



INFORME PQRS MARZO 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: 13-19-9-95-PQY-4326460

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

NIJ: 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



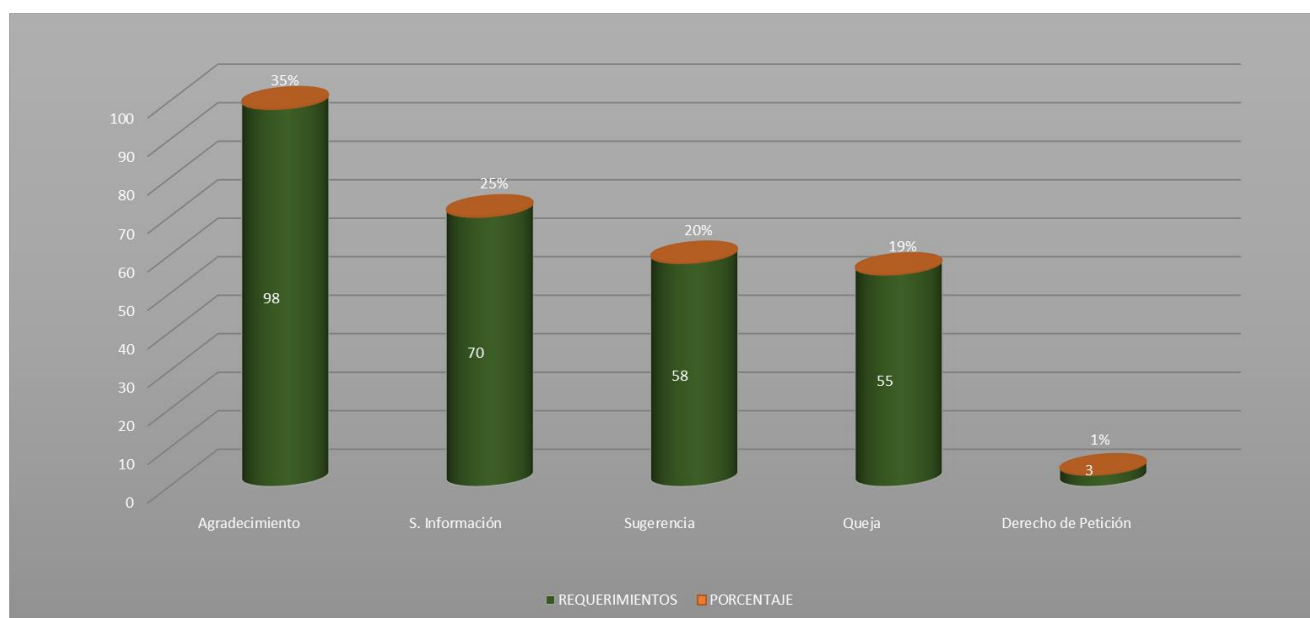
c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

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 **MARZO** 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 MARZO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

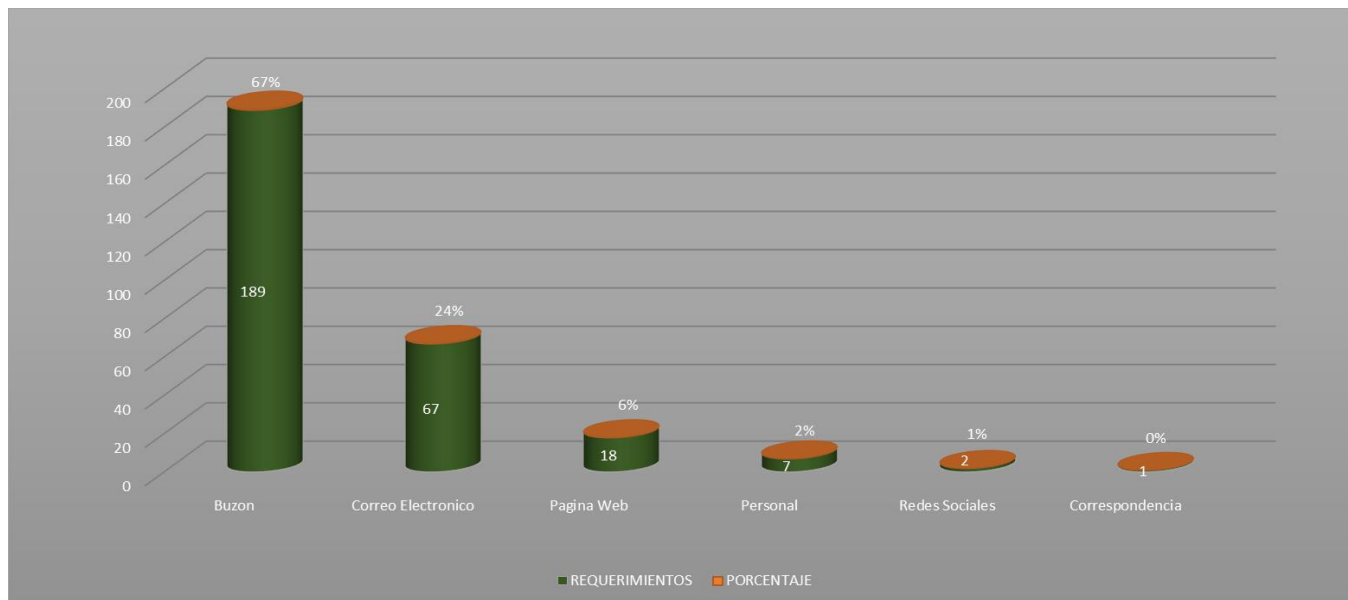
Para el periodo del mes de **Marzo** de 2021 se presentan **284** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **35% Agradecimientos (98 Requerimientos)**; **Solicitud de la Información** con un **25% (70 Requerimientos)**; Seguido de **Sugerencias 20% (58 requerimientos)**; **Queja** con un **19% (55 requerimientos)**; **Derecho de Petición 1% (3 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 MARZO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

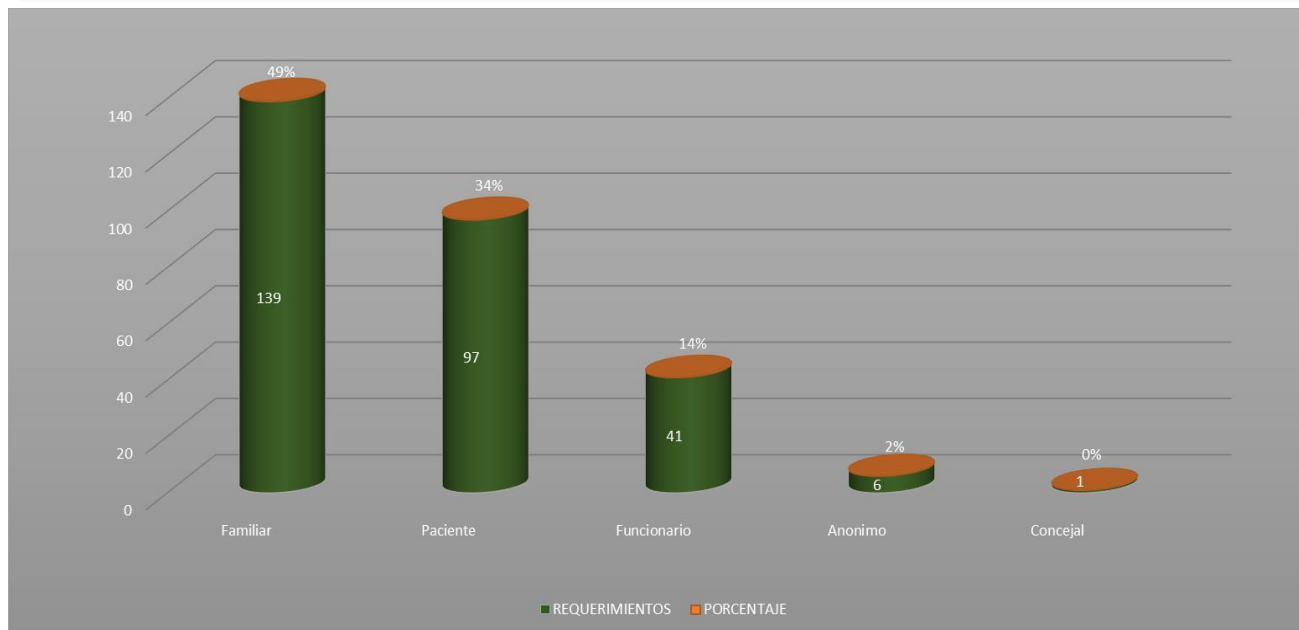
Para el periodo del mes de **Marzo** de 2021 se presentan **284** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **67% Buzón** (189 Requerimientos); **Correo Electrónico 24%** (67 requerimientos); Seguido de **Pagina Web** con un **6%** (18 requerimientos); Seguido de **Personal** con un **2%** (7 requerimientos); Seguido de **Redes Sociales** con un **1%** (2 requerimientos); **Correspondencia** con un **0%** (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 MARZO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Marzo** se registran **284** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Familiar 49%** (139 requerimientos); **Paciente** con un **34%** (97 requerimientos); **Funcionario 14%** (41 requerimientos); **Anónimo 2%** (6 requerimientos); **Concejal 0%** (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
DIRECCION	41	14%
FACTURACION	34	12%
ENFERMERIA	27	10%
MEDICINA NUCLEAR	24	8%
CEGIP	20	7%
SUB-ADMINISTRATIVA	18	6%
GAICA	15	5%
CORRESPONDENCIA	11	4%
SUBMEDICA	9	3%
FARMACIA	8	3%
TRABAJO SOCIAL	8	3%
INGENIERIA	7	2%
MERCADEO	7	2%
GINECOLOGIA	6	2%
HEMATOLOGIA	5	2%
RADIOLOGIA	5	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	4	1%
CABEZA Y CUELLO	3	1%
GASTRO	3	1%
S. GENERALES	3	1%
SENO	3	1%
APOYO CLINICO	2	1%
DOCENCIA	2	1%
LABORATORIO	2	1%
ONCOLOGIA	2	1%
PEDIATRIA	2	1%
UROLOGIA	2	1%
CALL CENTER	1	0%
CX PLASTICA	1	0%
CX TORAX	1	0%
DERMATOLOGIA	1	0%
ENDOCRINOLOGIA	1	0%
HOTELERIA	1	0%
INFORMACION	1	0%
M.INTERNA	1	0%
PSIQUIATRIA	1	0%
SALUD OCUPACIONAL	1	0%
TALENTO HUMANO	1	0%
TOTAL	284	100%

Calle 1ª
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 **Marzo 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Dirección** con **14%** (41 requerimientos) con mayor participación **Agradecimiento** (39 requerimientos); **Derecho Petición** (1 requerimiento); **Solicitud de Información** (1 requerimiento); Seguido de **Facturación** con un **12%** (34 requerimientos) con mayor participación; **Agradecimiento** (24 requerimientos); **Queja** (4 requerimientos); **Sugerencia** (4 requerimientos), **Solicitud de Información** (2 requerimientos); Seguido de **Enfermería 10%** (27 requerimientos) con mayor participación **Queja** (15 requerimientos); **Agradecimiento** (8 requerimientos); **Solicitud de Información** (2 requerimientos), **Sugerencia** (2 requerimientos); Seguido de **Medicina Nuclear** con un **8%** (24 requerimientos); **Agradecimiento** (17 requerimientos); **Solicitud de Información** (6 requerimientos); **Queja** (1 requerimiento); Seguido de **Cegip** con un **7%** (20 requerimientos); **Solicitud de Información** (17 requerimientos); **Sugerencia** (2 requerimientos); **Queja** (1 requerimiento).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	15	27%
GAICA	10	18%
FACTURACION	4	7%
TRABAJO SOCIAL	4	7%
SUBMEDICA	3	5%
GASTRO	3	5%
MEDICINA NUCLEAR	1	2%
CEGIP	1	2%
SUB-ADMINISTRATIVA	1	2%
INGENIERIA	1	2%
HEMATOLOGIA	1	2%
RADIOLOGIA	1	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	2%
CABEZA Y CUELLO	1	2%
SENO	1	2%
LABORATORIO	1	2%
PEDIATRIA	1	2%
UROLOGIA	1	2%
CALL CENTER	1	2%
HOTELERIA	1	2%
M.INTERNA	1	2%
PSIQUIATRIA	1	2%
TOTAL	55	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

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



2.2 Quejas interpuestas por las EPS

Durante el mes de **Marzo** 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 DE EMFERMERIA	ASMET-SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE GAICA	CONVIDA	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DEL CALL CENTER	CONVIDA	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE VIKY T.SOCIAL	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GAICA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GASTRO	SALUD TOTAL	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE RADIOLOGIA- MEDICAMENTO	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE FACTURACION	SALUD TOTAL	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	SALUD TOTAL	DEMORA ATENCION
SE QUEJA ENFERMERIA	COMPENSAR	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DAÑO ASCENSOR	NUEVA EPS	HOTELERIA
SE QUEJA DEL LABORATORIO	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE PLASTICA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN REPARTIR LOS ALIENTOS	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR MAL ATENCION DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE MALA ATENCION DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR MALA ATENCION DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR MAL TRATO EN SIPQUIATRIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DR PEDIATRIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GAICA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE T.SOCIAL HEMATO	FAMISANAR	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE SENO Y T. BLANDOS	SALUD TOTAL	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DRA UROLOGIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GASTRO	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA CIRAS RADIOLOGIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA CIRAS RADIOLOGIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	HOTELERIA

Fuente: Oficina Trabajo Social



2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **Marzo 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **2 días** sobre 284 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 MARZO 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 **Marzo** de 2021 de la totalidad de **55** Quejas se presentan 2 requerimientos Preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.

2.3 Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **Marzo** de 2021 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **55** quejas **10** días sobre el **100%**, dentro de los tiempos establecidos 2 de ellas preliminares.

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

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	55
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 **Marzo** de 2021 de la totalidad de **55** Quejas se tramitaron antes de los 15 días, 2 de ellas preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.

Calle 14 # 9-83 • PBX: 4320180

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Marzo 2021** se presentan **55 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **2.5** días.

2.3.1 Plan de mejora.

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

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

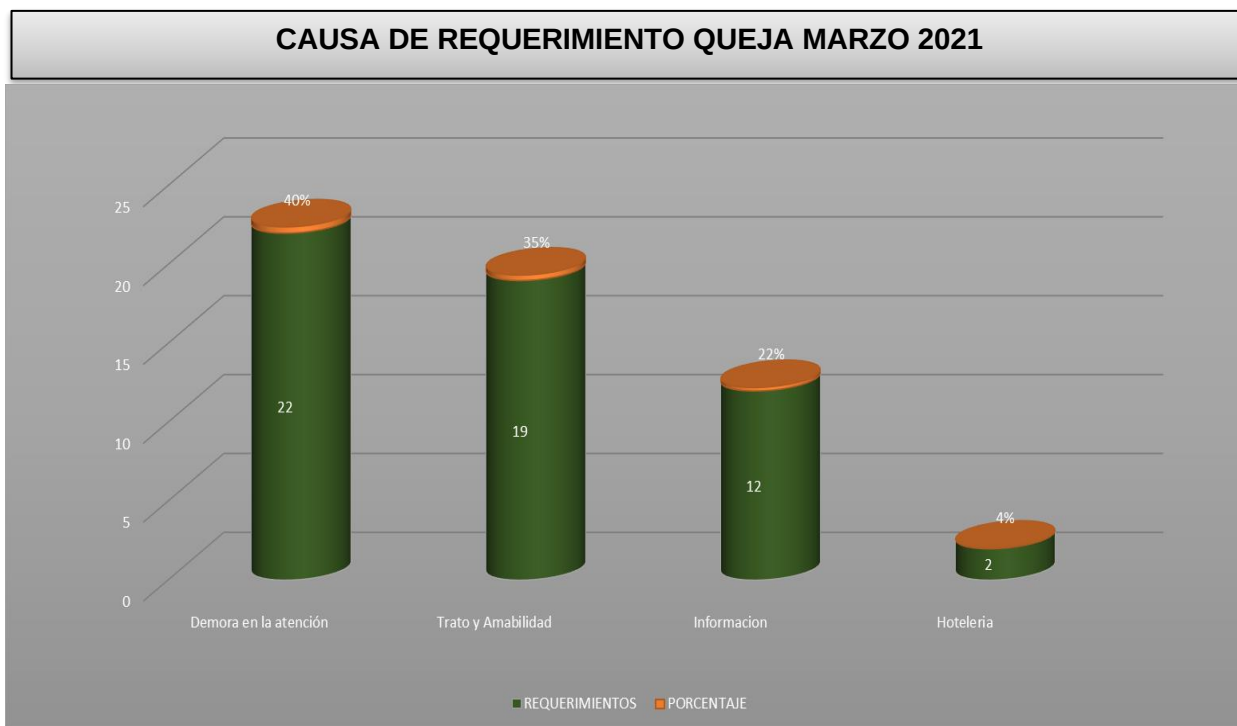
Fuente: Oficina Trabajo Social

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



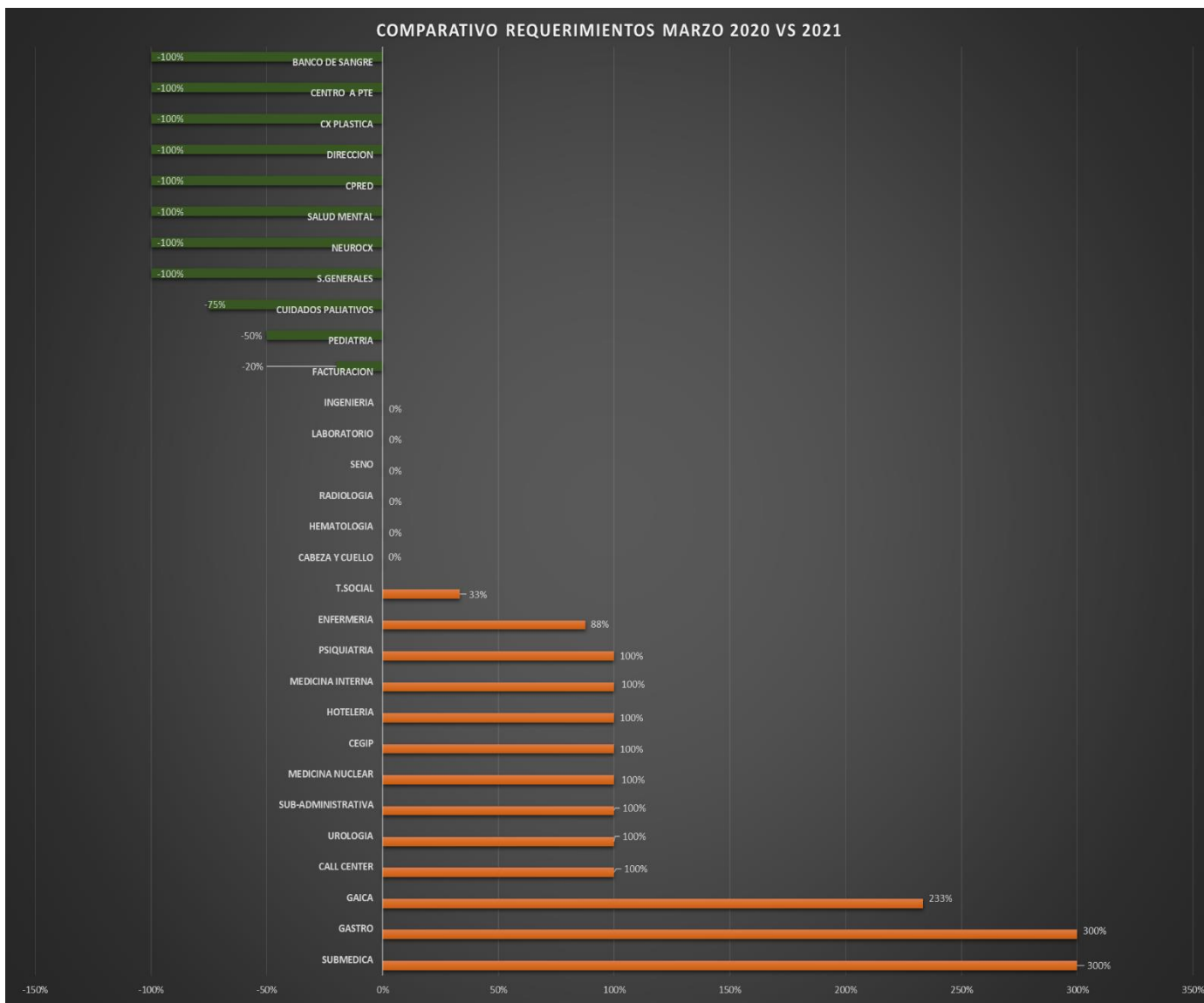
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **55** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Demora en la atención 40%** (22 requerimientos); **Trato y amabilidad 35%** (19 requerimientos); **Información 22%** (12 requerimientos); **Hotelería 4%** (2 requerimientos).



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

Para el periodo **2021** se presentan **55** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **43** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **28%** 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 Marzo Periodo 2021 vs 2020**

SERVICIO	mar-20	mar-21	VARIACION 2
FACTURACION	5	4	-20%
PEDIATRIA	2	1	-50%
CUIDADOS PALIATIVOS	4	1	-75%
S.GENERALES	4		-100%
NEUROCX	1		-100%
SALUD MENTAL	1		-100%
CPRED	2		-100%
DIRECCION	1		-100%
CX PLASTICA	1		-100%
CENTRO A PTE	1		-100%
BANCO DE SANGRE	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron Periodo Marzo 2021 vs 2020

SERVICIO	mar-20	mar-21	VARIACION
SUBMEDICA		3	300%
GASTRO		3	300%
GAICA	3	10	233%
CALL CENTER		1	100%
UROLOGIA		1	100%
SUB-ADMINISTRATIVA		1	100%
MEDICINA NUCLEAR		1	100%
CEGIP		1	100%
HOTELERIA		1	100%
MEDICINA INTERNA		1	100%
PSIQUIATRIA		1	100%
ENFERMERIA	8	15	88%
T.SOCIAL	3	4	33%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Mantuvieron Periodo Marzo 2021 vs 2020

SERVICIO	mar-20	mar-21	VARIACION
CABEZA Y CUELLO	1	1	0%
HEMATOLOGIA	1	1	0%
RADIOLOGIA	1	1	0%
SENO	1	1	0%
LABORATORIO	1	1	0%
INGENIERIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



2.3.4 Motivos de causa requerimiento Queja.

Para el mes de **Marzo** el Atributo de calidad más alto fue de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **40%** (22 requerimientos), Seguido **Calidad en la atención 35% (Trato y Amabilidad)** (19 requerimientos); Seguido **Servicio** (Información); con un **22%** (12 requerimientos); **Hotelería** con un **4%** (2 requerimientos).

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **40%** (22 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación, **Enfermería** (6 requerimientos), **Facturación** (4 requerimientos); **Gaica** (4 requerimientos); **Call Center** (1 requerimiento); **Gastroenterología** (1 requerimiento); **Hematología** (1 requerimiento); **Hematología** (1 requerimiento); **S. Generales** (1 requerimiento); **Laboratorio** (1 requerimiento); **Pediatría** (1 requerimiento); **Seno** (1 requerimiento); **Urología** (1 requerimiento).

DEMORA EN LA ATENCION	
Area afectada por los hechos	Causa del requerimiento
CALL CENTER	SE QUEJA DEL CALL CENTER
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA ENFERMERO JEFE
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA POR MAL ATENCION DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENDER LOS PTES EN GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GASTRO	SE QUEJA DE GASTRO
HEMATOLOGIA	SE QUEJA HEMATOLOGIA
S.GENERALES	SE QUEJA POR DEMORA EN REPARTIR LOS ALIENTOS
LABORATORIO	SE QUEJA DEL LABORATORIO
PEDIATRIA	SE QUEJA DR PEDIATRIA
SENO	SE QUEJA DE SENOS Y T. BLANDOS
UROLOGIA	SE QUEJA DRA UROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.





A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Calidad** (Trato y Amabilidad) con un **35%** (19 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Enfermería** (8 requerimientos), **Trabajo Social** (4 requerimientos), **Gaica** (2 requerimientos), **Gastroenterología** (2 requerimientos), **Psiquiatría** (1 requerimiento), **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento), **Psiquiatría** (1 requerimiento), **Cegip** (1 requerimiento).

TRATO Y AMABILIDAD	
Area afectada por los hechos	Causa del requerimiento
CEGIP	SE QUEJA POR MALA CONTESTACION EN CALLCENTER
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA DE CUIDADOS PALIATIVOS
ENFERMERIA	SE QUEJA DE EMFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA ENFERERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE MALA ATENCION DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA POR MALA ATENCION DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA DE GASTRO
GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA DE GASTRO
PSIQUIATRIA	SE QUEJA POR MAL TRATO EN SIPQUIATRIA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE VIKY T.SOCIAL
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE T.SOCIAL HEMATO
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE T.SOCIAL HEMATO
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE PLASTICA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Servicio** (Información) con un **22%** (12 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Gaica** (4 requerimientos), **Sub Medica** (3 requerimientos), **M. Nuclear** (1 requerimiento), **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **M. Interna** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento), **Sub Administrativa** (1 requerimiento).

INFORMACION	
Area afectada por los hechos	Causa del requerimiento
CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA DE CABEZA Y CUELLO
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA-D. PETICION
M.INTERNA	SE QUEJA FALTA INFORMACION M INTERNA
M.NUCLEAR	SE QUEJA DE M.NUCLEAR
RADIOLOGIA	SE QUEJA DE RADIOLOGIA- MEDICAMENTO
SUBADMINISTRATIVA	SE QUEJA DE PROTOCOLOS- DISTANCIAMIENTO ETC
SUBMEDICA	SE QUEJA DEL CONMUTADOR
SUBMEDICA	SE QUEJA CITAS RADIOLOGIA
SUBMEDICA	SE QUEJA CITAS RADIOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.



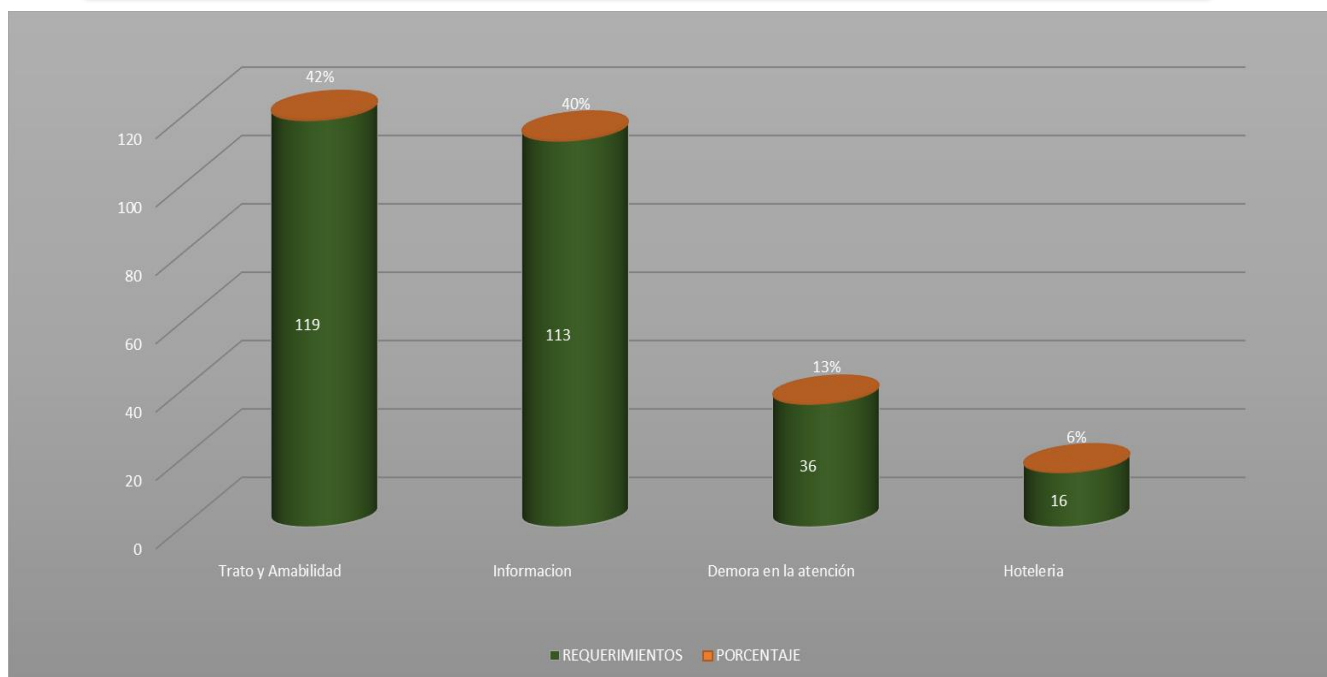
A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Hotelería** con un **4%** (2 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Ingeniería** (1 requerimiento), **Enfermería** (1 requerimiento).

HOTELERIA	
Area afectada por los hechos	Causa del requerimiento
INGENIERIA	SE QUEJA DAÑO ASCENSOR
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS MARZO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Marzo 2021** se presentan **284** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayor requerimientos fue: **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **42%** (119 requerimientos); **Servicio** (Información) **40%** (113 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **13%** (36 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **6%** (16 requerimiento).



2.5 Quejas Anónimas

Para el mes de **Marzo 2021** se presenta 7 Quejas anónimas.

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

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

3. CAPITULO III: PETICIONES

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

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

De **284** requerimientos para el mes de **Marzo** el **25%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información** con (70 requerimientos) las causas de los mismos se definen en servicio (Información y Orientación).

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **284** requerimientos para el mes de **Marzo** el **20%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (**58 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 **Marzo** de **2021** de **284** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **35%** (98 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 **Marzo 2021** se presentan **284** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **42%** (119 requerimientos); **Servicio** (Información) **40%** (113 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **13%** (36 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería- Infraestructura) **6%** (16 requerimientos).

7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **Marzo 2021** de **284** requerimientos recibidos, 36 requerimientos corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **13%**.

7.2 Calidad en la atención

Para el mes de **Marzo** de **2021**, de **284** requerimientos recibidos, 119 corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **42%**, siendo el atributo de calidad con mayor número de requerimientos.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 6%** (16 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **40%** (113 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.



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 **Marzo de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta 10 días sobre 55 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 MARZO 2021 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
ENFERMERIA	4,6
GAICA	4
CALL CENTER	4
TRABAJO SOCIAL	3,5
SUBMEDICA	2
CEGIP	2
TOTAL PROMEDIO	3,3 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

Las áreas las cuales responden después de los 5 días

SERVICIO	CANTIDAD
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
PSIQUIATRIA	15
SENO	15
SUBADMINISTRATIVA	15
SUBMEDICA	15
M.INTERNA	14
RADIOLOGIA	14
S. GENERALES	14
CUIDADOS PALIATIVOS	13



INGENIERIA	13
T.SOCIAL	12
GASTROENTEROLOGIA	11,3
ENFERMERIA	10,5
CABEZA Y CUELLO	10
FACTURACION	10
GAICA	10
M.NUCLEAR	10
LABORATORIO	9
PEDIATRIA	9
UROLOGIA	9
HEMATOLOGIA	8
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 **Marzo de 2021**:

PACIENTES ATENDIDOS MES DE MARZO 2021	
MARZO	CANTIDAD
NUEVOS	94
ANTIGUOS	6141
TOTAL	6235

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **4,55% (N total de requerimientos 284/ N total pacientes atendidos 6.235)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,88% (N total de requerimientos tipo queja 55/ N total pacientes atendidos 6.235)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Marzo** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **4,55% (N total de requerimientos 284/ N total pacientes atendidos 6.235)**.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



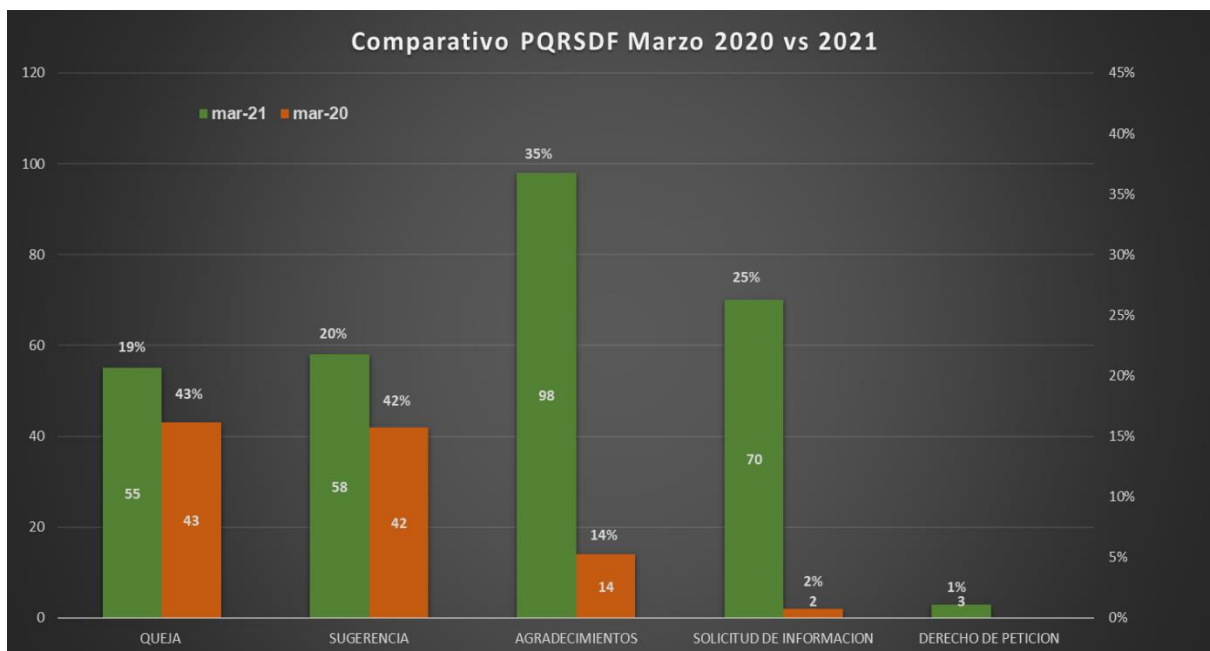
Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0,88% (N total de requerimientos tipo queja 55/ N total pacientes atendidos 6.235)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

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

- ✓ Para el año **2021** del mes de **Marzo** se presentan **284** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Marzo 2020** **101** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **181%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Marzo 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Queja** del **28%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Marzo 2021** fueron (**55 Quejas**) vs **Marzo 2020** con (**43 Quejas**), en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia un incremento del **3400%** con relación al año anterior **Marzo 2021** fueron (70 requerimientos) vs **Marzo 2020** con (2 requerimientos); **Sugerencia** se presenta un incremento del **38%**, **Marzo 2021** fueron (58 requerimientos) vs **Marzo 2020** con (42 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presenta un incremento del **600%**, **Marzo 2021** fueron (**98 requerimientos**) vs **Marzo 2020** con (**14 requerimientos**); **Derecho de Petición** se presentó un incremento del **100%** **Marzo 2021** fueron (**3 requerimientos**) vs **Marzo 2020** con (**0 requerimientos**); para este periodo se evidencia un incremento de **181%** sobre los requerimientos.
- ✓ Durante el periodo **Marzo 2021** se identifica un incremento del **117%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón Marzo 2021** (189 requerimientos) vs **Marzo 2020** (87 requerimientos). Presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**.





- Página 5**
Año 1934 -
Por el
del



Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **98** requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad 96**, donde se evidencia al servicio de **Dirección** con mayor número de requerimientos 39, **Facturación 24** requerimientos, **Medicina Nuclear 17** requerimientos, **Enfermería 8** requerimientos, **Ginecología 6** requerimientos, **Oncología 1** requerimiento, **Dermatología 1** requerimiento, **Laboratorio 1** requerimiento, **Radiología 1** requerimiento.

9.1.1 Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Gaica	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados. 2. Socialización con los funcionarios. 3. Seguimiento telefonico por parte del Medico 4. Los medicos encargos de Gaica unicamente brindaran información del servicio. 6. Se realizó reunión con los medicos Gaica con el fin de brindar informacion a los familiares de los pacientes en horario de 9-11 am y 5-7 pm
Enfermeria	1. Capacitación Diplomado de Humanización. 2. Socialización con los funcionarios Tercerizados Gold Rh. 3. Capacitación de Humanización por parte del INC. 4. Socializacion con los funcionarios Involucrados 5. Se modifico el procedimiento de ingreso a los pacientes hospitalizados con el tema relacionado a las pertenencias.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Marzo 2021** fueron: **Enfermería 27% (15** Requerimientos tipo Queja); **Gaica (10** Requerimientos tipo Queja) **18%**.

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

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



La salud
es de todos

Minsalud

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



Incancerología



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