



INFORME PQRS ENERO 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. Eficacia en el tiempo de respuesta.....	9
2.2.2 Plan de mejora PQRS.....	10
2.3 Causa de Requerimiento Queja.....	11
2.3.2. Análisis Comparativo de Periodos y Servicios de acuerdo a las PQRS.....	12
2.3.3 Motivos de causa requerimiento Queja.....	12
2.4 Causa de Requerimientos.....	14
2.5 Quejas Anónimas.....	15
2.6 Solicitudes Trasladas a otras Instituciones.....	15
3. CAPITULO III PETICIONES.....	15
4. CAPITULO IV SOLICITUD DE LA INFORMACION	15
5. CAPITULO V:SUGERENCIAS.....	15
6. CAPITULO VI:AGRADECIMIENTOS.....	15
7.CAPITULO VII: ANALISIS ATRIBUTOS DE CALIDAD.....	16
7.1 Oportunidad en la atención.....	16
7.2 Calidad en la atención.....	16





7.3 Ambientes de atención.....	16
8.CAPITULO VIII: CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS.....	16
8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS.....	16
8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRS.....	¡Error! Marcador no definido.7
8.3 Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes	17
8.4 Dependencia que tiene más agilidad y demora en la generación de respuestas.....	17
8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo.....	18
8.6 Conclusiones y/o recomendaciones.....	18
9. CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2018 VS 2019.....	19
9.1 Agradecimientos Funcionarios.....	20
9.1.1 Plan de Mejora	21



1. CAPITULO I PQRS

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

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

El medio presencial: El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con 13 buzones de sugerencias distribuidas en los diferentes servicios a los cuales se les realiza apertura dos veces a la semana (lunes y jueves) el procedimiento es acompañado por un funcionario de la oficina de calidad, un funcionario de Trabajo Social y un representante de los Usuarios. Desde la oficina de Trabajo Social se reciben los requerimientos de manera personalizada a los usuarios.

El medio virtual: conformado por correo electrónico, página web, redes sociales. Al igual se cuenta con el formato de consolidación de requerimientos, el cual busca generar control sobre las peticiones recibidas por la institución.

1.1 VARIABLES DEL INFORME

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

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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

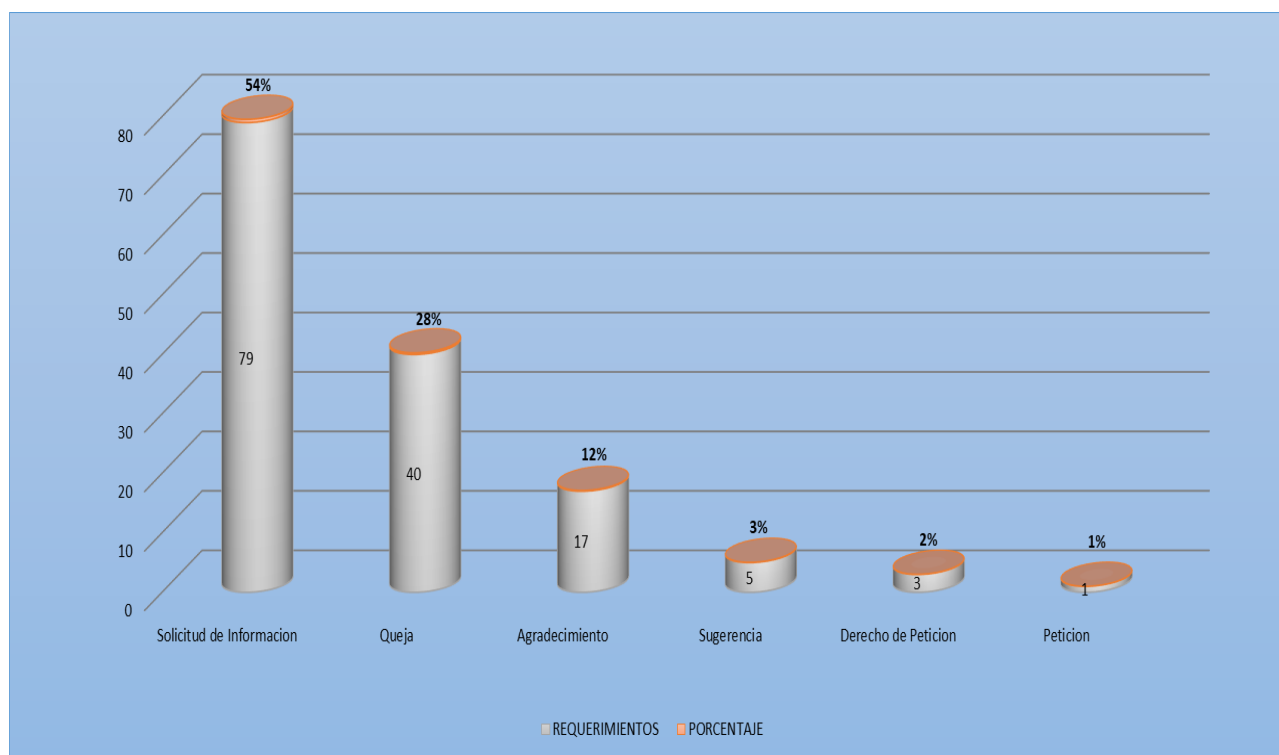


1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

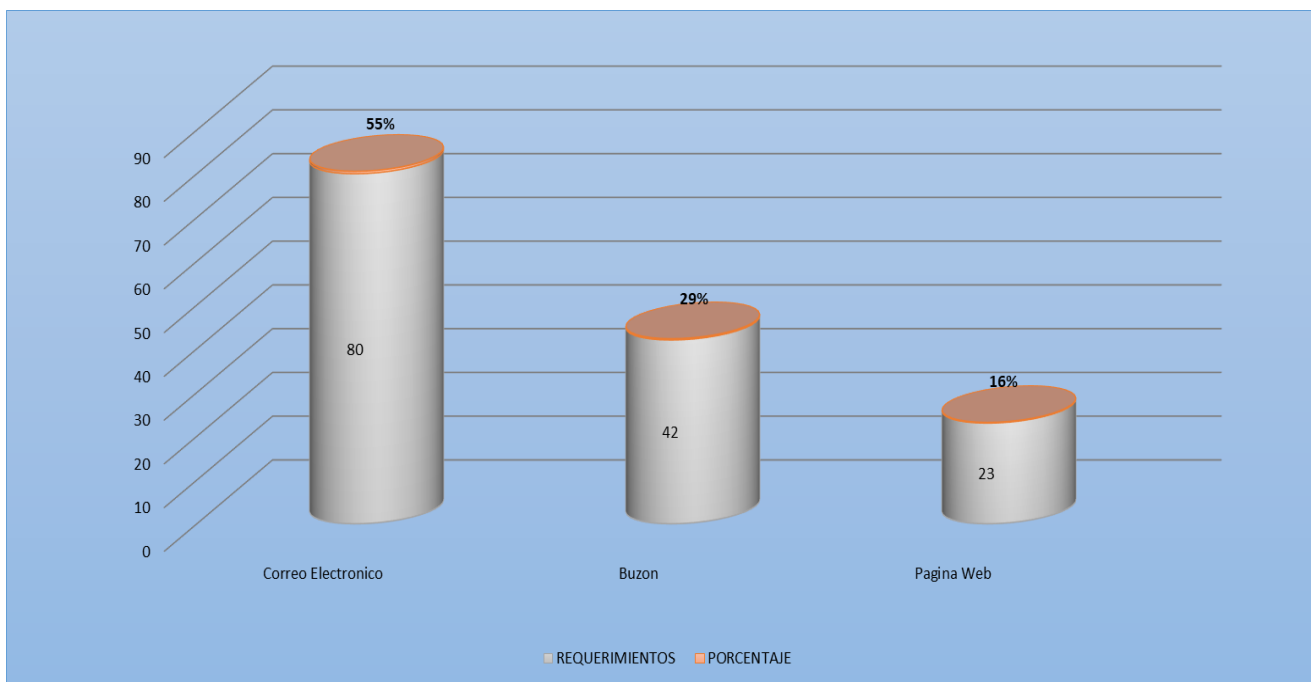
Para el periodo del mes de **Enero** de 2021 se presentan **145** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **54% Solicitud de la Información** (79 Requerimientos); Seguido de **Queja** con un **28%** (40 requerimientos) **Agradecimientos** con un **12%** (17 Requerimientos) **Sugerencias** **3%** (5 requerimientos); **Derecho de Petición** **2%** (3 requerimientos); **Petición** **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 ENERO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

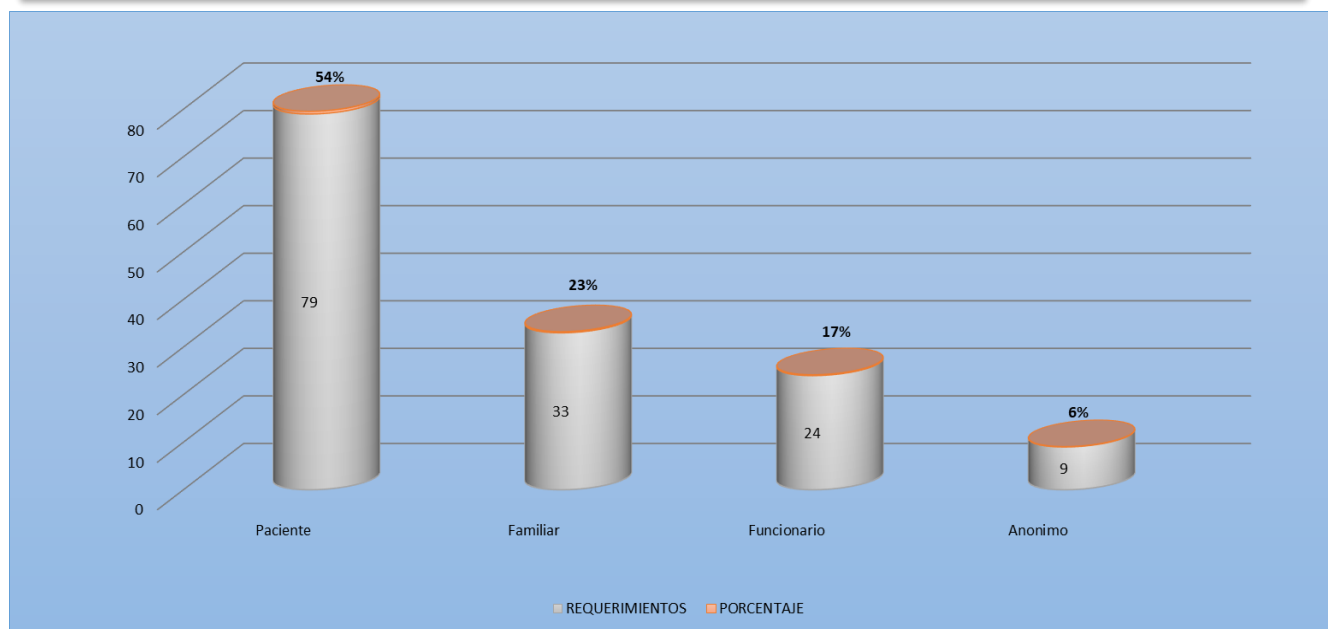
Para el periodo del mes de **Enero** de 2021 se presentan **145** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **55% Correo Electrónico 55%** (80 requerimientos); Seguido de **Buzón 29%** (42 Requerimientos); Seguido de **Pagina Web** con un **16%** (23 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 ENERO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Enero** se registran **145** requerimientos; con el siguiente comportamiento **44% Paciente** con un **54%** (79 requerimientos); **Familiar 23%** (33 requerimientos); **Funcionario 17%** (24 requerimientos); **Anónimo 6%** (9 requerimientos).



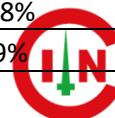
2. CAPÍTULO II REQUERIMIENTOS EN GENERAL

2.1 Distribución de los requerimientos por dependencias

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

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
CEGIP	38	26%
FACTURACION	13	9%
ENFERMERIA	9	6%
GAICA	8	6%
DIRECCION	7	5%
HEMATOLOGIA	7	5%
RADIOLOGIA	5	3%
ONCOLOGIA	4	3%
CABEZA Y CUELLO	3	2%
GASTROENTEROLOGIA	3	2%
GESTION DOCUMENTAL	3	2%
MEDICINA NUCLEAR	3	2%
SUBMEDICA	3	2%
UROLOGIA	3	2%
CUIDADOS PALEATIVOS	2	1%
CX PLASTICA	2	1%
INMAGENES DIAGNOSTICAS	2	1%
MERCADEO	2	1%
SERVICIOS GENERALES	2	1%
SISTEMAS	2	1%
SUBADMINISTRATIVA	2	1%
TRABAJO SOCIAL	2	1%
APOYO CLINICO-M. INTERNA	1	1%
CALL CENTER	1	1%
CARDIO VASCULAR	1	1%
CIRUGIA PLASTICA	1	1%
CORRESPONDENCIA	1	1%
CX TORAX	1	1%
DERMATOLOGIA	1	1%
DIRECCION	1	1%
DOCENCIA	1	1%
ENDOCRINO	1	1%
GESTION HOTELERA	1	1%
GESTION HUMANA	1	1%
HEMATOLOGIA	1	1%
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1	1%
LABORATORIO	1	1%
PSICOLOGIA	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
REHABILITACION	1	1%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	1%
TESORERIA	1	1%
TOTAL	145	100%

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Calle 1ª N° 9-85 PBX: 4320160 NIT: 899.999.092-7 www.cancer.gov.co Bogotá D.C., Colombia PEDIATRIA	29	18%
	15	9%





ENFERMERIA	14	9%
FACTURACION	14	9%
FARMACIA	11	7%
GAICA	11	7%
DIRECCION	8	5%
HEMATOLOGIA	5	3%
SUBMEDICA	5	3%
CORRESPONDENCIA	4	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	4	2%
ONCOLOGIA	4	2%
RADIOTERAPIA	4	2%
TRABAJO SOCIAL	4	2%
UROLOGIA	4	2%
M.NUCLEAR	3	2%
SENO	3	2%
APOYO CLINICO	2	1%
FACTURACION/ENDOCRINOLOGIA	2	1%
GASTRO	2	1%
S.GENERALES	2	1%
ARCHIVO	1	1%
C Y C	1	1%
CX TORAX	1	1%
GESTION AMBIENTAL Y HOTELERA	1	1%
GINECOLOGIA	1	1%
LABORATORIO	1	1%
NUTRICION	1	1%
ONCOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1	1%
REFERENCIA	1	1%
REHABILITACION	1	1%
SUB-ADMINISTRA	1	1%
UCI	1	1%
TOTAL	162	100%



Fuente: Trabajo Social

Para el mes de **Enero 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Cegip** con **26%** (38 requerimientos) con mayor participación **Solicitud de Información** (38 requerimientos); Seguido de **Facturación** con un **9%** (13 requerimientos) con mayor participación; **Agradecimientos** (5 requerimientos); **Solicitud de Información** (4 requerimientos), Seguido de **Queja** con un **9%** (**3 requerimientos**), **Sugerencia** (1 requerimiento); Seguido de **Enfermería** **6%** (**9 requerimientos**) con mayor participación **Queja** (4 requerimientos); **Agradecimientos** (3 requerimientos); **Solicitud de Información** (2 requerimientos).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
GAICA	6	15%
HEMATOLOGIA	5	13%
ENFERMERIA	4	10%
FACTURACION	3	8%
CABEZA Y CUELLO	2	5%
GASTROENTEROLOGIA	2	5%
RADIOLOGIA	2	5%
SERVICIOS GENERALES	2	5%

Call
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



TRABAJO SOCIAL	2	5%
APOYO CLINICO-M. INTERNA	1	3%
CALL CENTER	1	3%
CARDIO VASCULAR	1	3%
CIRUGIA PLASTICA	1	3%
CUIDADOS PALEATIVOS	1	3%
ENDOCRINO	1	3%
GESTION HOTELERA	1	3%
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1	3%
INMAGENES DIAGNOSTICAS	1	3%
REHABILITACION	1	3%
SUBMEDICA	1	3%
UROLOGIA	1	3%
TOTAL	40	100%

SERVICIO	TOTAL	Porcentaje
GAICA	6	15%
HEMATOLOGIA	5	13%
ENFERMERIA	4	10%
FACTURACION	3	8%
CABEZA Y CUELLO	2	5%
GASTROENTEROLOGIA	2	5%
RADIOLOGIA	2	5%
SERVICIOS GENERALES	2	5%
TRABAJO SOCIAL	2	5%
APOYO CLINICO-M. INTERNA	1	3%
CALL CENTER	1	3%
CARDIO VASCULAR	1	3%
CIRUGIA PLASTICA	1	3%
CUIDADOS PALEATIVOS	1	3%
ENDOCRINO	1	3%
GESTION HOTELERA	1	3%
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1	3%
INMAGENES DIAGNOSTICAS	1	3%
REHABILITACION	1	3%
SUBMEDICA	1	3%
UROLOGIA	1	3%
TOTAL	40	100%

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	11	28%

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



FACTURACION	5	13%
GAICA	4	10%
S.GENERALES	3	8%
HEMATOLOGIA	3	8%
SUB-MEDICA	3	8%
T.SOCIAL	2	5%
CEGIP	1	3%
GASTRO	1	3%
C Y C	1	3%
SUB-ADMINIS	1	3%
UROLOGIA	1	3%
UCI	1	3%
CYC OFTA	1	3%
PEDIATRIA	1	3%
T.RESPIRATORIA	1	3%
TOTAL	40	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Enero** se presentaron **40** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Gaica 15%** (6 requerimientos), **Hematología 13%** (6 requerimientos); **Enfermería 10%** (3 requerimientos).

2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **Enero 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **2,8 días** sobre 145 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 ENERO 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 **Enero** de 2021 de la totalidad de **40** Quejas se presentan 3 requerimientos Preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.

Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **Enero** de 2021 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **40** quejas **10** días sobre el **100%**.

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

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA

Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	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 **Enero** de 2021 de la totalidad de **40** Quejas se tramitaron antes de los 15 días.

Para el mes de **Enero 2021** se presentan **40 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas con **1.8** días.

2.2.2 Plan de mejora.

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

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



Plan de mejora por causa Enero PQRS

Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

2.3 Causa de Requerimiento Queja.

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

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA ENERO 2021

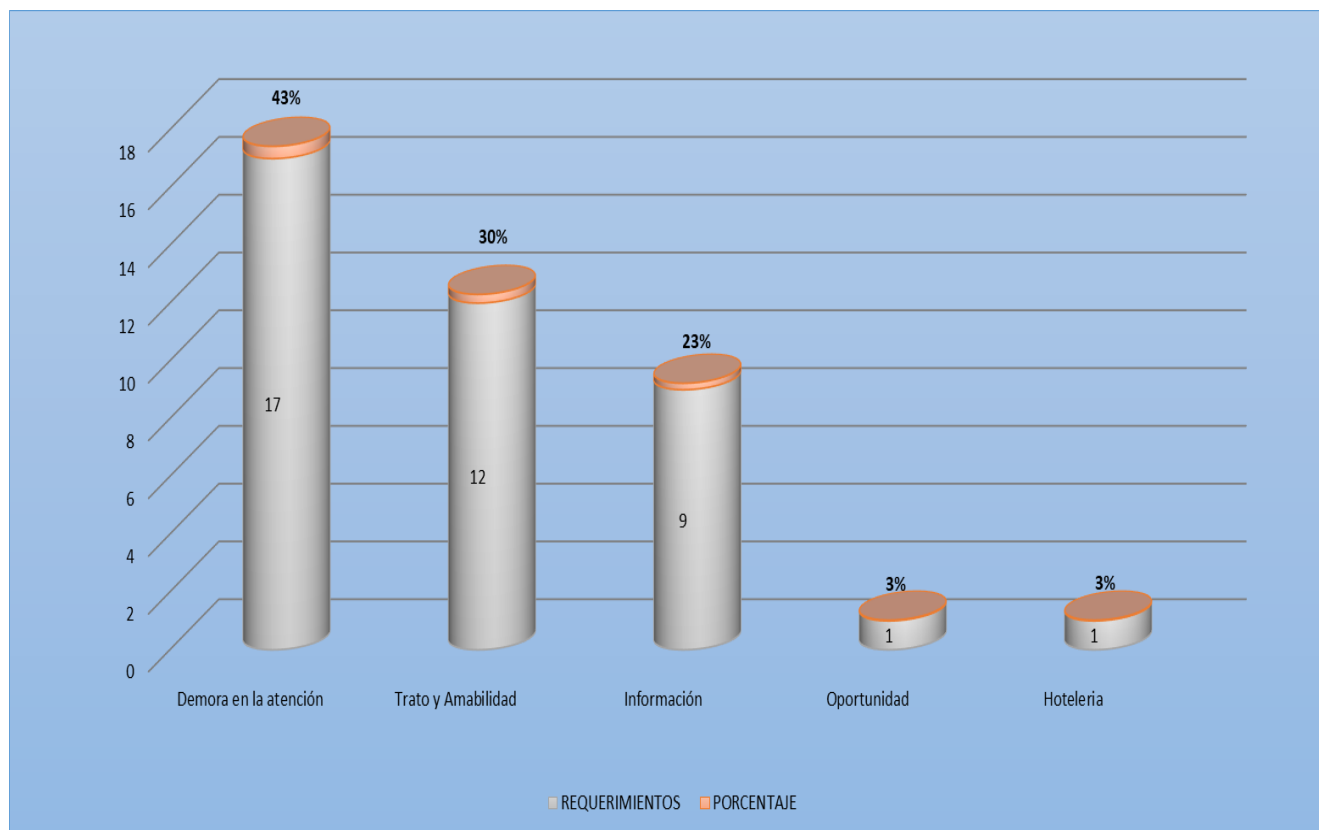
Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



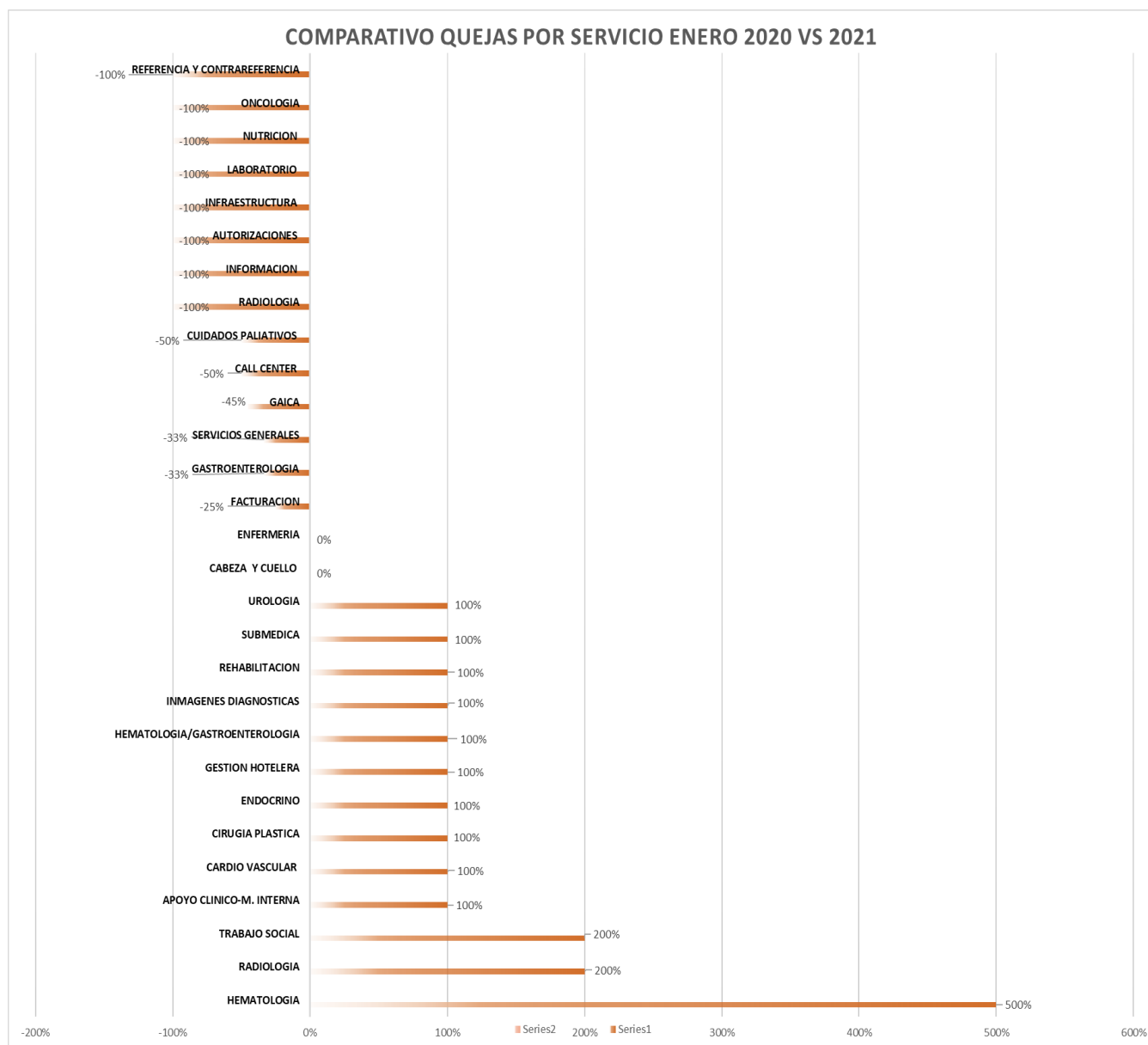
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **40** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Demora en la atención 43%** (17 requerimientos); **Trato y amabilidad 30%** (12 requerimientos); **Información 23%** (9 requerimientos); **Oportunidad 3%** (1 requerimiento); **Hotelería 3%** (1 requerimiento).

2.3.2 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 **41** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **2%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el periodo **2021** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Queja** en los servicios de:

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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

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

SERVICIO	ene-20	ene-21	Variación
FACTURACION	4	3	-25%
GASTROENTEROLOGIA	3	2	-33%
SERVICIOS GENERALES	3	2	-33%
GAICA	11	6	-45%
CALL CENTER	2	1	-50%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	1	-50%
RADIOLOGIA	2		-100%
INFORMACION	1		-100%
AUTORIZACIONES	1		-100%
INFRAESTRUCTURA	1		-100%
LABORATORIO	2		-100%
NUTRICION	1		-100%
ONCOLOGIA	1		-100%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron Periodo Enero 2021 vs 2020

SERVICIO	ene-20	ene-21	Variación
HEMATOLOGIA		5	500%
RADIOLOGIA		2	200%
TRABAJO SOCIAL		2	200%
APOYO CLINICO-M. INTERNA		1	100%
CARDIO VASCULAR		1	100%
CIRUGIA PLASTICA		1	100%
ENDOCRINO		1	100%
GESTION HOTELERA		1	100%
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA		1	100%
INMAGENES DIAGNOSTICAS		1	100%
REHABILITACION		1	100%
SUBMEDICA		1	100%
UROLOGIA		1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



Servicios que Mantuvieron Periodo Enero 2021 vs 2020

SERVICIO	ene-20	ene-21	Variación
CABEZA Y CUELLO	2	2	0%
ENFERMERIA	4	4	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.3.3 Motivos de causa requerimiento Queja.

Para el mes de **Enero** el Atributo de calidad más alto fue de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **43%** (17 requerimientos), Seguido **Calidad en la atención 28% (Trato y Amabilidad)** (11 requerimientos); Seguido **Servicio** (Información); con un **23%** (9 requerimientos); **Oportunidad 3%** (1 requerimiento), **Hotelería** con un **3%** (1 requerimiento); **Anónimo 3%** (1 requerimiento).

DEMORA EN LA ATENCION		
Numero de Requerimiento	Area	Causa Requerimiento
34	CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION DEL SERVICIO DE CAJEZA Y CUELLO
73	CARDIO VASCULAR	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION CON EL SERVIO CARDIO VASCULAR
85	CIRUGIA PLASTICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN CIRUGIA PLASTICA
99	CUIDADOS PALEATIVOS	SE QUEJA DE DEMORA EN ATENCION EN CUIDADOS PALIATIVOS
49	ENDOCRINO	SE QUEJA POR INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE TELECONSULTAS
53	FACTURACION	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN FACTURACION
71	FACTURACION	SE QUEJA POR DEMORA EN FACTURACION
1	GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION
52	GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION GAICA
66	GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION DE PARTE DE ENFERMERIA
114	GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA POR QUE NO LA LLAMARON ALA CITA TELEFONICA
70	HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION CITA HEMATOLOGIA
33	RADIOLOGIA	SE QUEJA DE FACTURACION DE RADIOLOGIA POR DEMORA EN LA ATENCION
118	REHABILITACION	SE QUEJA POR NO ENCONTRAR CITA PARA REHABILITACION
72	SUBMEDICA	SE QUEJA POR MALA ATENCION DEL PERSONAL DEL INC
94	TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE GASTRO
47	UROLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA DE ATENCION

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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





TRATO Y AMABILIDAD		
Numero de Requerimiento	Area	Causa Requerimiento
43	CABEZA Y CUELLO	SE QUE DEL DOCTOR FERNANDO ROJAS POR MALTRATO VERBAL
98	ENFERMERIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION
101	ENFERMERIA	SE QUEJA DEL DESCUIDO DE ENFERMERIA ALOS PACIENTES DE GAICA
144	ENFERMERIA	SE QUEJA POR BURLA DE ENFERMERIA
54	GAICA	SE QUEJA POR LA ALIMENTACION Y MAL SERVICIO EN GAICA
102	GESTION HOTELERA	SE QUEJA DEL MAL TRATO DE LOS VIGILANTES
113	HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR TRATO Y AMABILIDAD DE LA JEFE ADRIANA MURCIA
60	HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA POR NEGLIGENCIA Y DESCUIDO DE LOS MEDICOS AL PACIENTE
122	INMAGENES DIAGNOSTICAS	SE QUEJA DEL MAL TRATO DE UNA TECNICA DE INMAGENES DIAGNOSTICAS
78	SERVICIOS GENERALES	SE QUEJA POR TRATO Y AMABILIDAD POR PARTE DE VIGILANCIA
3	TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE GASTRO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Calidad** (Trato y Amabilidad) con un **28%** (11 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Enfermería** (3 requerimientos).

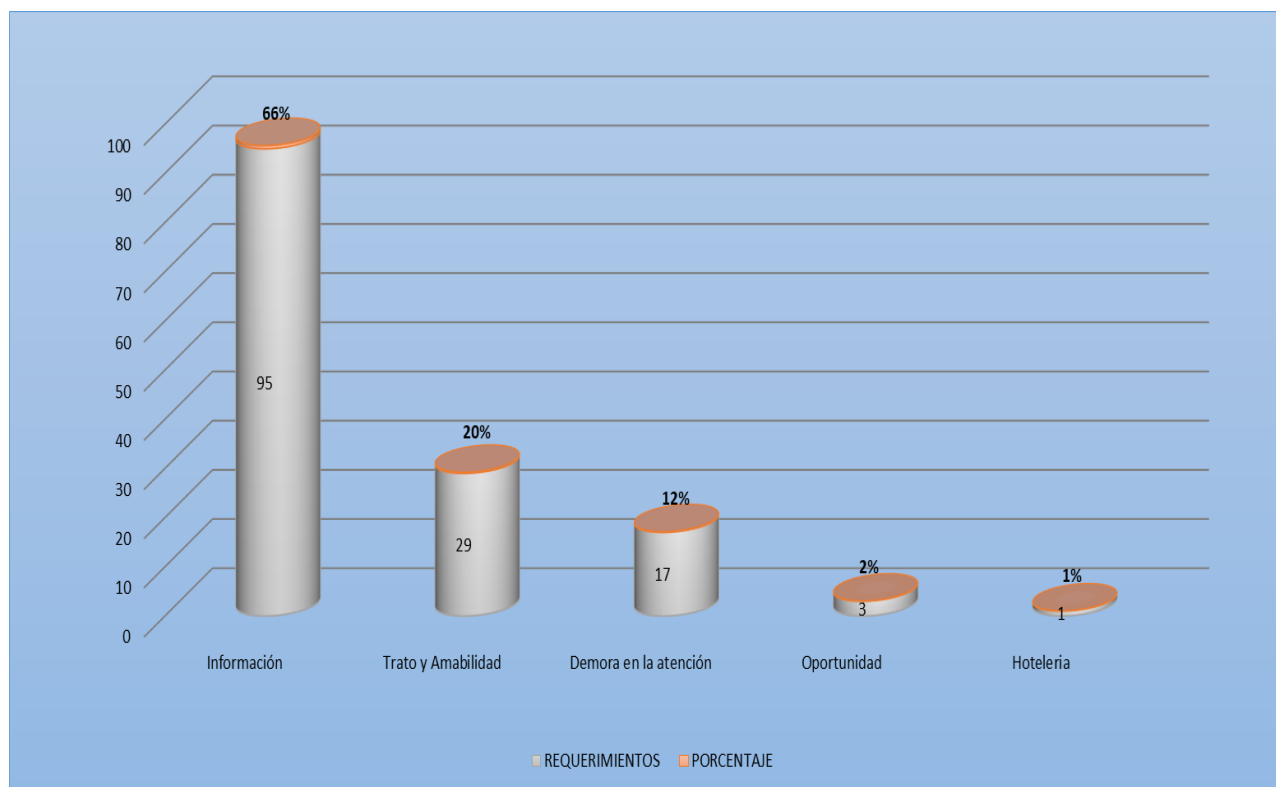
TRATO Y AMABILIDAD		
Numero de Requerimiento	Area	Causa Requerimiento
131	APOYO CLINICO-M. INTERNA	SE QUEJA DE M. INTERNA
31	CALL CENTER	SE QUEJA DEL COLLCENTER POR FALTA DE INFORMACION
22	ENFERMERIA	SE QUEJA POR MALA INFORMACION PRUEBA COVID
13	GAICA	SE QUEJA DE GAICA POR FALTA DE INFORMACION
100	GAICA	SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION DE LOS PACIENTE EN GAICA
2	GASTRO	SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION
32	HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION DEL SERVICIO DE HEMATOLOGIA
56	HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION DE LOS MEDICOS QUE NO LE HICIERON MIPRES PARA MTO
132	HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA

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, **Gaica** (4 requerimientos), **Hematología** (3 requerimientos) **Gaica** (2 requerimientos).



2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS ENERO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Enero 2021** se presentan **145** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **66%** (95 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **20%** (29 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **12%** (17 requerimientos); **Oportunidad** **2%** (3 requerimientos), **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **1%** (1 requerimiento).



2.5 Quejas Anónimas

Para el mes de **Enero** se presenta 9 Quejas anónimas.

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

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

3. CAPITULO III: PETICIONES

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

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

De **145** requerimientos para el mes de **Enero** el **54%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información** con (79 requerimientos) las causas de los mismos se definen en servicio (Información y Orientación).

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **145** requerimientos para el mes de **Enero** el **3%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (**5 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 **Enero** de 2021 de **145** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **12%** (17 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 **Enero 2021** se presentan **145** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Servicio** (Información) **66%** (95 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **20%** (29 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **12%** (17 requerimientos); **Oportunidad 2%** (3 requerimientos) **Ambientes de Atención** (Hotelería- Infraestructura) **1%** (1 requerimiento).

7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **Enero 2021** de **145** requerimientos recibidos, 17 corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **12%**.

7.2 Calidad en la atención

Para el mes de **Enero** de **2021**, de **145** requerimientos recibidos, 29 corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **20%**.

7.3 Ambientes de Atención

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

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **66%** (95 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.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



La 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 **Enero de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **4,7 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 ENERO 2021 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
ENDOCRINOLOGIA	5
ENFERMERIA	5
CABEZA Y CUELLO	3
RADIOLOGIA	3
UROLOGIA	0
FACTURACION	0
TOTAL PROMEDIO	2,6 días

Fuente: Oficina Trabajo Social



Las áreas las cuales responden después de los 5 días

SERVICIO	CANTIDAD
HEMATOLOGIA	15,8
SERVICIOS GENERALES	13,5
FACTURACION	12,5
GASTROENTEROLOGIA	11,5
GAICA	10,8
ENFERMERIA	10
TRABAJO SOCIAL	9
TOTAL PROMEDIO	11,8

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 **Enero** de **2021**:

PACIENTES ATENDIDOS MES DE ENERO 2021	
ENERO	CANTIDAD
NUEVOS	91
ANTIGUOS	8175
TOTAL	8266

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,75% (N total de requerimientos 145/ N total pacientes atendidos 8.266)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0.48% (N total de requerimientos tipo queja 40/ N total pacientes atendidos 8.266)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Enero** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos **8.266**; se tiene el **1,75% de (145 N total de Manifestaciones / N total pacientes atendidos 8.266)**.

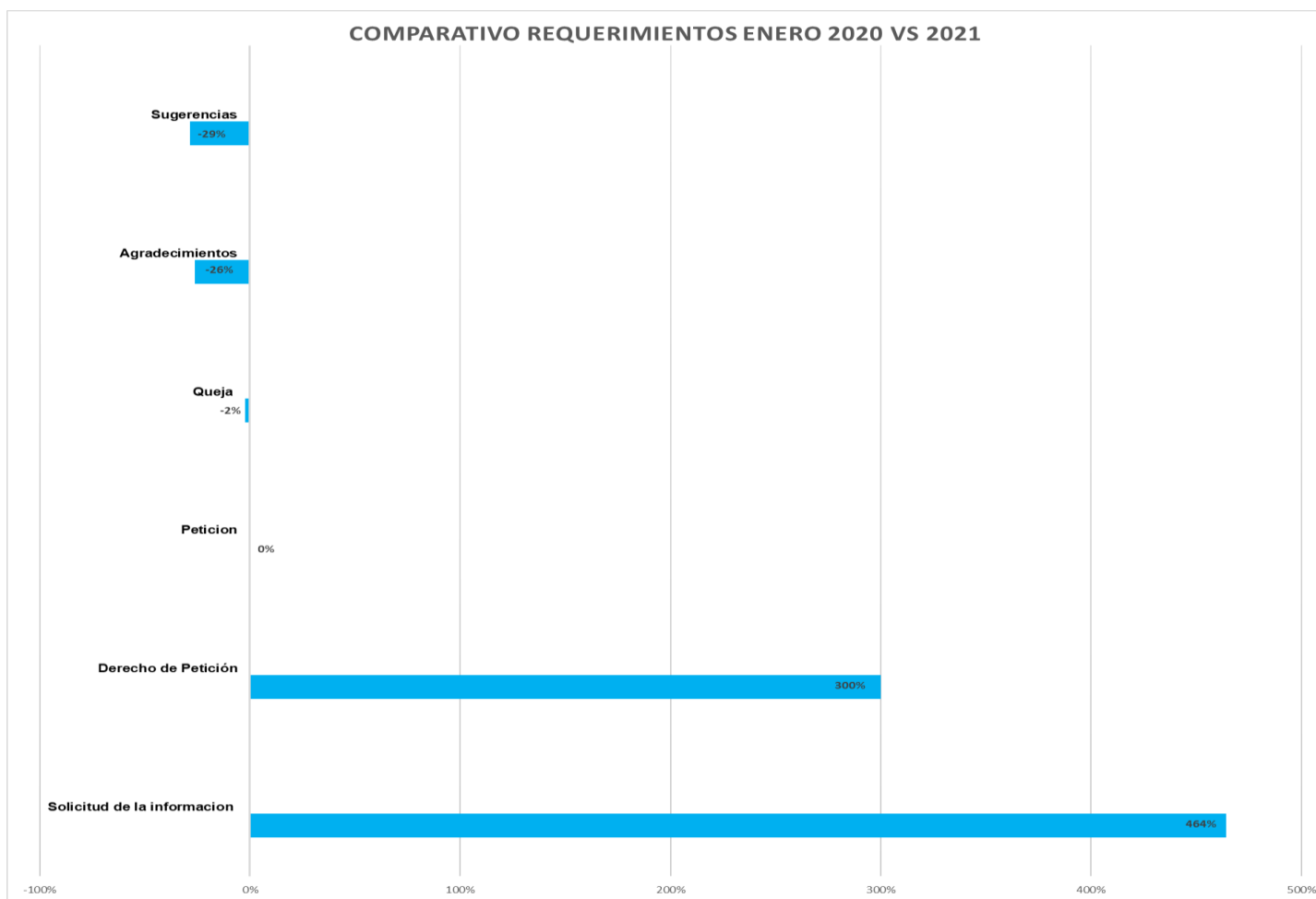




Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0.48% (40 N total de requerimientos tipo queja /N total pacientes atendidos 8.266)** frente al total de pacientes atendidos en el mismo periodo.

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

- ✓ Para el año **2021** del mes de **Enero** se presentan **145** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Enero 2020** **86** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **41%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Enero 2021** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Queja** del **2%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Enero 2021** fueron **(40 Quejas)** vs **Enero 2020** con **(41 Quejas)**, en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia un incremento del **464%** con relación al año anterior **Enero 2021** fueron **(79 requerimientos)** vs **Enero 2020** con **(14 requerimientos)**; **Sugerencia** se presenta una disminución del **29%**, **Enero 2021** fueron **(5 requerimientos)** vs **Enero 2020** con **(7 requerimientos)** del tipo **Requerimiento de Cancerología-ESE**





Agradecimientos se presenta una disminución del **26%**, **Enero 2021** fueron (**17 requerimientos**) vs **Enero 2020** con (**23 requerimientos**) para este periodo se evidencia un incremento de **41%** sobre los requerimientos.

- ✓ El medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares fue **Correo Electrónico** con 80 requerimientos **55%**, seguido de **Buzón** con **42** requerimientos con un **29%**, Presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**.
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Trato y Amabilidad** presenta una disminución del **12%** frente al mes de **Enero** del año anterior 2020 se presentaron (33 Requerimientos) **Enero 2021** (29 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Demora en la Atención** presenta un incremento del **13%** frente al mes de **Enero** del año anterior 2020 se presentaron (15 Requerimientos) **Enero 2021** (17 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Información** presenta un incremento del **332%** frente al mes de **Enero** del año anterior 2020 se presentaron (22 Requerimientos) **Enero 2021** (95 Requerimientos). Este incremento debido a la contingencia COVID-19.

9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Enero** se presentaron **145** requerimientos de los cuales 17 pertenece a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E.

AGRADECIMIENTOS		
Area afectada de los hechos	Causa del Requerimiento	Numero del requerimiento
CX PLASTICA	AGRADECE A LOS FUNCIONARIOS DE CX PLASTICA POR TRATO Y AMABILIDAD	119
DIRECCION	AGRADECIMIENTO GENERAL AL INC	25
DIRECCION	AGRADECE A TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL INC POR AMABILIDAD	120
DIRECCION	AGRADECE A TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL INC POR AMABILIDAD	121
DIRECCION	AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC	142
DIRECCION	AGRADECE AL PERSONAL DEL INC	41
DIRECCION	AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC	80
ENFERMERIA	AGRADECE A TODO EL PERSONAL DE HOSPITAL DIA	37
ENFERMERIA	AGRADECE ALA JEFE PAOLA LEON POR TRATO Y AMABILIDAD	74
ENFERMERIA	AGRADECE A ENFERMERIA DE HOSPITAL DIA	143
FACTURACION	AGRADECE ALA FACTURADORA DE HEMATOLOGIA	4
FACTURACION	AGRADECIMIENTO FUNCIONARIA TATIANA VCO	24
FACTURACION	AGRADECE ALA NAVEGADORA TATIANA VERGARA POR SU AMABILIDAD	36
FACTURACION	AGRADECE A TATIANA DE GAICA POR TRATO Y AMABILIDAD	75
FACTURACION	FELICITAN A TATIANA DE FACTURACION POR TRATO Y AMABILIDAD	76
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	AGRADECE ALA DRA SAN DRA Y JEFE SONIA POR TRATO Y AMABILIDAD	82
UROLOGIA	AGRADECE A LOS MEDICOS DE UROLOGIA	81

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **17** requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad**, **Información**, donde se evidencia al servicio de **Dirección 6**, **Facturación 5** requerimientos, **Enfermería 3** requerimientos, **Cx Plástica 1** requerimiento, **Seno y Tejidos Blandos 1** requerimiento, **Urología 1** requerimiento.



9.1.1 Plan de Mejora

Servicio	Plan de acción
Gaica	1.Socialización con los funcionarios 2. Retroalimentación con los funcionarios involucrados
Hematología	1.Socialización con los funcionarios 2. Retroalimentación con los funcionarios involucrados
Enfermería	1.Socialización con los funcionarios 2. Retroalimentación con los funcionarios involucrados

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Enero 2021** fueron: **Gaica** (6 Requerimientos tipo Queja) **15%**; **Hematología** (5 Requerimientos tipo Queja) **13%**; **Enfermería** (4 Requerimientos tipo Queja) **10%**.

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