



INFORME PQRS FEBRERO 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: 13-19-01-05-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



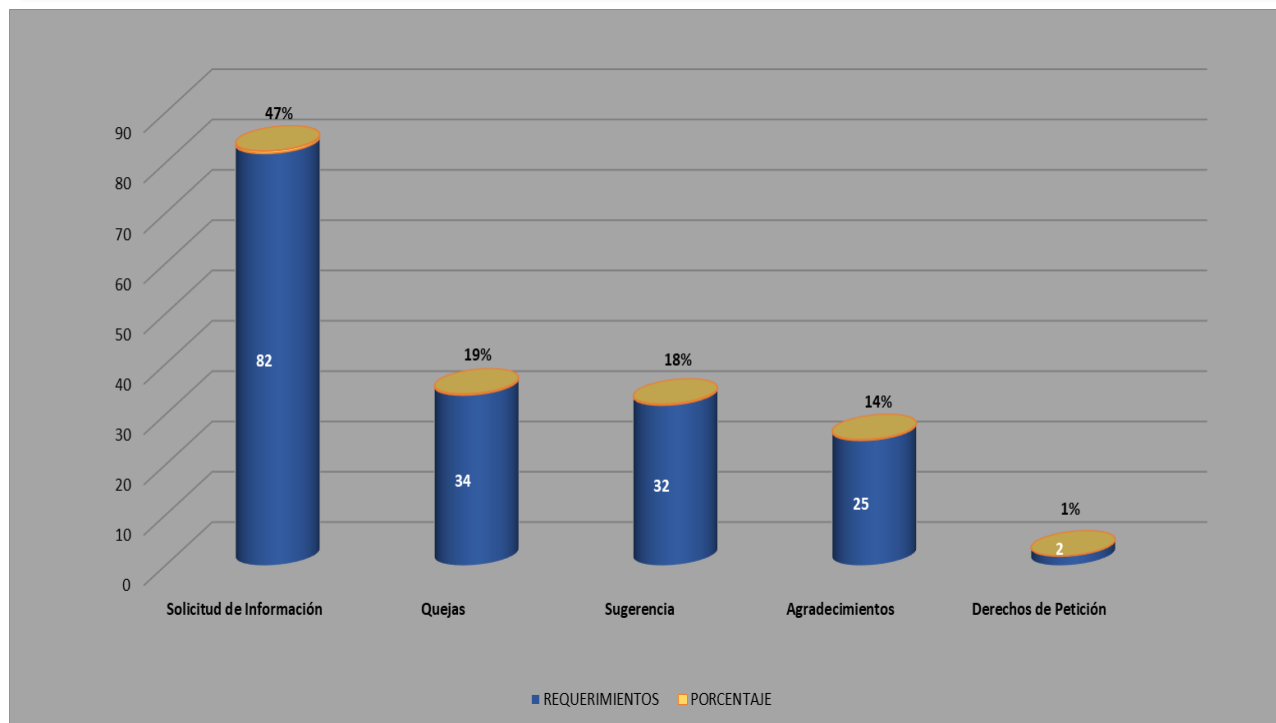
c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

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 **FEBRERO** 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 FEBRERO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

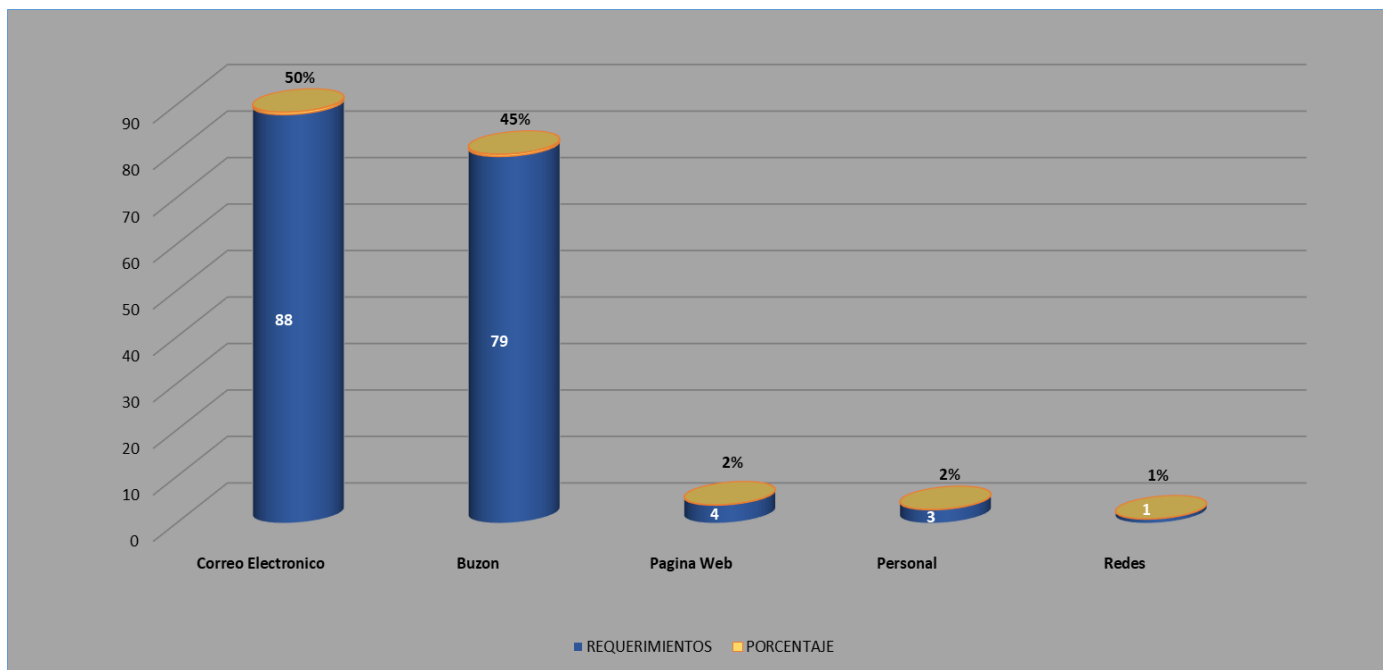
Para el periodo del mes de **Febrero** de 2021 se presentan **175** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **47% Solicitud de la Información** (82 Requerimientos); Seguido de **Queja** con un **19%** (34 requerimientos); **Sugerencias** **18%** (32 requerimientos); **Agradecimientos** con un **14%** (25 Requerimientos) ;**Derecho de Petición** **1%** (2 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 FEBRERO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

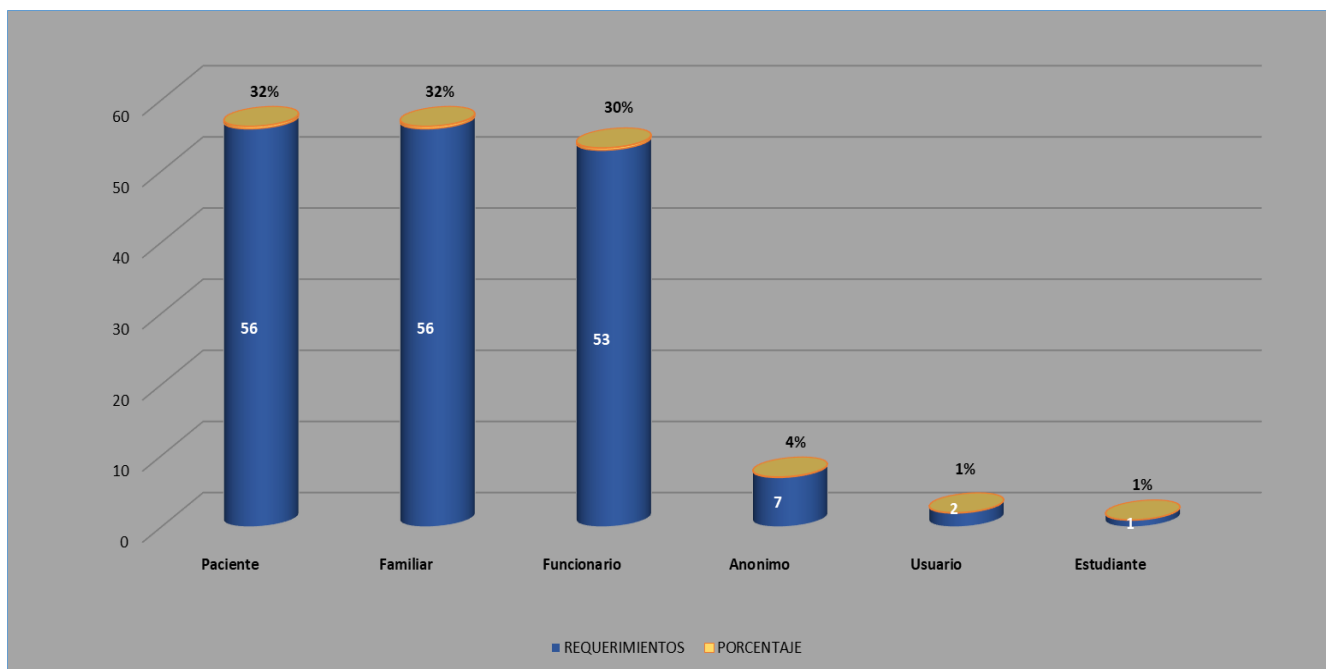
Para el periodo del mes de **Febrero** de 2021 se presentan **175** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **50% Correo Electrónico** (88 requerimientos); Seguido de **Buzón 45%** (79 Requerimientos); Seguido de **Pagina Web** con un **2%** (4 requerimientos); Seguido de **Personal** con un **2%** (3 requerimientos); Seguido de **Redes Sociales** con un **1%** (1 requerimiento).



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 FEBRERO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Febrero** se registran **175** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **32%** (56 requerimientos); **Familiar 32%** (56 requerimientos); **Funcionario 30%** (53 requerimientos); **Anónimo 4%** (7 requerimientos); **Usuario 1%** (2 requerimientos); **Estudiante 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
CEGIP	42	24%
FACTURACION	13	7%
TRABAJO SOCIAL	13	7%
DIRECCION	9	5%
GAICA	8	5%
ENFERMERIA	7	4%
GASTROENTEROLOGIA	6	3%
CORRESPONDENCIA	5	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	5	3%
SUB-ADMINISTRATIVA	5	3%
SUB-MEDICA	5	3%
FARMACIA	4	2%
HEMATOLOGIA	4	2%
M.NUCLEAR	4	2%
CABEZA Y CUELLO	3	2%
GESTION HOTELERA	3	2%
ONCOLOGIA	3	2%
RADIOLOGIA	3	2%
ENDOCRINOLOGIA	2	1%
GINECOLOGIA	2	1%
HOTELERIA	2	1%
JURIDICA	2	1%
LABORATORIO CLINICO	2	1%
S. GENERALES	2	1%
SALAS CX	2	1%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	2	1%
BANCO DE SANGRE	1	1%
CABEZA Y CUELLO- CEGIP	1	1%
CX DE TORAX	1	1%
GAICA Y NUTRICION	1	1%
GESTION AMBIENTAL	1	1%
GESTION DOCUMENTAL	1	1%
INFECTOLOGIA	1	1%
INGENIERIA	1	1%
INVESTIGACION	1	1%
NEUROCX	1	1%
NUTRICION	1	1%
PEDIATRIA	1	1%
PLASTICA	1	1%
QUIMIOTERAPIA	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
SALUD MENTAL	1	1%
UROLOGIA	1	1%
TOTAL	175	100%

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

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

Incancerología



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



Para el mes de **Febrero 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Cegip** con **24%** (42 requerimientos) con mayor participación **Solicitud de Información** (40 requerimientos); **Sugerencias** (2 requerimientos) Seguido de **Facturación** con un **7%** (13 requerimientos) con mayor participación; **Queja** (5 requerimientos); **Sugerencia** (4 requerimientos), **Agradecimiento** (4 requerimientos); Seguido de **Trabajo Social** **7% (13 requerimientos)** con mayor participación **Solicitud de Información** (12 requerimientos), **Queja** (1 requerimiento).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
FACTURACION	5	15%
GAICA	4	12%
SUB-MEDICA	3	9%
ENFERMERIA	2	6%
FARMACIA	2	6%
GINECOLOGIA	2	6%
HEMATOLOGIA	2	6%
SUB-ADMINISTRATIVA	2	6%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	3%
CX DE TORAX	1	3%
GAICA Y NUTRICION	1	3%
GESTION AMBIENTAL	1	3%
NEUROCX	1	3%
ONCOLOGIA	1	3%
PLASTICA	1	3%
RADIOLOGIA	1	3%
RADIOTERAPIA	1	3%
SALUD MENTAL	1	3%
TRABAJO SOCIAL	1	3%
UROLOGIA	1	3%
TOTAL	34	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **FEBRERO** se presentaron **34** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Facturación 15%** (5 requerimientos) **Gaica 12%** (4 requerimientos)



2.2 Quejas interpuestas por las EPS

Durante el mes de **Febrero** se presentaron **34** requerimientos tipo **Queja** de los cuales 18 pertenecen a las EPS, **Capital Salud** (3 requerimientos), **Nueva EPS** (2 requerimientos), **Alian Salud** (1 requerimiento), **Compensar** (1 requerimiento), **Famisanar** (1 requerimiento), **Occired** (1 requerimiento), **Particular** (1 requerimiento), **Salud Total** (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 LA MALA ATENCION DE SALUD MENTAL POR FALTA DE ATENCION AL ALA PTE	ALIAN SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENCION	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE NEUROCIRUGIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DEL COLL CENTER POR MAL INFORMACION DE CITA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE RADIOTERAPIA	COMPENSAR	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENCION	FAMISANAR	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR QUE NO CONTESTAN LOS TELEFONOS EN PALEATIVOS	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE CIRUGIA DE TORAX	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE CX PLASTICA	OCCIREN	INFORMACION
SE QUEJA DE LA CANCELACION CITA GINECOLOGIA	PARTICULAR	CANCELACION
SE QUEJA DE FACTURACION	SALUD TOTAL	TRATO Y AMABILIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **Febrero 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **2 días** sobre 175 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos.

Se presentan 2 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 FEBRERO 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	2
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	
TOTAL	2

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Febrero** de 2021 de la totalidad de **34** Quejas se presentan 2 requerimientos Preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.



**Tiempos de respuesta definitiva:**

Para el mes de **Febrero** de 2021 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **33** quejas **7** días sobre el **100%**, una queja pendiente por firma dentro de los tiempos establecidos como preliminar para un total de **34 Quejas**.

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	34
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	
Total	
Promedio Días de respuesta	7 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Febrero** de 2021 de la totalidad de **34** Quejas se tramitaron **34** antes de los 15 días, 2 de ellas preliminares una pendiente de respuesta por parte del servicio encargado dentro de los tiempos establecidos por norma.

Para el mes de **Febrero 2021** se presentan **34 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas a 33 una pendiente de respuesta por parte del servicio encargado para un promedio de **2.6** días

2.3 Plan de mejora.

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

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

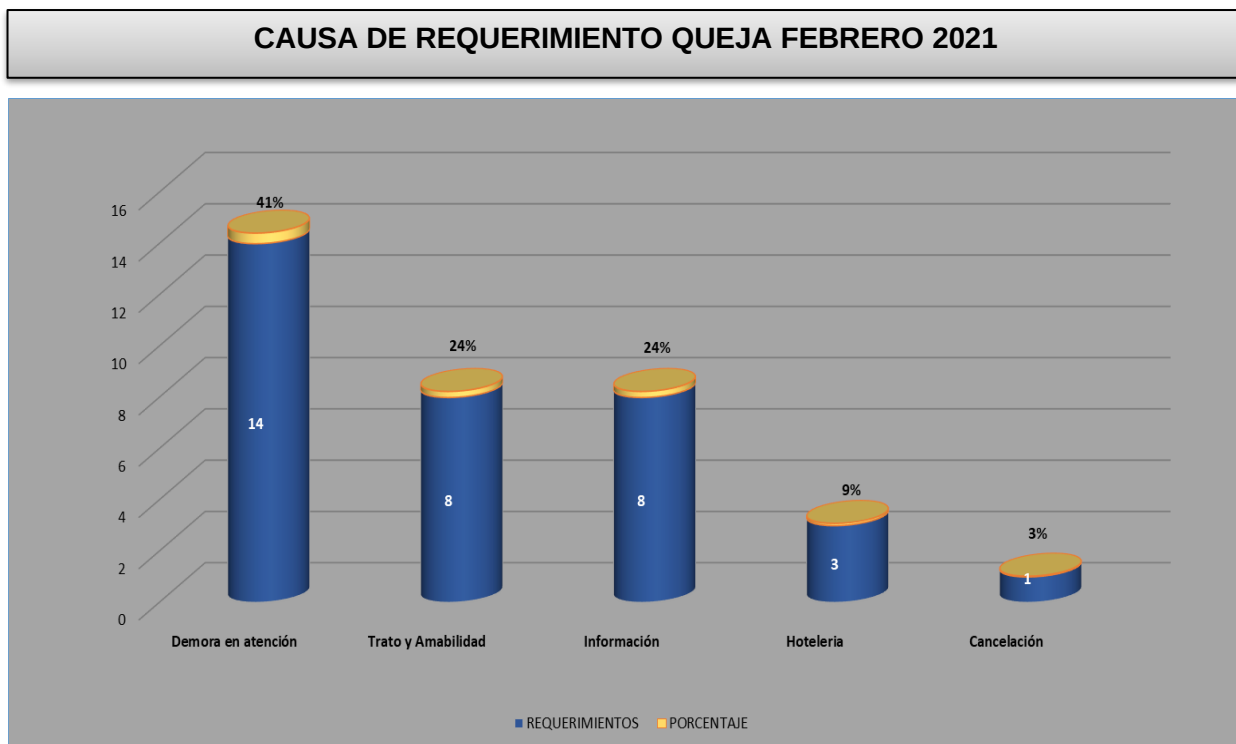
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Febrero** 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 **Febrero** se comportan de la siguiente manera:



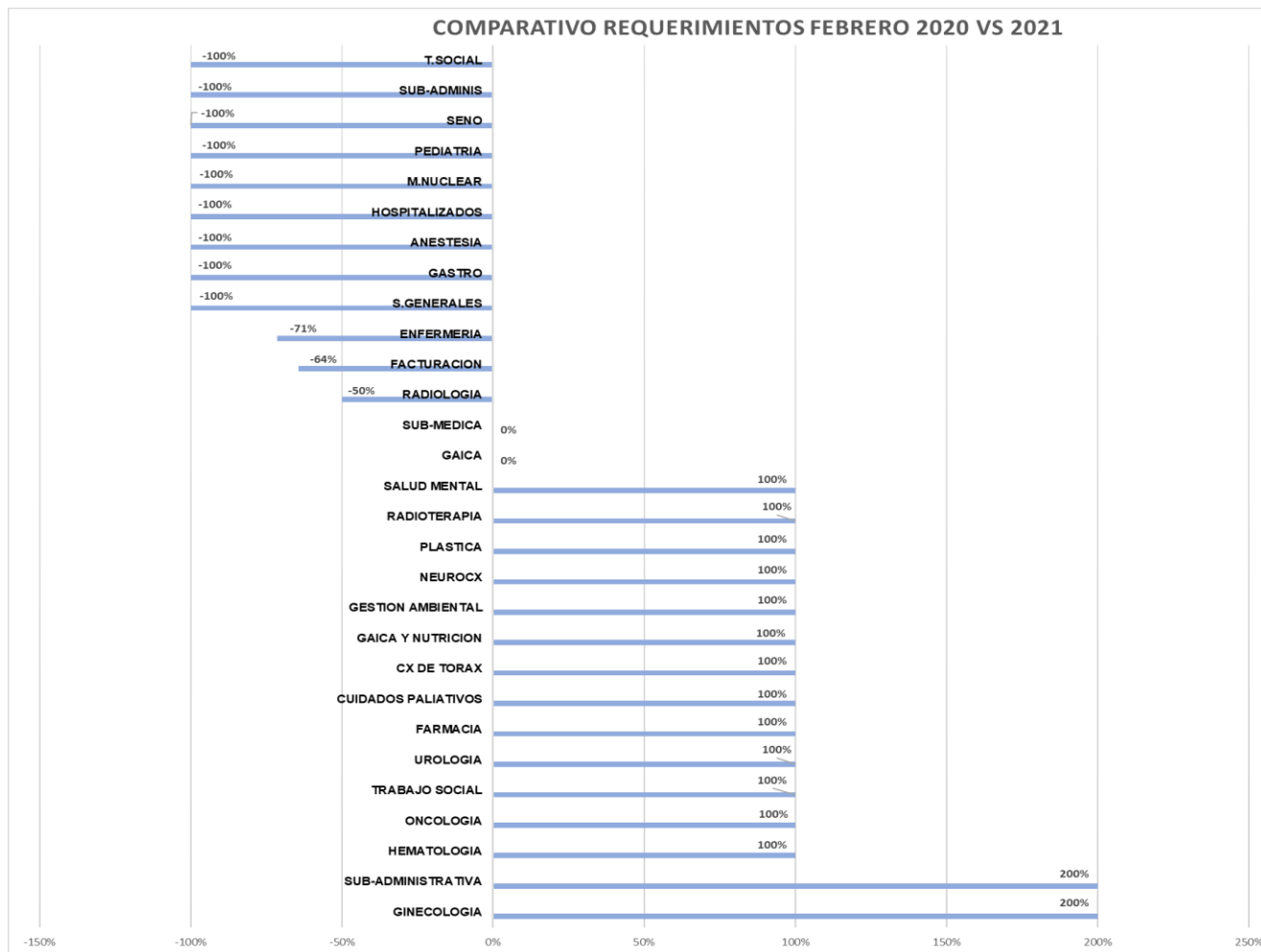
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **34** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Demora en la atención 41%** (14 requerimientos); **Trato y amabilidad 24%** (8 requerimientos); **Información 24%** (8 requerimientos); **Hotelería 3%** (9 requerimientos), **Cancelación 3%** (1 requerimiento).



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

Para el periodo **2021** se presentan **34** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **44** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **23%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

**Servicios que Disminuyeron Febrero Periodo 2021 vs 2020**

SERVICIO	feb-20	feb-21	Variación
RADIOLOGIA	2	1	-50%
FACTURACION	14	5	-64%
ENFERMERIA	7	2	-71%
S.GENERALES	3		-100%
GASTRO	2		-100%
ANESTESIA	1		-100%
HOSPITALIZADOS	1		-100%
M.NUCLEAR	1		-100%
PEDIATRIA	1		-100%
SENO	1		-100%
SUB-ADMINIS	1		-100%
T.SOCIAL	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron Periodo Febrero 2021 vs 2020

SERVICIO	feb-20	feb-21	VARIACION
GINECOLOGIA		2	200%
SUB-ADMINISTRATIVA		2	200%
HEMATOLOGIA	1	2	100%
ONCOLOGIA		1	100%
TRABAJO SOCIAL		1	100%
UROLOGIA		1	100%
FARMACIA	1	2	100%
CUIDADOS PALIATIVOS		1	100%
CX DE TORAX		1	100%
GAICA Y NUTRICION		1	100%
GESTION AMBIENTAL		1	100%
NEUROCX		1	100%
PLASTICA		1	100%
RADIOTERAPIA		1	100%
SALUD MENTAL		1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



Servicios que Mantuvieron Periodo Febrero 2021 vs 2020

SERVICIO	feb-20	feb-21	Variación
GAICA	4	4	0%
SUB-MEDICA	3	3	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.3.4 Motivos de causa requerimiento Queja.

Para el mes de **Febrero** el Atributo de calidad más alto fue de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **41%** (14 requerimientos), Seguido **Calidad en la atención 24% (Trato y Amabilidad)** (8 requerimientos); Seguido **Servicio** (Información); con un **24%** (8 requerimientos); **Hotelería** con un **3%** (9 requerimientos); **Cancelación 3%** (1 requerimiento).

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Demora en la atención) (17 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación, **Facturación** (3 requerimientos), **Gaica** (2 requerimientos); **Farmacia** (2 requerimientos); **ginecología** (2 requerimientos).

DEMORA EN LA ATENCION	
Area	Causa Requerimiento
FACTURACION	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN FACTURACION DEL PRIMER PISO
FACTURACION	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN FACTURACION DE FARMACIA
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION- D PETICION
FARMACIA	DEMORA EN ATENCION EN FARMACIA/ GROSERIA
FARMACIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN FARMACIA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENCION
GAICA	SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENCION
GINECOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN GINECOLOGIA
GINECOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN GINECOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
NEUROCX	SE QUEJA DE NEUROCIRUGIA
ONCOLOGIA	SE QUEJA DE ONCOLOGIA
PALEATIVOS	SE QUEJA POR QUE NO CONTESTAN LOS TELEFONOS EN PALEATIVOS
RADIOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN LLAMAR PARA TOMA DE TAC

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Calidad** (Trato y Amabilidad) con un **24%** (8 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Enfermería** (2 requerimientos), **Facturación** (2 requerimientos).





TRATO Y AMABILIDAD	
Area	Causa Requerimiento
CX DE TORAX	SE QUEJA DE CIRUGIA DE TORAX
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA POR MALTRATO ALA PACIENTE
FACTURACION	SE QUEJA POR LA MALA ATENCION DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
GAICA Y NUTRICION	SE QUEJA DE GAICA POR TRATO Y AMABILIDAD
RADIOTERAPIA	SEQUEJA DE RADIOTERAPIA
T.SOCIAL	SE QUEJA T.SOCIAL HEMATOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Servicio** (Información) con un **24%** (8 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Gaica** (2 requerimientos).

INFORMACION	
Area	Causa Requerimiento
GAICA	SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENCION
GAICA	SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENCION
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
PLASTICA	SE QUEJA DE CX PLASTICA
SALUD MENTAL	SE QUEJA POR LA MALA ATENCION DE SALUD MENTAL POR FALTA DE ATENCION ALA PTE
SUBMEDICA	SE QUEJA DEL COLL CENTER POR MAL INFORMACION DE CITA
SUB-MEDICA	SE QUEJA DE CAMBIO CITA HEMATO
UROLOGIA	SE QUEJA DE UROLOGIA

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Hotelería** con un **9%** (3 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Sub-Administrativa** (2 requerimientos), **Gestion Ambiental** (1 requerimiento).

HOTELERIA	
Area afectada por los hechos	Causa del requerimiento
SUBADMINISTRATIVA	SE QUEJA POR FALTA DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD DONDE TOMAN LA PRUEBA COVID
SUBADMINISTRATIVA	SE QUEJA POR FALTA DE VENTILACION Y BIOSEGURIDAD EN SALA DE TOMA PRUEBA COVID
GESTION AMBIENTAL	SE QUEJA POR QUE NO HAY JABON NI TOALLAS EN LOS BAÑOS

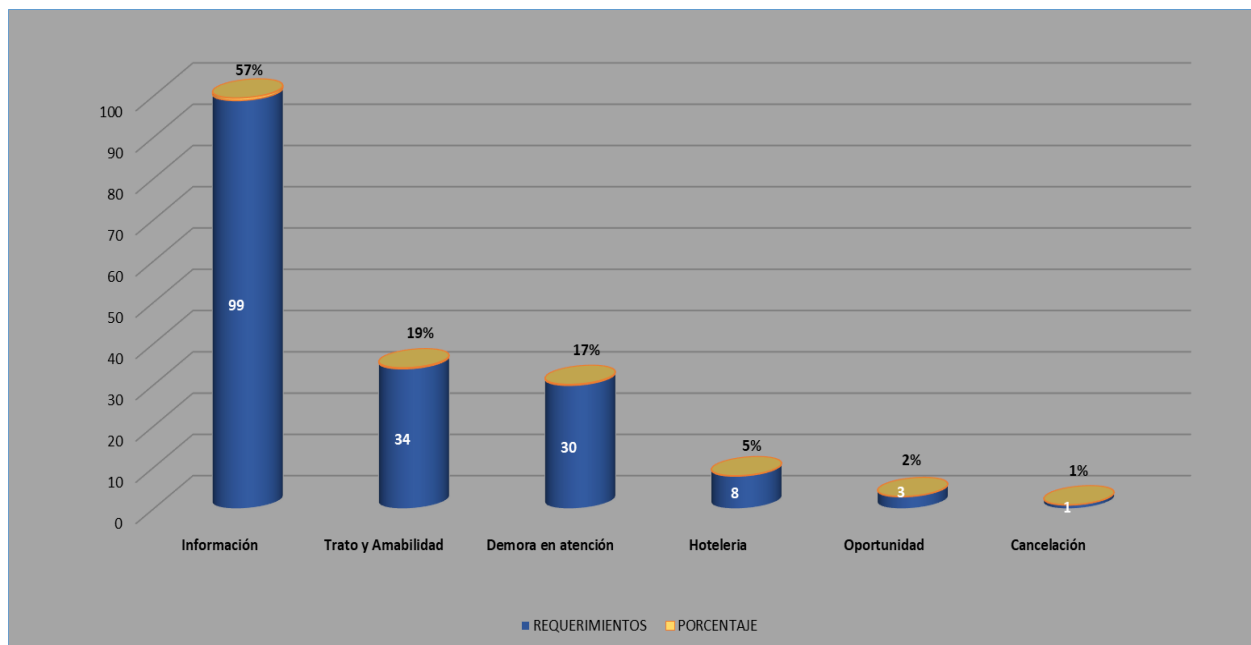
A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Cancelación** con un **3%** (1 requerimiento); donde se evidencia la consulta con mayor afectación fue **Sub-Medica** (1 requerimiento).

CANCELACIÓN	
Area afectada por los hechos	Causa del requerimiento
SUBADMINISTRATIVA	SE QUEJA DE LA CANCELACION CITA GINECOLOGIA



2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS FEBRERO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Febrero 2021** se presentan **175** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **57%** (99 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **19%** (34 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **17%** (30 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **5%** (8 requerimiento), **Cancelación** **1%** (1 requerimiento).



2.5 Quejas Anónimas

Para el mes de **Febrero** se presenta 2 Quejas anónimas.

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

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

3. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el mes de **Febrero de 2021** no se recibió Petición.

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

De **175** requerimientos para el mes de **Febrero** el **47%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información** con (82 requerimientos) las causas de los mismos se definen en servicio (Información y Orientación).

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **175** requerimientos para el mes de **Febrero** el **18%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (**32 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 **Febrero** de 2021 de **175** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **14%** (25 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 **Febrero 2021** se presentan **175** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **57%** (99 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **19%** (34 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **17%** (30 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería- Infraestructura) **5%** (8 requerimientos), **Oportunidad 2%** (3 requerimientos).

7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **Febrero 2021** de **175** requerimientos recibidos, 30 requerimientos corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **17%**.

7.2 Calidad en la atención

Para el mes de **Febrero** de **2021**, de **175** requerimientos recibidos, 34 corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **19%**.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 5%** (8 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **57%** (99 requerimientos) se evidencia que para este mes fue el atributo de Calidad más alto.

Oportunidad 2% (3 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 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 **Febrero de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **7 días** sobre **34** 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 FEBRERO 2021 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
GAICA	5
FARMACIA	3
ENFERMERIA	3
SUB-MEDICA	1
GESTION AMBIENTAL	1
GAICA Y NUTRICION	0
PALIATIVOS	0
FARMACIA	0
GINECOLOGIA	0
TOTAL PROMEDIO	1,4 días

Fuente: Oficina Trabajo Social



Las áreas las cuales responden después de los 5 días

SERVICIO	CANTIDAD
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
PLASTICA	14
EMFERMERIA	13
ONCOLOGIA	13
RADIOLOGIA	13
SUB-MEDICA	13
FACTURACION	12
HEMATOLOGIA	11
SUB-ADMINISTRATIVA	11
TRABAJO SOCIAL	10
GINECOLOGIA	9
SALUD MENTAL	9
NEUROCIRUGIA	8
GAICA	7,5
CX DE TORAX	7
UROLOGIA	7
RADIOTERAPIA	6
TOTAL PROMEDIO	10,2

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 **Febrero de 2021:**

PACIENTES ATENDIDOS MES DE FEBRERO 2021	
FEBRERO	CANTIDAD
NUEVOS	161
ANTIGUOS	8884
TOTAL	9045

Fuente: Oficina planeación institucional.





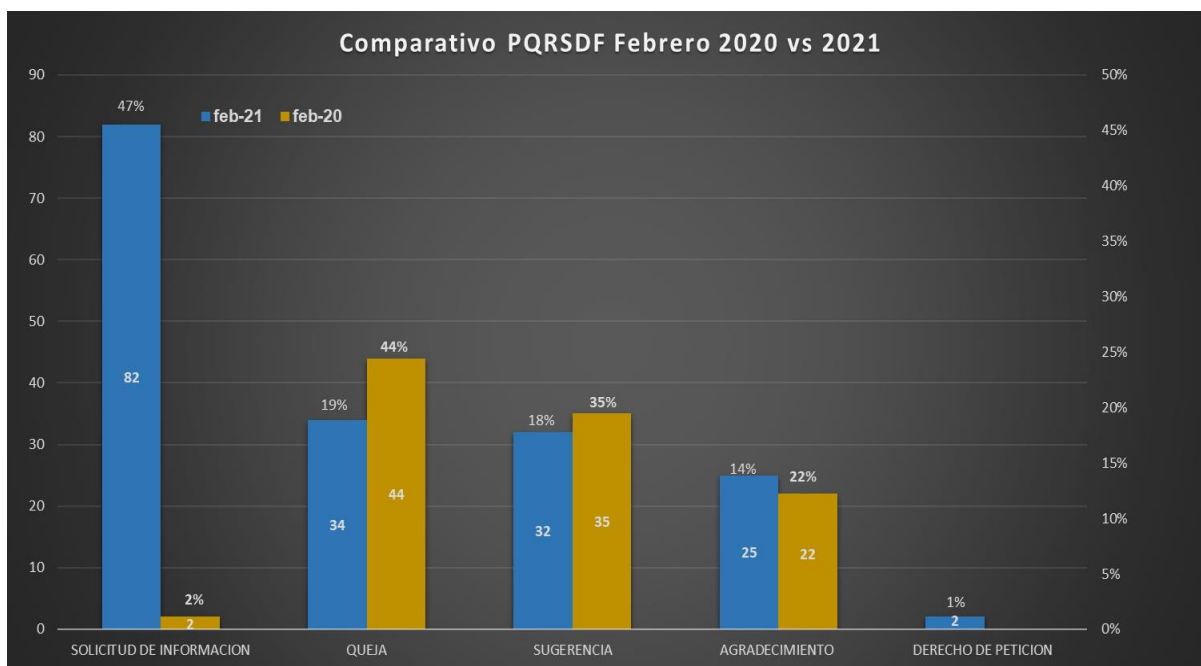
Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,60% (N total de requerimientos 175/ N total pacientes atendidos 9.045)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0.38% (N total de requerimientos tipo queja 34/ N total pacientes atendidos 9.045)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Febrero** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos **9.045**; se tiene el **1,60% de (175 N total de Manifestaciones / N total pacientes atendidos 9.045)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0.38% (34 N total de requerimientos tipo queja /N total pacientes atendidos 9.045)** frente al total de pacientes atendidos en el mismo periodo.

9. CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2019 VS 2020

- ✓ Para el año **2021** del mes de **Febrero** se presentan **175** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Febrero 2020** **103** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **70%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Febrero 2021** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Queja** del **23%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Febrero 2021** fueron **(34 Quejas)** vs **Febrero 2020** con **(40 Quejas)**, en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia un incremento del **4000%** con relación al año anterior **Febrero 2021** fueron **(82 requerimientos)** vs **Febrero 2020** con **(2 requerimientos)**; **Sugerencia** se presenta una disminución del **9%**, **Febrero 2021** fueron **(32 requerimientos)** vs **Febrero 2020** con **(35 requerimientos)** del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presenta un incremento del **14%**, **Febrero 2021** fueron **(25**



requerimientos) vs **Febrero 2020** con **(22 requerimientos)**; **Derecho de Petición** se presenta un incremento del **100%**, **Febrero 2021** fueron **(2 requerimientos)** vs **Febrero 2020** con **(0 requerimientos)** para este periodo se evidencia un incremento de **70%** sobre los requerimientos.

- ✓ El medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares fue **Correo Electrónico** con 88 requerimientos **50%**, seguido de **Buzón** con **79** requerimientos con un **45%**, 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 **31%** frente al mes de **Febrero** del año anterior 2020 se presentaron (26 Requerimientos) **Febrero 2021** (34 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Demora en la Atención** presenta una disminución del **9%** frente al mes de **Febrero** del año anterior 2020 se presentaron (33 Requerimientos) **Febrero 2021** (30 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Información** presenta un incremento del **267%** frente al mes de **Febrero** del año anterior 2020 se presentaron (27 Requerimientos) **Febrero 2021** (99 Requerimientos). Este incremento debido a la contingencia COVID-19.

9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Febrero** se presentaron **175** requerimientos de los cuales 25 pertenece a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E.

AGRADECIMIENTOS	
Area afectada por los hechos	Causa del requerimiento
CUIDADOS PALIATIVOS	AGRADECE A CUIDADOS PALLIATIVOS POR AMABILIDAD
DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
DIRECCION	AGRADECE POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL INC
DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
ENDOCRINOLOGIA	AGRADECIMIENTO ENDOCRINO
ENFERMERIA	FELICITA A LA ENFERMERA ALEXANDRA RIOS POR SU AMABILIDAD
ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
ENFERMERIA	AGRADECE A LA JEFE MERCEDES MARTIN POR SU BUEN TRATO
FACTURACION	AGRADECE A LA FACTURADORA DE UROLOGIA MILENA LOPEZ POR SU AMABILIDAD
FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
FACTURACION	AGRADECE EL BUEN SERVICIO DE LAS NAVEGADORAS
FACTURACION	AGRADECE A LUZ ANGELA CASTAÑO POR SU AMABILIDAD
GASTRO	FELICITA A LA TRABAJADORA SOCIAL POR SU BUEN TRATO
GASTRO	AGRADECE AL DR. GUEVARA Y DRA FACUNDO POR SU AMABILIDAD
GASTRO	AGRADECIMIENTO GASTRO DR ABADIA
HEMATOLOGIA	AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA
INFECTOLOGIA	AGRADECIMIENTO INFECTOLOGIA
LABORATORIO CLINICO	AGRADECE A RIQUI POR BUEN TRATO
RADIOLOGIA	AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	AGRADECE AL PERSAONAL DE SEÑO Y TEJIDOS BLANDOS

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **25** requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad**, donde se evidencia al servicio de **Dirección** 7, **Facturación** 4 requerimientos, **Enfermería** 4 requerimientos, **Gastroenterología** 1 requerimiento, **Hematología** 1 requerimiento, **Infectología** 1 requerimiento, **Laboratorio** 1 requerimiento, **Radiología** 1 requerimiento, **Seno y Tejidos Blandos** 1 requerimiento, **Cuidado Paliativo** 1 requerimiento, **Endocrinología** 1 requerimiento.





9.1.1 Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Facturación	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados.
Gaica	1. Retroalimentación con los funcionarios y el equipo de Trabajo.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Febrero 2021** fueron: **Facturación (5** Requerimientos tipo Queja) **15%**; **Gaica (4** Requerimientos tipo Queja) **12**.

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