



INFORME PQRS JULIO 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-4320460

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.	17
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. 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



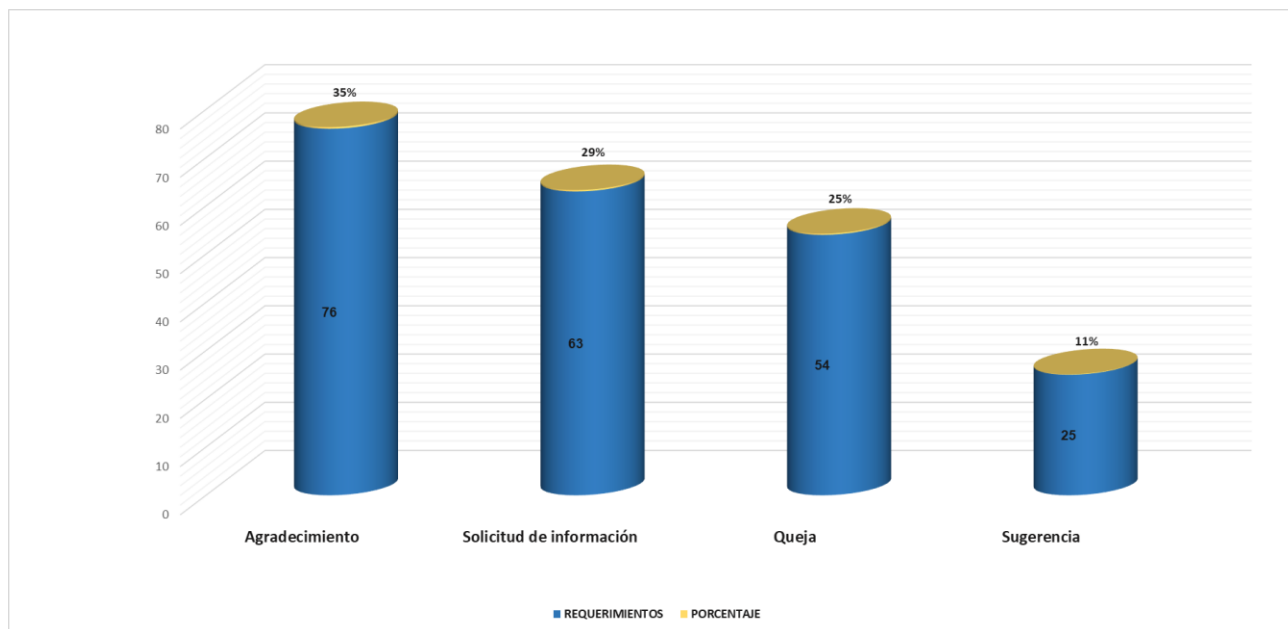


1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

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 **Julio 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 JULIO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

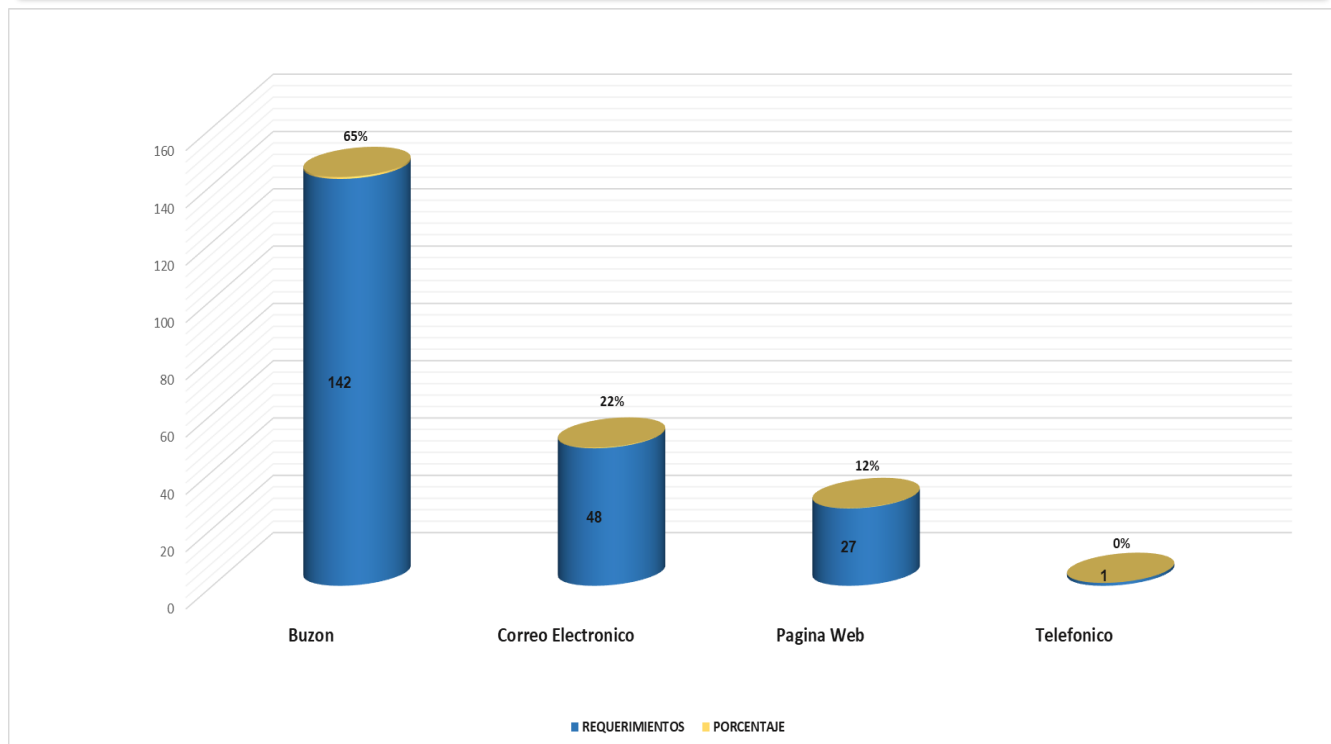
Para el periodo del mes de **Julio de 2021** se presentan **218** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **Agradecimientos 35%** (76 requerimientos); **Solicitud de la Información 29%** (63 Requerimientos); Seguido de **25% Queja** (54 Requerimientos); **Sugerencia** con un **11%** (25 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 JULIO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

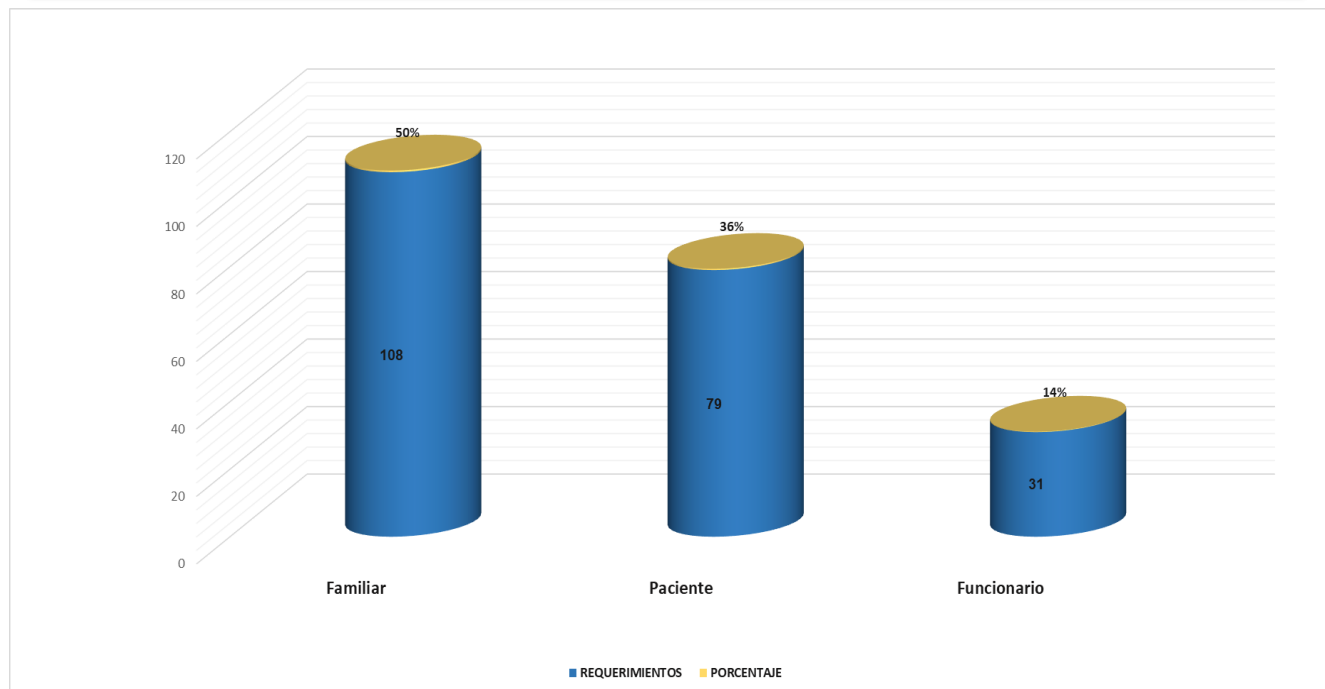
Para el periodo del mes de **Julio** de 2021 se presentan **218** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **65% Buzón** (142 Requerimientos); **Correo Electrónico** **22%** (48 requerimientos); Seguido de **Pagina Web** con un **12%** (27 requerimientos); Seguido de **Teléfono** 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 JULIO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Julio** se registran **218** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Familiar 50%** (108 requerimientos); **Paciente** con un **36%** (79 requerimientos); **Funcionario 14%** (31 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
FACTURACION	49	22%
DIRECCION	26	12%
ENFERMERIA	21	10%
CEGIP	20	9%
GAICA	11	5%
S. GENERALES	10	5%
SUB-ADMINISTRATIVA	10	5%
HEMATOLOGIA	9	4%
G. HUMANA	6	3%
T. SOCIAL	6	3%
FARMACIA	5	2%
SUBDIRECCION MEDICA	5	2%
CORRESPONDENCIA	4	2%
M.NUCLEAR	4	2%
CIRUGIA DE TORAX	3	1%
UROLOGIA	3	1%
CABEZA Y CUELLO	2	1%
GASTROENTEROLOGIA	2	1%
ONCOLOGIA	2	1%
PSIQUIATRIA	2	1%
RADIOLOGIA	2	1%
BANCO DE SANGRE	1	0%
CEGIP- CY C	1	0%
DOCENCIA	1	0%
ENDOCRINOLOGIA	1	0%
GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA	1	0%
INGENIERIA	1	0%
INGRESO HOSPITALARIO	1	0%
LABORATORIO	1	0%
MERCADEO	1	0%
OFTALMOLOGIA	1	0%
RADIOTERAPIA	1	0%
REHABILITACION	1	0%
SALAS DE CIRUGIA	1	0%
SENO	1	0%
SISTEMAS	1	0%
T. SOCIAL- M. INTERNA	1	0%
TOTAL	218	100%

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.990.002-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



Para el mes de **Julio 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación** con un **22%** (49 requerimientos); **Agradecimientos** (36 requerimientos); **Quejas** (10 requerimientos); **Sugerencias** (3 requerimientos); seguido de **Dirección** con un **12%** (26 requerimientos); **Agradecimientos** (17 requerimientos); **Solicitud de Información** (9 requerimientos); Seguido de **Enfermería** con un **10%** (21 requerimientos) con mayor participación **Queja** (10 requerimientos); **Agradecimientos** (8 requerimientos); **Sugerencias** (3 requerimientos); Seguido de **Cegip** con un **9%** (20 requerimientos); **Solicitud de Información** (18 requerimientos); **Sugerencias** (1 requerimiento); **Quejas** (1 requerimiento).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
FACTURACION	10	19%
ENFERMERIA	10	19%
GAICA	7	13%
S. GENERALES	4	7%
HEMATOLOGIA	3	6%
FARMACIA	2	4%
SUBDIRECCION MEDICA	2	4%
CABEZA Y CUELLO	2	4%
PSIQUIATRIA	2	4%
CEGIP	1	2%
SUB-ADMINISTRATIVA	1	2%
G. HUMANA	1	2%
T. SOCIAL	1	2%
GASTROENTEROLOGIA	1	2%
BANCO DE SANGRE	1	2%
GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA	1	2%
OFTALMOLOGIA	1	2%
RADIOTERAPIA	1	2%
REHABILITACION	1	2%
SALAS DE CIRUGIA	1	2%
SENO	1	2%
TOTAL	54	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Julio** se presentaron **54** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería 19%** (10 requerimientos); **Facturación 19%** (10 requerimientos).

Calle 1ª No 9-85 • PBX: 4320160
NIT: 899.599.092-7

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 **Julio** se presentaron **54** requerimientos tipo **Queja** de los cuales 32 pertenecen a las EPS, con mayor número de requerimientos **Capital Salud** (14 requerimientos), **Nueva EPS** (10 requerimientos), **Sanitas** (2 requerimientos), **Compensar** (2 requerimientos), **Famisanar** (1 requerimiento), **Salud Total** (1 requerimiento), **Sura-Plan Complementario** (1 requerimiento); **Cajacopi** (1 requerimiento).

CAUSA DE REQUERIMIENTO	EPS	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	CAJACOPI	INFORMACION
SE QUEJA DE FACTURACION	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FARMACIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE RADIOTERAPIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE VIGILANCIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE FACTURACION	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE EFERMERIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE CARDIOLOGIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE LA VIGILANCIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE SALAS DE CIRUGIA	COMPENSAR	INFORMACION
SE QUEJ FACTURACION	COMPENSAR	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	FAMISANAR	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GAICA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENERMERIA DE URGENCIAS	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUEVA EPS	PERDIDA CELULAR
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE VIGILANCIA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE GAICA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE PSIQUIATRIA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GLORIA SECR C Y C	SALUD TOTAL	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	SANITAS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE FOTOFORESIS KITS	SANITAS	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	SURA-PLAN COMPLEMENTARIO	TRATO Y AMABILIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social · 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



2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **Julio 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **3,88 días** sobre 218 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos.

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

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR JULIO 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	6
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	2
TOTAL	8

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Julio** de 2021 se presentaron 8 requerimientos preliminares 6 dentro de los tiempos establecidos por norma y 2 Preliminares pendiente de respuesta debido a la complejidad de la respuesta.

2.3 Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **Julio** de 2021 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **54** quejas **11,67** 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	51
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	2
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios	1
Total	54
Promedio Días de respuesta	11,67 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Julio** de 2021 se presentaron **54 Quejas** las cuales se tramitaron **51** antes de los 15 días, 8 de ellas preliminares 7 dentro de los tiempos establecidos por norma, y 1 después de los 15 días, pendiente de respuesta por parte del Area encargada.

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 **Julio 2021** se presentan **54 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **4,49** días.

2.3.1 Plan de mejora.

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

Tramites por causa Julio PQRSDF	
Tramites de citas	1
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

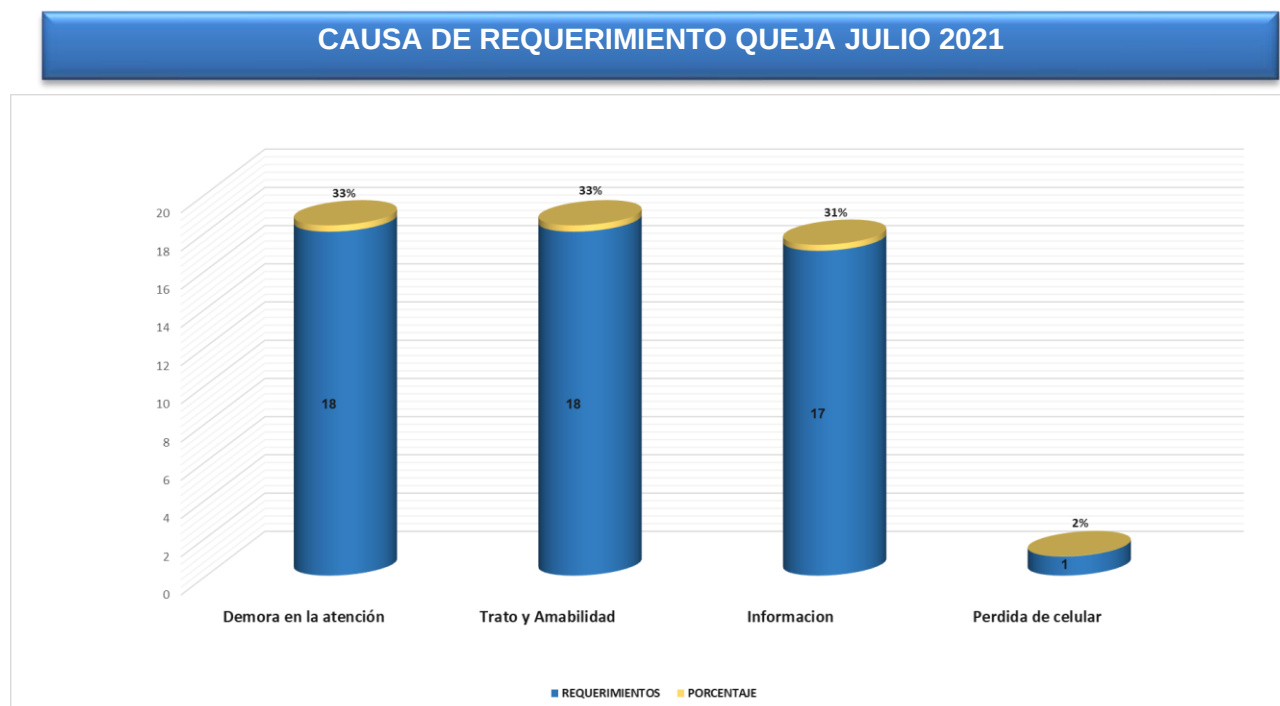
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Julio 2021** se presentó 1 queja por trámite de cita.



2.3.2 Causa de Requerimiento Queja.

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



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **54** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Demora en la atención 33%** (18 requerimientos); **Trato y amabilidad 33%** (18 requerimientos); **Información 31%** (17 requerimientos); **Perdida de celular 2%** (1 requerimiento).

**Motivos de causa requerimiento por servicio tipo Queja.**

Para el mes de **Julio** el Atributo de calidad más alto fue **Demora en la atención 33%** (18 requerimientos); **Trato y amabilidad 33%** (18 requerimientos); **Información 31%** (17 requerimientos); **Perdida de celular 2%** (1 requerimiento).

Atributo: Oportunidad (Demora en la atención) 18 Requerimientos **33%**.

DEMORA EN LA ATENCION	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
CEGIP	SE QUEJA CALL CENTER POR LA DEMORA EN ATENCION
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA POR LA DEMORA EN ATENCION
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA POR LA DEMORA EN ATENCION
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA POR LA DEMORA EN ATENCION
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA POR LA DEMORA EN ATENCION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIONPOR LA DEMORA EN ATENCION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIONPOR LA DEMORA EN ATENCION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIONPOR LA DEMORA EN ATENCION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIONPOR LA DEMORA EN ATENCION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIONPOR LA DEMORA EN ATENCION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIONPOR LA DEMORA EN ATENCION
FARMACIA	SE QUEJA DE FARMACIA POR LA DEMORA EN ATENCION
GAICA	SE QUEJA DE GAICA POR LA DEMORA EN ATENCION
GAICA	SE QUEJA DE GAICAPOR LA DEMORA EN ATENCION
PSIQUIATRIA	SE QUEJA DE PSIQUIATRIA POR LA DEMORA EN ATENCION
RADIOTERAPIA	SE QUEJA DE RADIOTERAPIA POR LA DEMORA EN ATENCION
SENO	SE QUEJADE SENO POR LA DEMORA EN ATENCION
SUBDIRECCION MEDICA	SE QUEJA DE CARDIOLOGIA POR LA DEMORA EN ATENCION

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **33%** (18 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Facturación**; (6 requerimientos), **Enfermería**; (4 requerimientos) **Gaica**; (2 requerimientos) **Cegip** (1 requerimiento); **Farmacia** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Radioterapia** (1 requerimiento), **Psiquiatría** (1 requerimiento), **Seno** (1 requerimiento), **Sub Medica** (1 requerimiento).



Atributo: Atributo: Calidad (Trato y Amabilidad) 18 Requerimientos **33%**.

TRATO Y AMABILIDAD	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA DE GLORIA SECR C Y C
CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA DR ROJAS OFTALMOLOGIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENERMERIA DE URGENCIAS
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJ FACTURACION
FARMACIA	SE QUEJA DE FARMACIA
G.HUMANA	SE QUEJA DE ENFERMERA DE GOLD
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA	SE QUEJA DE GAICA -GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
OFTALMOLOGIA	SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA
S.GENERALES	SE QUEJA DE VIGILANCIA
S.GENERALES	SE QUEJA DE VIGILANCIA
S.GENERALES	SE QUEJA DE VIGILANCIA
S.GENERALES	SEQUEJA DE LA VIGILANCIA
T.SOCIAL	SE QUEJA T. SOCIAL NELLY

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Calidad** (Trato y Amabilidad) con un **33%** (18 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Servicios Generales**; (4 requerimientos), **Facturación** (3 requerimientos) **Enfermería** (2 requerimientos); **Cabeza y Cuello** (2 requerimientos) **Farmacia** (1 requerimiento), **Gestion Humana** (1 requerimiento), **Gaica** (1 requerimiento), **Gaica-Gastro-Enfermería-Oncología** (1 requerimiento); **Hematología** (1 requerimiento); **Oftalmología** (1 requerimiento); **Trabajadora Social** (1 requerimiento).

**Atributo: Información (Servicio) 17 Requerimientos 31%.**

INFORMACION	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
SE QUEJA BANCO DE SANGRE	BANCO DE SANGRE
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE GASTRO	GASTROENTEROLOGIA
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE PSIQUIATRIA	INFORMACION
SE QUEJA CITA ESOFAGOGRAMA- REHA	REHABILITACION
SE QUEJA DE SALAS DE CIRUGIA	SALAS DE CIRUGIA
SE QUEJA DE FOTOFORESIS KITS	SUB-ADMINISTRATIVA
SE QUEJA DEL CALL CENTER	SUBDIRECCION MEDICA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Información** (Información) con un **31%** (17 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Gaica** ;(4 requerimientos), **Enfermería** (3 requerimientos), **Hematología** (2 requerimientos), **Banco de Sangre** (1 requerimiento), **Facturación** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Psiquiatría** (1 requerimiento), **Rehabilitación** (1 requerimiento); **Salas de Cirugía** (1 requerimiento); **Subdirección Administrativa** (1 requerimiento); **Subdirección Medica** (1 requerimiento).

Atributo: Perdida de celular 1 Requerimiento 2%.

PERDIDA DE CELULAR	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA

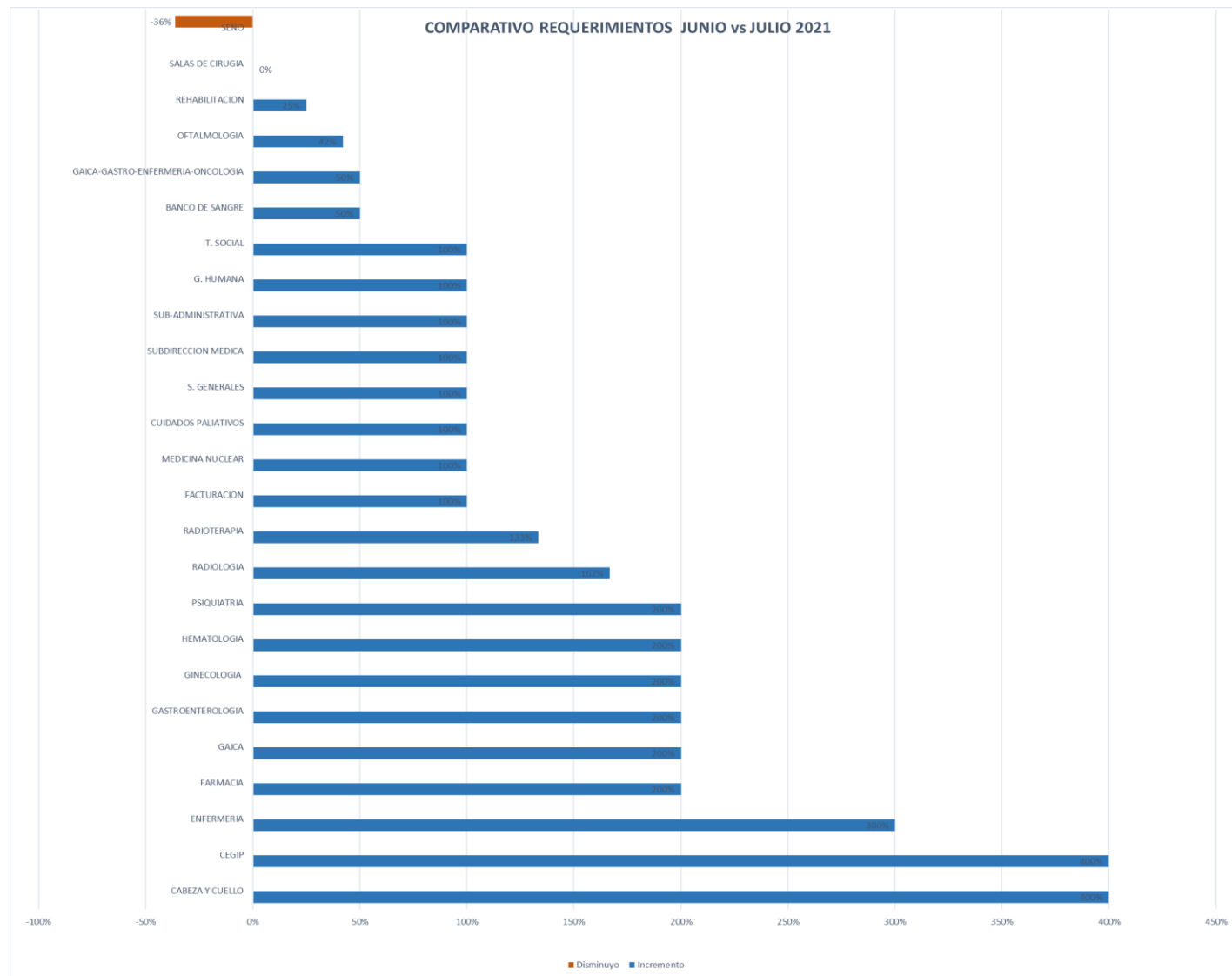
Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Perdida de celular** con un **2%** (1 requerimiento).



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

Comparativo Mes Junio vs Julio 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Julio 2021** se presentan **54** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el Mes de **Junio 2021** 57 requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **6%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Durante el mes de **Junio y Julio 2021** se identifica los servicios que incrementaron tipo **Queja** fueron:

Servicio	jun-21	jul-21	Variación
CABEZA Y CUELLO	2	10	400%
CEGIP		4	400%
ENFERMERIA		3	300%
FARMACIA	3	9	200%
GAICA	2	6	200%
GASTROENTEROLOGIA	4	12	200%
GINECOLOGIA		2	200%
HEMATOLOGIA		2	200%
PSIQUIATRIA	1	3	200%
RADIOLOGIA	3	8	167%
RADIOTERAPIA	3	7	133%
FACTURACION		1	100%
MEDICINA NUCLEAR		1	100%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	2	100%
S. GENERALES		1	100%
SUBDIRECCION MEDICA	1	2	100%
SUB-ADMINISTRATIVA	2	4	100%
G. HUMANA		1	100%
T. SOCIAL		1	100%
BANCO DE SANGRE	14	21	50%
GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA	4	6	50%
OFTALMOLOGIA	19	27	42%
REHABILITACION	4	5	25%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que se mantuvieron Periodo Junio vs Julio 2021

Servicio	jun-21	jul-21	Variación
SALAS DE CIRUGIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron Periodo Junio vs Julio 2021

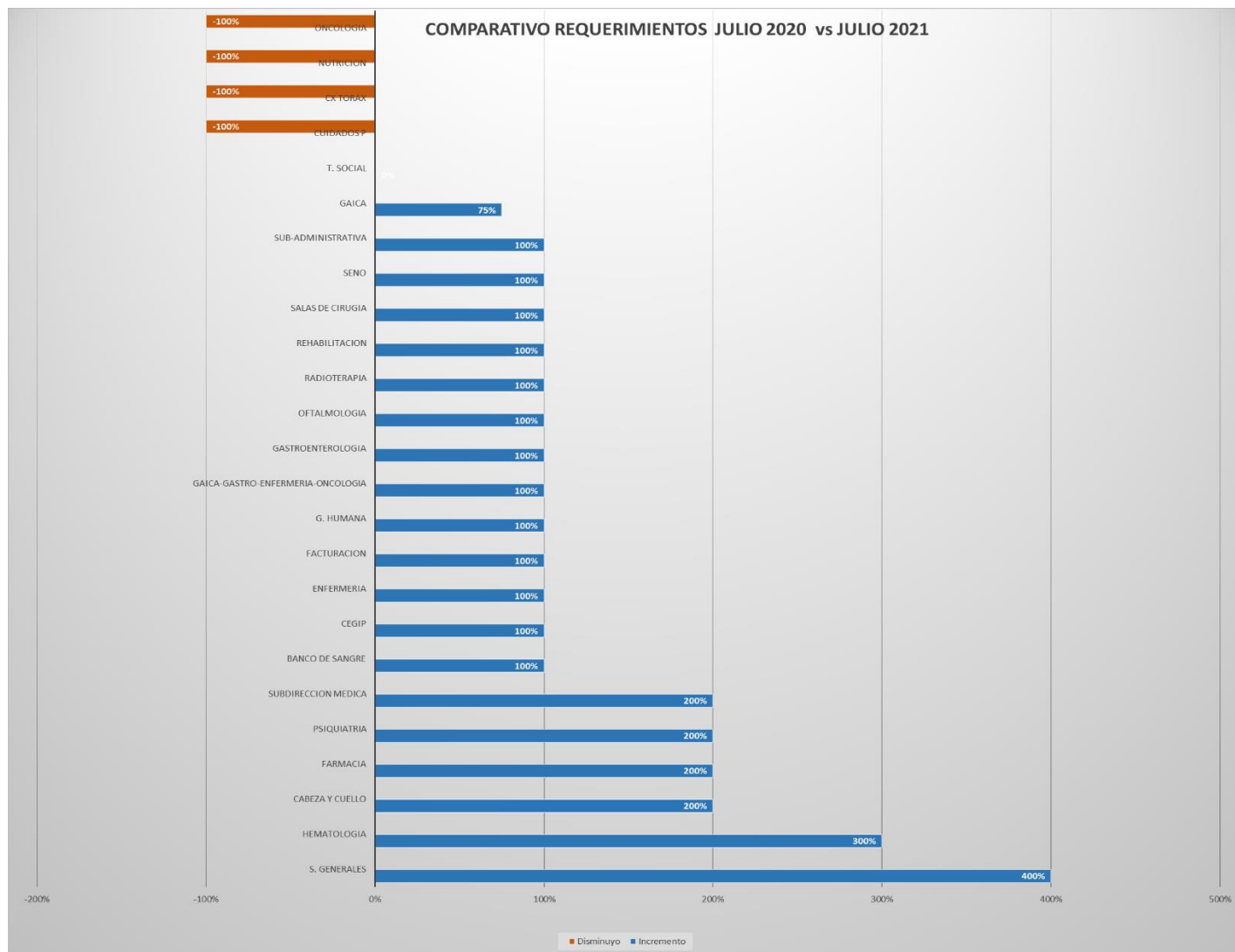
Servicio	jun-21	jul-21	Variación2
SENO	22	14	-36%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



Comparativo de Servicios y periodos año 2020 vs 2021

Para el periodo **2021** se presentan **54** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **49** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **16%** 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 Aumentaron Julio Periodo 2021 vs 2020**

Servicio	jul-20	jul-21	Variación
S. GENERALES		4	400%
HEMATOLOGIA		3	300%
CABEZA Y CUELLO		2	200%
FARMACIA		2	200%
PSIQUIATRIA		2	200%
SUBDIRECCION MEDICA		2	200%
BANCO DE SANGRE		1	100%
CEGIP		1	100%
ENFERMERIA	5	10	100%
FACTURACION	5	10	100%
G. HUMANA		1	100%
GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA		1	100%
GASTROENTEROLOGIA		1	100%
OFTALMOLOGIA		1	100%
RADIOTERAPIA		1	100%
REHABILITACION		1	100%
SALAS DE CIRUGIA		1	100%
SENO		1	100%
SUB-ADMINISTRATIVA		1	100%
GAICA	4	7	75%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Disminuyeron Periodo Julio 2021 vs 2020

Servicio	jul-20	jul-21	Variación2
CUIDADOS P	1		-100%
CX TORAX	1		-100%
NUTRICION	1		-100%
ONCOLOGIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que se mantuvieron Periodo junio 2021 vs 2020

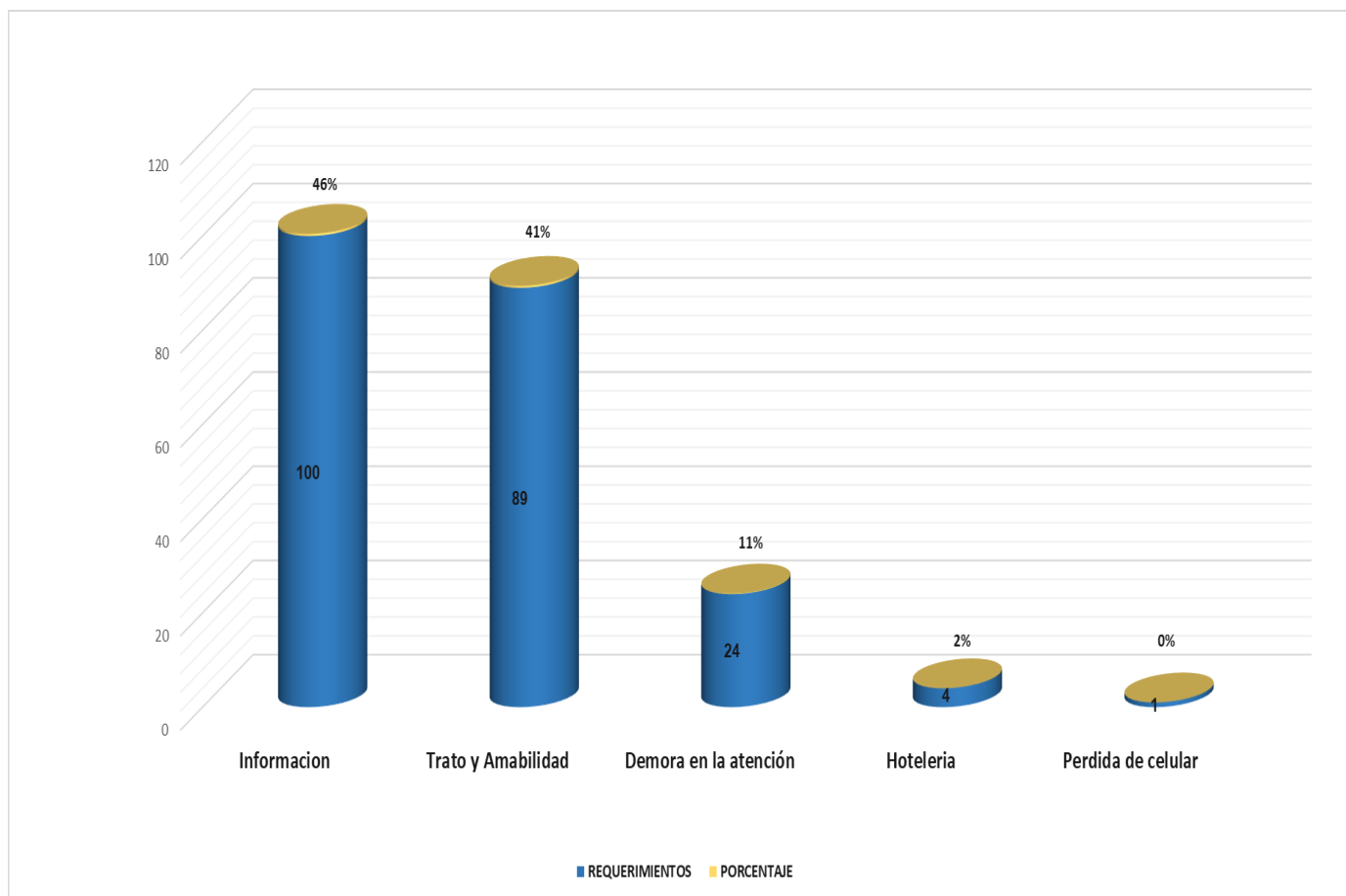
Servicio	jul-20	jul-21	Variación
T. SOCIAL	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS JULIO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Julio 2021** se presentan **218** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio** (Información) **46%** (100 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **41%** (89 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **11%** (24 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **2%** (4 requerimientos); **Perdida de celular** **0%** (1 requerimiento).



2.5 Quejas Anónimas

Para el mes de **Julio** 2021 se presenta 6 Quejas anónimas.

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

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

3. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el mes de **Julio 2021** no se recibieron Peticiones.

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

De **218** requerimientos para el mes de **Julio** el **29%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información** con (63 requerimientos) las causas de los mismos se definen en servicio (Información y Orientación).

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **218** requerimientos para el mes de **Julio** el **11%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (**25 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 **Julio** de **2021** de **218** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **35%** (76 requerimientos), los cuales se identifican por **Trato y Amabilidad** por el reconocimiento a la buena gestión.

7. CAPITULO VII: ANALISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDAD

Para el mes de **Julio 2021** se presentan **218** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio** (Información) **46%** (100 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **41%** (89 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **11%** (24 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **2%** (4 requerimientos); **Perdida de celular** **0%** (1 requerimiento).



7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **Julio 2021** de **218** requerimientos recibidos **24** requerimientos corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **11%**.

7.2 Calidad en la atención

Para el mes de **Julio** de **2021**, de **218** requerimientos recibidos, **89** corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **41%**, siendo el atributo de calidad con mayor número de requerimientos.

7.3 Ambientes de Atención

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

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **46%** (100 requerimientos) se evidencia que para este mes fue el atributo de Calidad más alto.

CAPITULO VIII. CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS

8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS.

Módulo de PQRS.

8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRS

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

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

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

Por otro lado, correspondencia es una parte fundamental para que la operación sea eficiente. De igual manera se están recibiendo de manera personal y telefónicamente los requerimientos en el área de gestión a usuarios.

Adicionalmente se reciben PQRS a nuestro correo electrónico **pqrs@cancer.gov.co**.

De igual manera, las firmas se están tramitando por la Dra. Lina María Trujillo, Subdirectora General de atención médica y docencia para que el requerimiento sea entregado de manera más oportuna al usuario. De igual manera las quejas



correspondientes al área Administrativa por parte del Dr. Juan José Pérez Subdirector Administrativo.

8.3 Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes

Se continúa con el seguimiento a través del envío de correo y llamadas telefónicas con el fin de garantizar la respuesta oportuna, por parte de los servicios involucrados.

8.4 Dependencias que presentan agilidad y demora en la generación de respuestas.

Para el mes de **Julio de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **11,67 días** sobre **54** 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 JULIO 2021 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
PSIQUIATRIA	5
FACTURACION	4,67
SERVICIOS GENERALES	3
ENFERMERIA	2
TOTAL, PROMEDIO	3,6 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

Las áreas las cuales responden después de los 5 días

SERVICIO	CANTIDAD
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
G.HUMANA	21
OFTALMOLOGIA	19
HEMATOLOGIA	18,3
CEGIP	16
FARMACIA	15,5
GASTROENTEROLOGIA	15
REHABILITACION	15
CABEZA Y CUELLO	14
PSIQUIATRIA	14
SUBDIRECCION MEDICA	14
GAICA	11,8
S.GENERALES	11,6
BANCO DE SANGRE	11
SUB-ADMINISTRATIVA	11
ENFERMERIA	10,57
FACTURACION	9,8
TOTAL PROMEDIO	11,7

Fuente: Oficina Trabajo Social

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



**INSTITUTO NACIONAL
de Cancerología-ESE**
Colombia
Por el control del cáncer



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 **Julio de 2021**:

PACIENTES ATENDIDOS MES DE JULIO 2021	
JULIO	CANTIDAD
NUEVOS	107
ANTIGUOS	8.411
TOTAL ATENDIDOS	8.518

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,56% (N total de requerimientos 218/ N total pacientes atendidos 8.518)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,63% (N total de requerimientos tipo queja 54/ N total pacientes atendidos 8.518)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

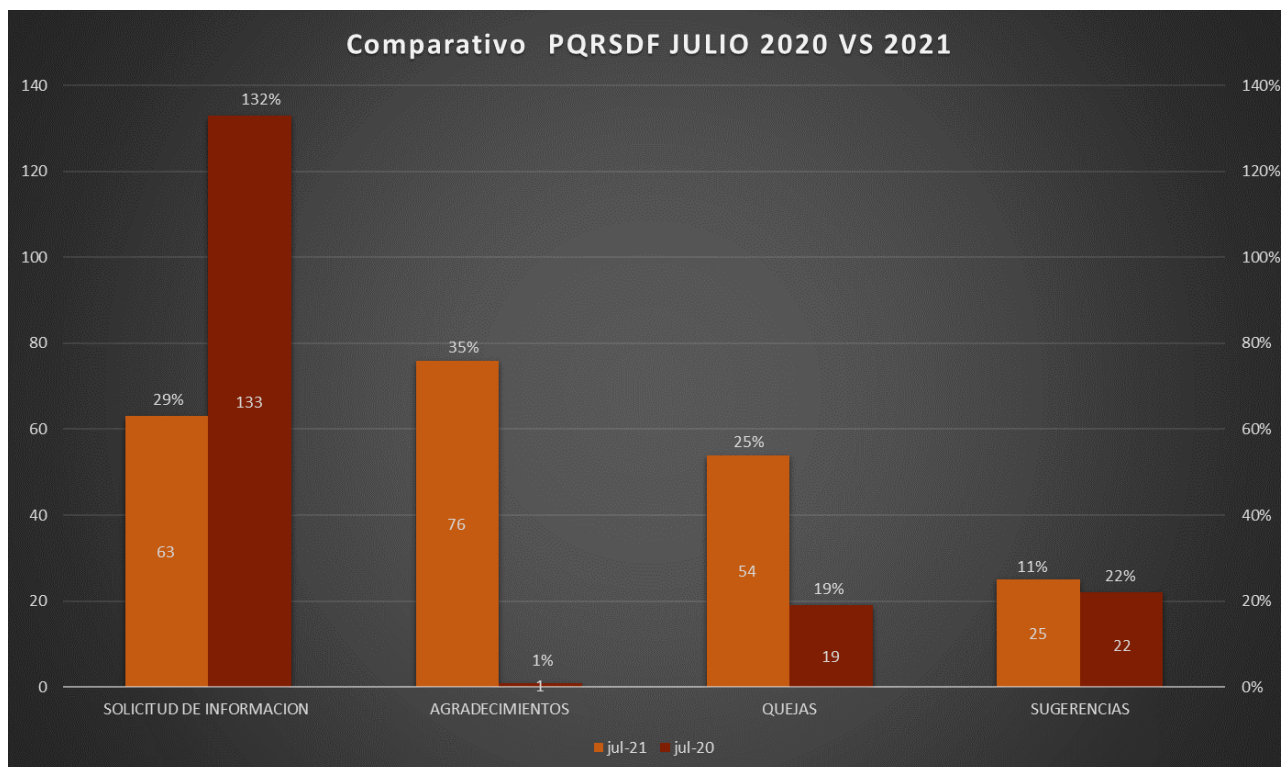
Para el mes de **Julio** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **2,56% (N total de requerimientos 218/ N total pacientes atendidos 8.518)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,63% (N total de requerimientos tipo queja 54/ N total pacientes atendidos 8.518)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



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

- ✓ Para el año **2021** del mes de **Julio** se presentan **218** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Julio 2020** **175** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **25%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Julio 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Queja** del **184%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Julio 2021** fueron (**54 Quejas**) vs **2020** con (**19 Quejas**), en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia una disminución del **53%**, **Julio 2021** fueron (63 requerimientos) vs **Julio 2020** con (133 requerimientos); **Sugerencias** se presenta un incremento del **14%**, **Julio 2021** fueron (25 requerimientos) vs **Julio 2020** con (22 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presenta un incremento del **7500%**, **Julio 2021** fueron (76 requerimientos) vs **Julio 2020** con (1 requerimiento).
- ✓ Durante el periodo **Julio 2021** se identifica un incremento del **294%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón** **Julio 2021** (142 requerimientos) vs **Julio 2020** (36 requerimientos). Presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**.
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Trato y Amabilidad** presenta un incrementó del **117%** frente al mes de **Junio 2020** se presentaron (29 Requerimientos) **Junio 2021** (52 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

- Pañ
Añ
1934 -
Por el
del



Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **76** requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad 68, Información 7, Hotelería 1**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 36, Dirección 17** requerimientos **Enfermería 8** requerimientos, **Cirugía de Tórax 3** requerimientos, **Hematología 2** requerimientos, **Servicios Generales 2** Requerimientos, **Trabajo Social 2** Requerimientos, **Radiología 1** requerimiento, **Ingeniería 1** Requerimiento, **Laboratorio 1** Requerimiento, **Oncología 1** Requerimiento, **Subdirección Medica 1** Requerimiento, **Trabajo Social y Medicina Interna 1** Requerimiento.

9.1.1 Plan de Mejora

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Julio 2021** fueron: **Enfermería (10** Requerimientos tipo Queja) **19%, Facturación (10** Requerimientos tipo Queja) **19%**

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Enfermería	1. Retroalimentación los funcionarios involucrados como de planta y tercerizados (Gold RH).
Facturación	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Reviso: Ana Edith Hernandez
Aprobó: Ana Edith Hernandez
Elaboró: Gina Paola Saldaña



La salud
es de todos

Minsalud

