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA POR DEMORA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION EN GAICA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE M. NUCLEAR	COLSANITAS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA FACTURACION	COMFAORIENTE	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION POR DEMORA EN ATENCION	COMPENSAR	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GASTRO POR NO GENERAR ORDEN PARA PATOLOGIA	COMPENSAR	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA POR OPORTUNIDAD EN CITA	COMPENSAR	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR MAL PROCEDIMIENTO EN AUTORIZACIONES	COMPENSAR	INFORMACION
SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA POR OPORTUNIDAD EN ATENCION	CONFAMILIAR	OPORTUNIDAD
SE QUEJA ENFERMERIA POR TRATO	CONVIDA	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA VIGILANCIA	FAMISANAR	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	MEDIMAS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUOVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUOVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE HOSPITAL DIA- ENFERMERIA	NUOVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE PEDIATRIA	NUOVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA FACTURACION	NUOVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION TELEFONICA POR EXAMEN CON RADIOLOGIA	NUOVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTO EN FARMACIA	NUOVA EPS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR EL TRATO DE LA FUNCIONARIA VIVIANA DE LA NUOVA EPS	NUOVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR EL TRATO POR PARTE DE LA FUNCIONARIA DE LA NUOVA EPS	NUOVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **Mayo 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **3,28 días** sobre 218 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos.

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

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR MAYO 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	1
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	
NIT: 899.999.092-7 TOTAL	

Fuente: Oficina Trabajo Social.
Bogotá D.C., Colombia

Incancerología



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



Para el mes de **Mayo** de 2021 se presento 1 requerimiento preliminar dentro de los tiempos establecidos por norma.

2.3 Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **Mayo** de 2021 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **60** quejas **9,97** días sobre el **100%**, dentro de los tiempos establecidos.

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	60
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	
Total	60
Promedio Días de respuesta	9,97 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Mayo** de 2021 se presentaron 60 **Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días, 1 de ellas preliminar dentro de los tiempos establecidos por norma.

Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Mayo 2021** se presentan **60 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **4,7** días.

2.3.1 Plan de mejora.

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

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

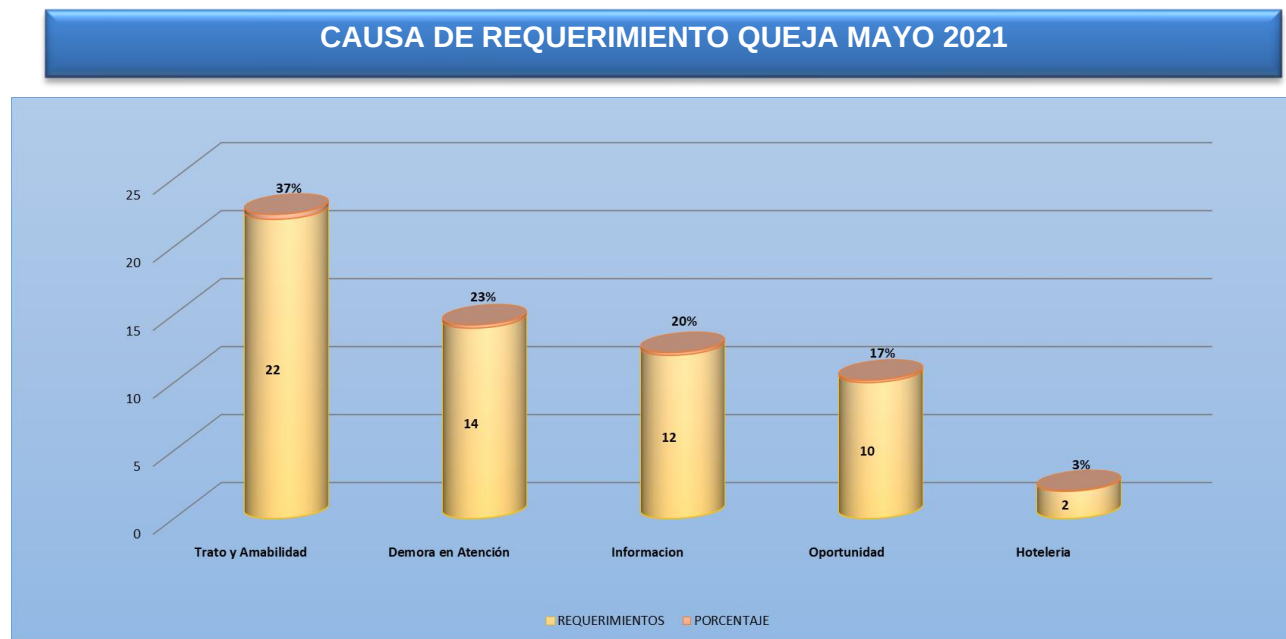
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Mayo 2021** 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 **Mayo** se comportan de la siguiente manera:



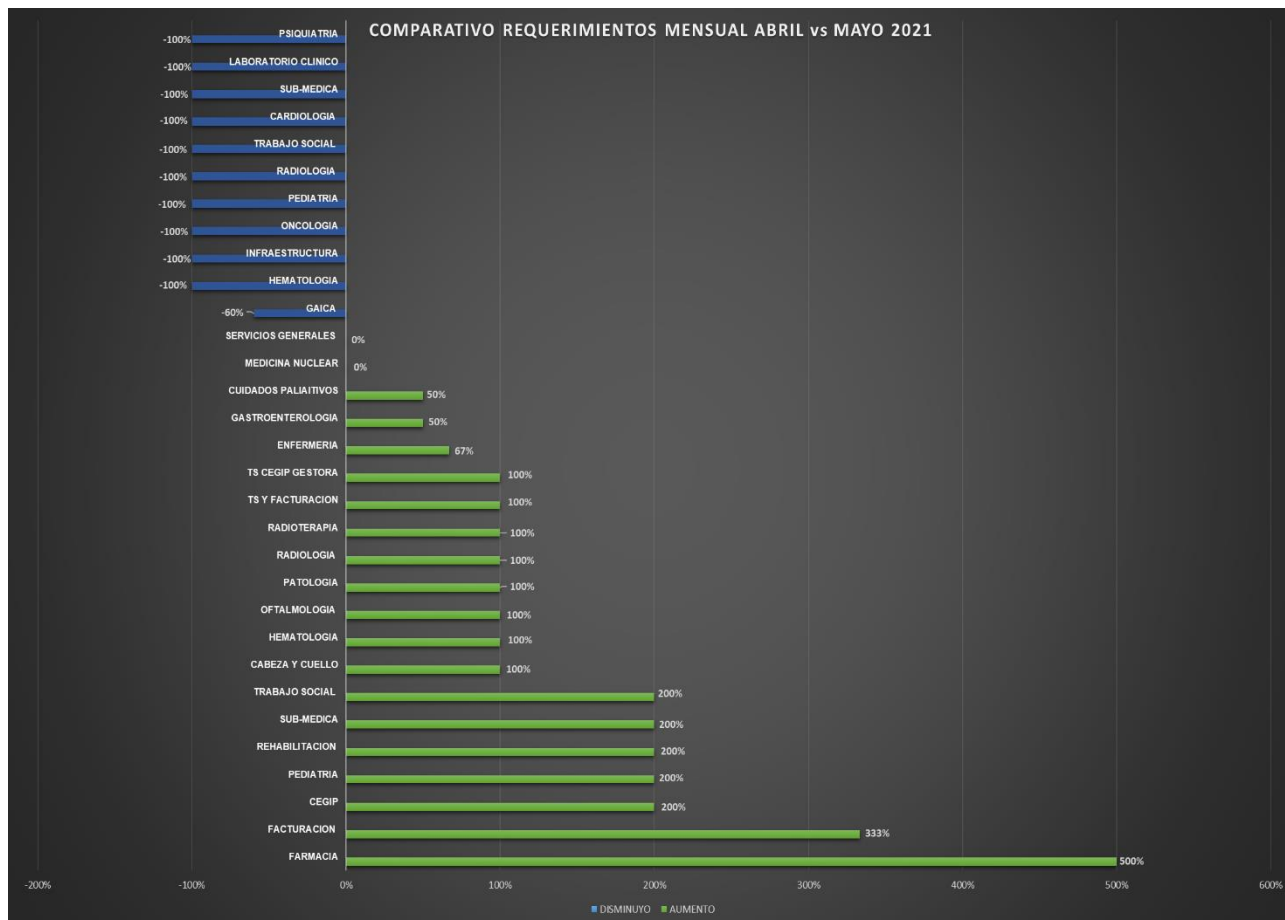
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **60** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Trato y amabilidad 37%** (22 requerimientos); **Demora en la atención 23%** (14 requerimientos); **Información 20%** (12 requerimientos); **Oportunidad 17%** (10 requerimientos); **Hotelería 3%** (2 requerimientos).



2.3.3 Análisis Comparativo de Periodos y Servicios de acuerdo con las PQRS año 2020 vs 2021 y Mensual.

Comparativo Mes Abril vs Mayo 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Abril 2021** se presentan **40** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el Mes de **Mayo 2021** 60 requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **50%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Durante el mes de **Abril** y **Mayo 2021** se identifica los servicios que disminuyeron tipo **Queja** fueron:

Servicio	abr-21	may-21	Variación
GAICA	5	2	-60%
HEMATOLOGIA	1		-100%
INFRAESTRUCTURA	1		-100%
ONCOLOGIA	2		-100%
PEDIATRIA	2		-100%
RADIOLOGIA	2		-100%
TRABAJO SOCIAL	2		-100%
CARDIOLOGIA	3		-100%
SUB-MEDICA	1		-100%
LABORATORIO CLINICO	1		-100%
PSIQUIATRIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron Periodo **Abril** y **Mayo 2021**

Servicio	abr-21	may-21	Variación
FARMACIA		5	500%
FACTURACION	3	13	333%
CEGIP		2	200%
PEDIATRIA		2	200%
REHABILITACION		2	200%
SUB-MEDICA		2	200%
TRABAJO SOCIAL		2	200%
CABEZA Y CUELLO	1	2	100%
HEMATOLOGIA		1	100%
OFTALMOLOGIA		1	100%
PATOLOGIA		1	100%
RADIOLOGIA		1	100%
RADIOTERAPIA		1	100%
TS Y FACTURACION		1	100%
TS CEGIP GESTORA		1	100%
ENFERMERIA	6	10	67%
GASTROENTEROLOGIA	2	3	50%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	3	50%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



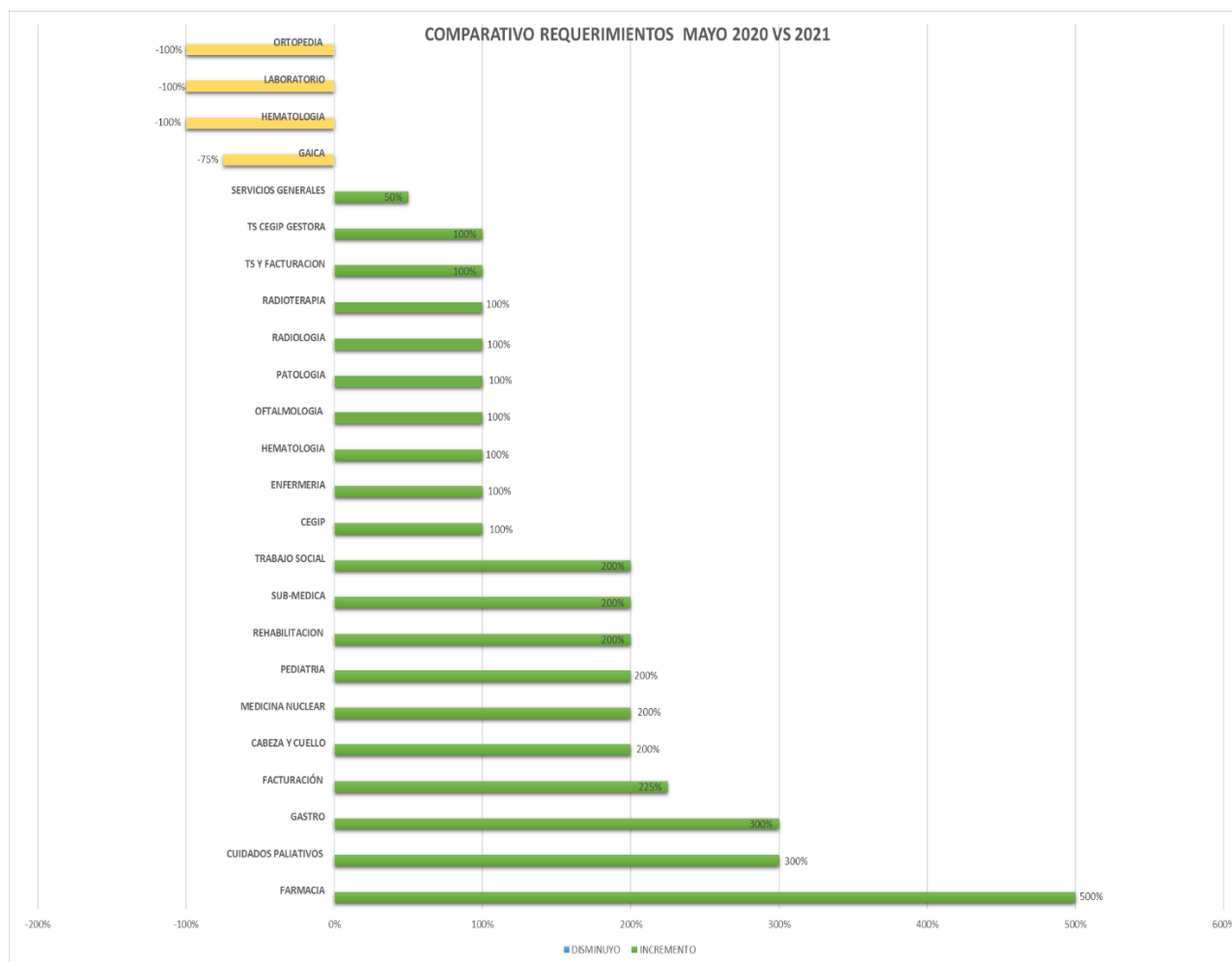
Servicios que Mantuvieron Periodo Abril y Mayo 2021

Servicio	abr-21	may-21	Variación
MEDICINA NUCLEAR	2	2	0%
SERVICIOS GENERALES	3	3	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Comparativo de Servicios y periodos año 2020 vs 2021

Para el periodo **2021** se presentan **60** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **26** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **131%** 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 Mayo Periodo 2021 vs 2020

Servicio	may-20	may-21	Variación
GAICA	8	2	-75%
HEMATOLOGIA	1		-100%
LABORATORIO	2		-100%
ORTOPEDIA	1		-100%
RADIOLOGIA	1		-100%
SALUD OCUPACIONAL	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron Periodo Mayo 2021 vs 2020

Servicio	may-20	may-21	Variación
FARMACIA		5	500%
CUIDADOS PALIATIVOS		3	300%
GASTRO		3	300%
FACTURACIÓN	4	13	225%
CABEZA Y CUELLO		2	200%
MEDICINA NUCLEAR		2	200%
PEDIATRIA		2	200%
REHABILITACION		2	200%
SUB-MEDICA		2	200%
TRABAJO SOCIAL		2	200%
CEGIP	1	2	100%
ENFERMERIA	5	10	100%
HEMATOLOGIA		1	100%
OFTALMOLOGIA		1	100%
PATOLOGIA		1	100%
RADIOLOGIA		1	100%
RADIOTERAPIA		1	100%
TS Y FACTURACION		1	100%
TS CEGIP GESTORA		1	100%
SERVICIOS GENERALES	2	3	50%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



2.3.4 Motivos de causa requerimiento por servicio tipo Queja.

Para el mes de **Mayo** el Atributo de calidad más alto fue **Calidad en la atención 37% (Trato y Amabilidad)** (22 requerimientos); Seguido **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **23%** (14 requerimientos), **Servicio 20%** (Información) (12 requerimientos); **Oportunidad Cita 17%** (10 requerimientos); **Hotelería** con un **3%** (2 requerimientos).

Atributo: **Calidad** (Trato y Amabilidad) 22 Requerimientos

ATRIBUTOS DE CALIDAD TRATO Y AMABILIDAD POR SERVICIO	
Area afectada de los hechos	Causa requerimiento
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
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 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
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
SERVICIOS 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

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Calidad** (Trato y Amabilidad) con un **37%** (22 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Enfermería**;(9 requerimientos), **Facturación** (6 requerimiento), **Cabeza y Cuello** (2 requerimientos), **Trabajo Social** (2 requerimientos), **Gaica** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Trabajo Social y Facturación** (1 requerimiento).



Atributo: Oportunidad (Demora en la atención) 14 Requerimientos.

ATRIBUTOS DE OPORTUNIDAD DEMORAR EN ATENCION POR SERVICIO	
Area afectada de los hechos	Causa requerimiento
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN CUIDADOS PALIATIVOS
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
FARMACIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA POR DEMORA ATENCION FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA DEMORA ATENCION FARMACIA
GASTRO	SE QUEJA POR DEMORA EN CITAS DE GASTRO
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA DE M. NUCLEAR
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA DE M. NUCLEAR
RADIOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION TELEFONICA POR EXAMEN CON RADIOLOGIA
RADIOTERAPIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN EL SERVICIO DE RADIOTERAPIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **23%** (14 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Facturación**; (4 requerimientos), **Farmacia**; (3 requerimientos) **Medicina Nuclear** ;(2 requerimientos) **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento), **Enfermería** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento), **Radioterapia** (1 requerimiento).

Atributo: Servicio (Información) 12 Requerimientos.

ATRIBUTOS DE SERVICIO INFORMACION POR SERVICIO	
Area afectada de los hechos	Causa requerimiento
CEGIP	SE QUEJA DEL CALL CENTER POR FALTA DE INFORMACION
CEGIP	SOLICITA COLABORACION CON ASIGNACION DE CITAS POR PRIMERA VEZ
FACTURACION	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION
FACTURACION	SE QUEJA POR MAL PROCEDIMIENTO EN AUTORIZACIONES
FARMACIA	SE QUEJA POR INFORMACION FARMACIA
GAICA	SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION EN GAICA
GASTRO	SE QUEJA DEL SERVICIO DE GASTRO PORQUE LA ORDEN QUEDO MAL PARA PODER HACER PATOLOGIA
PEDIATRIA	SE QUEJA DE PEDIATRIA
PEDIATRIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
REHABILITACION	SE QUEJA PORQUE NO CONTESTAN LA LINEA TELEFONICA CON REHABILITACION PARA LAS TERAPIAS
SUB-MEDICA	SE QUEJA DE CARDIOLOGO
TS-CEGIP-GESTORA	SE QUEJA DE TS-CEGIP-GESTORA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Servicio** (Información) con un **20%** (12 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Facturación**; (2 requerimientos), **Pediatría**;(2 requerimientos) **Cegip**;(2 requerimientos) **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Gaica** (1 requerimiento), **Rehabilitación** (1 requerimiento), **Submedica** (1 requerimiento), **Trabajo Social-Cegip-Gestora** (1 requerimiento), **Farmacia** (1 requerimiento).

**Atributo: Oportunidad (Cita) 10 Requerimientos.**

ATRIBUTOS DE OPORTUNIDAD EN CITA POR SERVICIO	
Area afectada de los hechos	Causa requerimiento
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN EL SERVICIO
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN EL SERVICIO DE CUIDADOS PALIATIVOS
FACTURACION	SE QUEJA POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTO EN FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA POR DEMORA ENTREGA DE MEDICAMENTOS
GASTRO	SE QUEJA DE GASTRO POR NO GENERAR ORDEN PARA PATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA POR OPORTUNIDAD EN CITA
OFTALMOLOGIA	SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA POR OPORTUNIDAD EN ATENCION
PATOLOGIA	SE QUEJA DE PATOLOGIA POR MALA INFORMACION
REHABILITACION	SE QUEJA PORQUE NO LA ATENDIERON EL DIA DE LA CITA EN REHABILITACION
SUB-MEDICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ASIGNACION DE CITA EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Cita) con un **17%** (10 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Cegip**; (2 requerimientos), **Facturación**; (1 requerimiento) **Farmacia** ;(1 requerimiento) **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Hematología** (1 requerimiento), **Oftalmología** (1 requerimiento), **Submedica** (1 requerimiento), **Patología** (1 requerimiento), **Rehabilitación** (1 requerimiento).

Atributo: Ambientes de Atención (Hotelería-Infraestructura) 2 requerimientos.

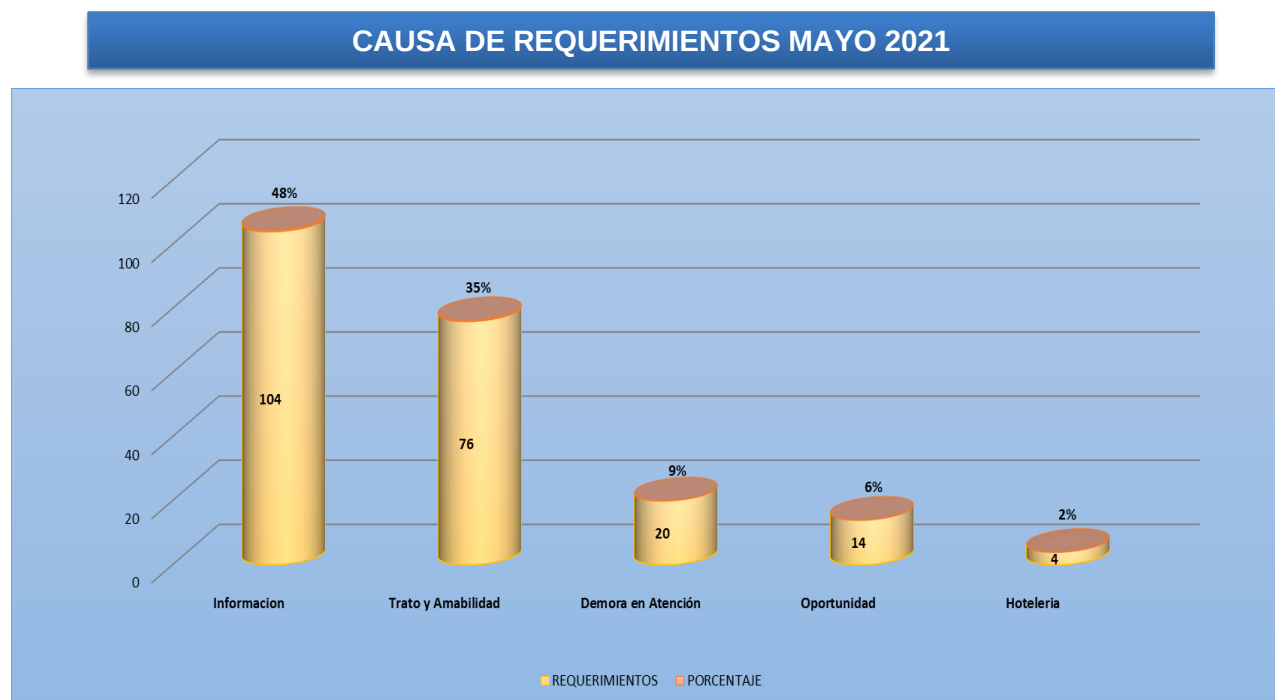
ATRIBUTOS DE HOTELERIA E INFRAESTRUCTURA POR SERVICIO	
Area afectada de los hechos	Causa requerimiento
SERVICIOS GENERALES	SE QUEJA DE LOS ALIMENTOS
SERVICIOS GENERALES	SE QUEJA POR DEFICIENCIA EN EL ASEO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Hotelería** con un **3%** (2 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Servicios Generales** (2 requerimientos).



2.4 Causa de Requerimientos.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Mayo 2021** se presentan **218** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio** (Información) **48%** (104 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **35%** (76 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **9%** (20 requerimientos); **Oportunidad en cita** **6%** (14 requerimientos) **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **2%** (4 requerimientos).

2.5 Quejas Anónimas

Para el mes de **Mayo 2021** se presenta 11 Quejas anónimas.

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

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

3. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el mes de **Mayo 2021** se recibieron 6 Peticiones.



4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

De **218** requerimientos para el mes de **Mayo** el **35%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información** con (77 requerimientos) las causas de los mismos se definen en servicio (Información y Orientación).

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **218** requerimientos para el mes de **Mayo** el **6%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (**12 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 **Mayo** de **2021** de **218** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **27%** (59 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 **Mayo 2021** se presentan **218** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio** (Información) **48%** (104 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **35%** (76 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **9%** (20 requerimientos); **Oportunidad 6%** (14 requerimientos), **Ambientes de Atención** (Hotelería- Infraestructura) **2%** (4 requerimientos).

7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **Mayo 2021** de **218** requerimientos recibidos, 20 requerimientos corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **9%**.

7.2 Calidad en la atención

Para el mes de **Mayo** de **2021**, de **218** requerimientos recibidos, 76 corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **35%**, siendo el atributo de calidad con mayor número de requerimientos.



7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 2%** (4 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **48%** (104 requerimientos) se evidencia que para este mes fue el atributo de Calidad más alto.

CAPITULO VIII. CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS

8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS.

Módulo de PQRS.

8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRS

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

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

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

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 **Mayo de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **9,97 días** sobre **60** 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 MAYO 2021 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
RADIOTERAPIA	5
SUBMEDICA	4
GAICA	3
ENFERMERIA	2,75
TRABAJO SOCIAL	1
TOTAL, PROMEDIO	3,15 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

Las áreas las cuales responden después de los 5 días

SERVICIO	CANTIDAD
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
S.GENERALES	17,3
T.S Y FACTURACION	15
RADIOLOGIA	14
TS-CEGIP-GESTORA	14
CUIDADOS PALIATIVOS	13,6
GASTROENTEROLOGIA	13,3
FARMACIA	13
FACTURACION	11,1
CEGIP	10
HEMATOLOGIA	10
PATOLOGIA	10
REHABILITACION	10
GAICA	9
OFTALMOLOGIA	9
MEDICINA NUCLEAR	8,5
ENFERMERIA	8,1
SUB-MEDICA	8
TRABAJO SOCIAL	8
CABEZA Y CUELLO	7,5
PEDIATRIA	7
TOTAL PROMEDIO	10,8

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 **Mayo de 2021**:

PACIENTES ATENDIDOS MES DE MAYO 2021	
MAYO	CANTIDAD
NUEVOS	258
ANTIGUOS	7.802
TOTAL ATENDIDOS	8.060

Fuente: Oficina planeación institucional.

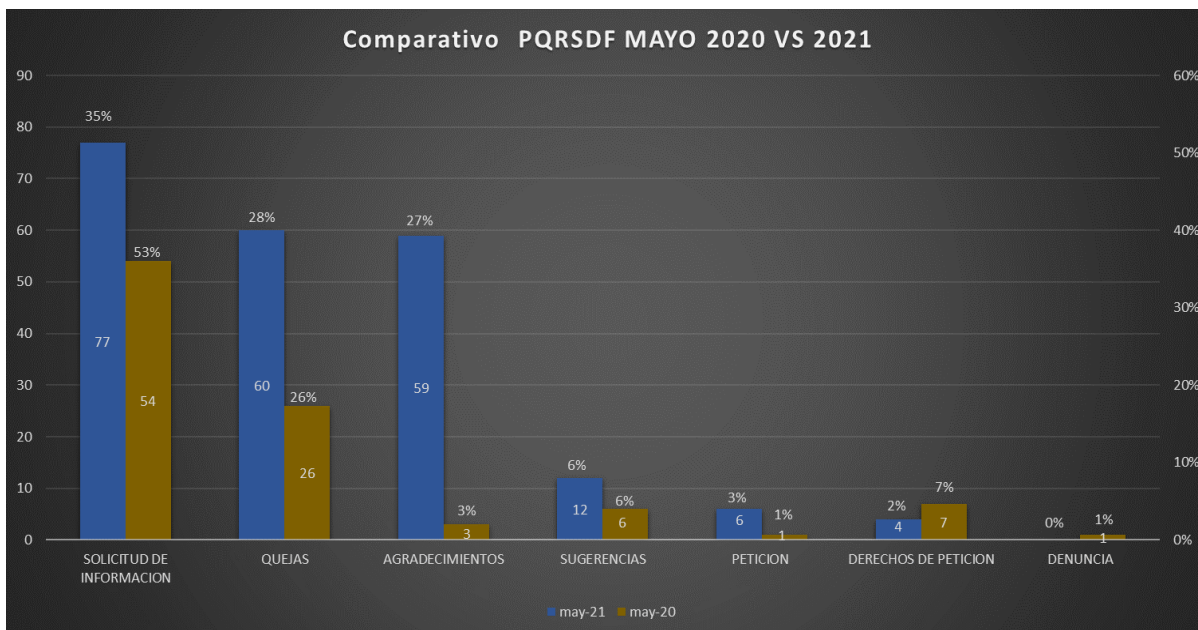
Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,70% (N total de requerimientos 218/ N total pacientes atendidos 8.060)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,74% (N total de requerimientos tipo queja 60/ N total pacientes atendidos 8.060)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Mayo** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **2,70% (N total de requerimientos 218/ N total pacientes atendidos 8.060)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,74% (N total de requerimientos tipo queja 60/ N total pacientes atendidos 8,060)** 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 **Mayo** se presentan **218** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Mayo 2020 98** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **122%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Mayo 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Queja** del **131%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Mayo 2021** fueron (**60 Quejas**) vs **2020** con (**26 Quejas**), en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia un incremento del **43%**, **2021** fueron (77 requerimientos) vs **Mayo 2020** con (54 requerimientos); **Sugerencia** se presenta un incremento del **100%**, **Mayo 2021** fueron (12 requerimientos) vs **Mayo 2020** con (6 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presenta un incremento del **1867%**, **Mayo 2021** fueron (59 requerimientos) vs **Mayo 2020** con (3 requerimientos); **Derecho de Petición** se presentó una disminución del **43%** **Mayo 2021** fueron (4 requerimientos) vs **Mayo 2020** con (7 requerimientos); **Petición** se incrementó con un **500%** **Mayo 2021** (6 requerimientos) **Mayo 2020** (1 requerimiento); **Denuncia** se evidencia una disminución del **100%** **Mayo 2021** (0 requerimientos); **Mayo 2020** (1 requerimiento) para este periodo se evidencia un incremento de **122%** sobre los requerimientos.
- ✓ Durante el periodo **Mayo 2021** se identifica un incremento del **365%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón Mayo 2021** (121 requerimientos) vs **Mayo 2020** (26 requerimientos). Presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**.
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Trato y Amabilidad** presenta un incremento del **533%** frente al mes de **Mayo 2020** se presentaron (12 Requerimientos) **Mayo 2021** (76 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Demora en la Atención** presenta un incremento del **150%** frente al mes de **Mayo 2020** se presentaron (8 Requerimientos) **Mayo 2021** (20 Requerimientos).

Calle 1ª 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



- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Información** presenta un incremento del **42%** frente al mes de **Mayo 2020** se presentaron (73 Requerimientos) **Mayo 2021** (104 Requerimientos). Este incremento debido a la contingencia COVID-19.

9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Mayo** se presentaron **218** requerimientos de los cuales 59 pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

AGRADECIMIENTO		
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
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
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 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
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
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A JUAN DAVID CASTRO FACTURADOR	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR EL BUEN SERVICIO DE LOS NAVEGADORES	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR BUEN TRATO A EL NAVEGAR DANIEL VILLASON	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR EL BUEN TRATO Y ASESORIA FUNCIONARIO DANIEL JOSHUA	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE LA ASESORIA A LA FUNCIONARIA SANDRA PATRICIA HERNANDEZ	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE LA ASESORIA A LA FUNCIONARIA SANDRA PATRICIA HERNANDEZ	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A FUNCIONARIO JUAN DAVID POR EL BUEN TRATO	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A FUNCIONARIO JUAN DAVID POR ASESORIA CLARA	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A FUNCIONARIO JUAN DAVID POR ASESORIA CLARA	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A FUNCIONARIO JUAN DAVID POR ASESORIA CLARA	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR EL BUEN TRATO FUNCIONARIO DE NAVEGACION	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO POR EL BUEN TRATO FUNCIONARIA TATIANA NAVEGADORA	FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO GAICA- ENFERMERIA	GAICA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO GAICA	GAICA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE AL GRUPO DE HEMATOLOGIA POR EL BUEN SERVICIO Y TRATO	HEMATOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR EL APOYO BRINDADO DEL BUEN SERVICIO	RADIOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR BUEN TRATO A LA FUNCIONARIA YOLANDA	RADIOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO SEGURIDAD	S.GENERALES	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ASEO	S.GENERALES	HOTELERIA
AGRADECIMIENTO T.SOCIAL	T.SOCIAL	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE ALA DRA PAULA PEÑA POR AMABILIDAD	UROLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **59** requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad 55, Información 3, Hotelería 1**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos **Facturación 28, Dirección 11** requerimientos, **Enfermería 11** requerimientos, **Gaica 2** requerimientos, **Radiología 2** Requerimientos, **Servicios Generales 2** requerimientos, **Trabajo Social 1** Requerimiento, **Urología 1** Requerimiento.

Calle 1ª 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



9.1.1 Plan de Mejora

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Mayo 2021** fueron: **Facturación 22% (13 Requerimientos tipo Queja)**; **Enfermería (10 Requerimientos tipo Queja) 17%.**

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
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
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.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Reviso: Nelly Amaya (E)
Aprobó: Nelly Amaya (E)
Elaboró: Gina Paola Saldaña