



INFORME PQRSDF AGOSTO 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





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.....	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



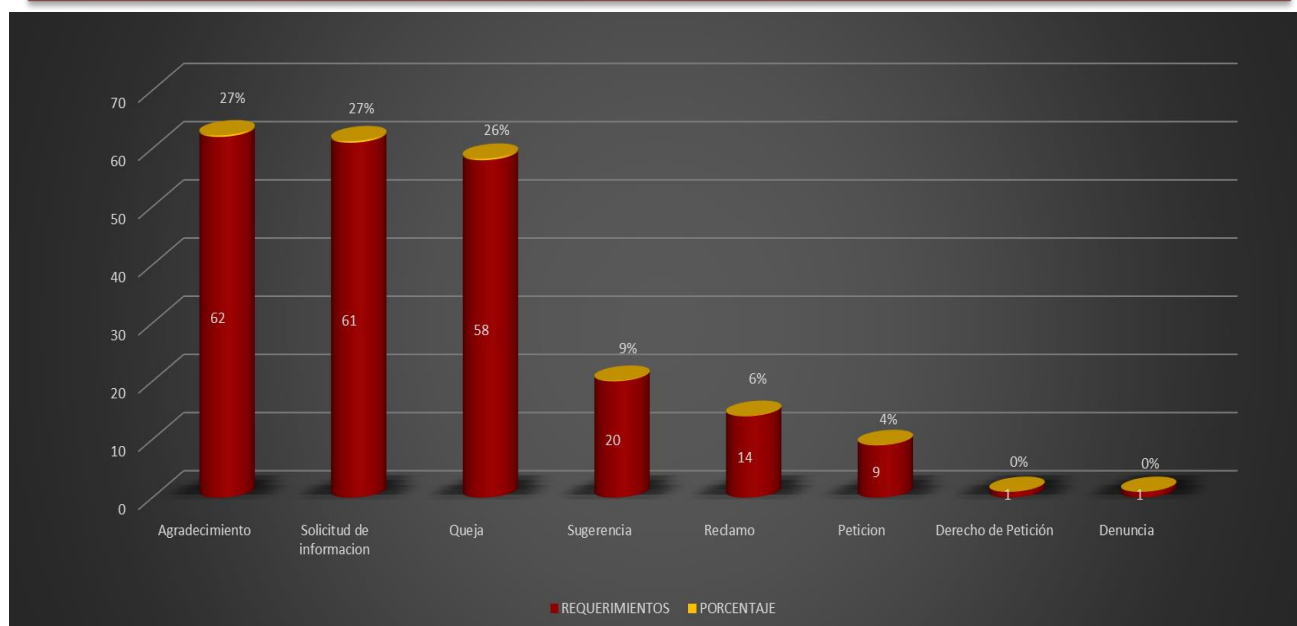


1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

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 **Agosto** 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 AGOSTO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

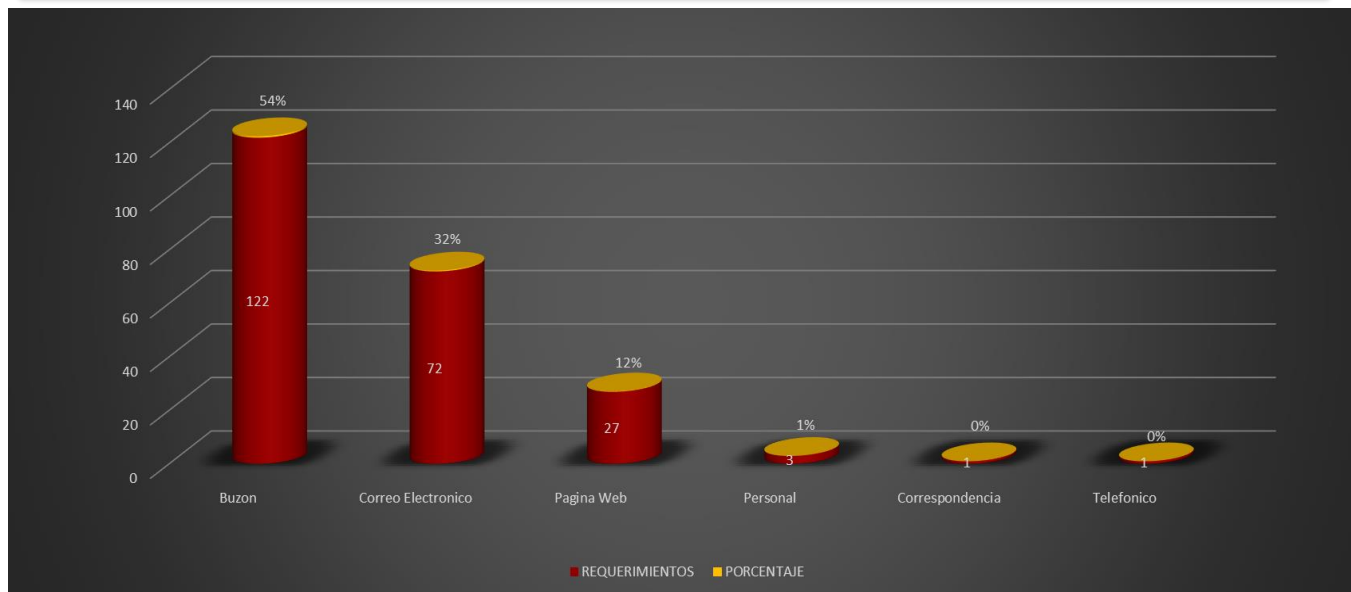
Para el periodo del mes de **Agosto** de 2021 se presentan **226** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **Agradecimientos 27%** (62 requerimientos); **Solicitud de la Información 27%** (61 Requerimientos); Seguido de **26% Queja** (58 Requerimientos); **Sugerencia** con un **9%** (20 requerimientos); **Reclamo** con un **6%** (14 requerimientos); **Petición** con un **4%** (9 requerimientos); **Derecho de Petición** con un **0%** (1 requerimiento); **Denuncia** con un **0%** (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 AGOSTO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

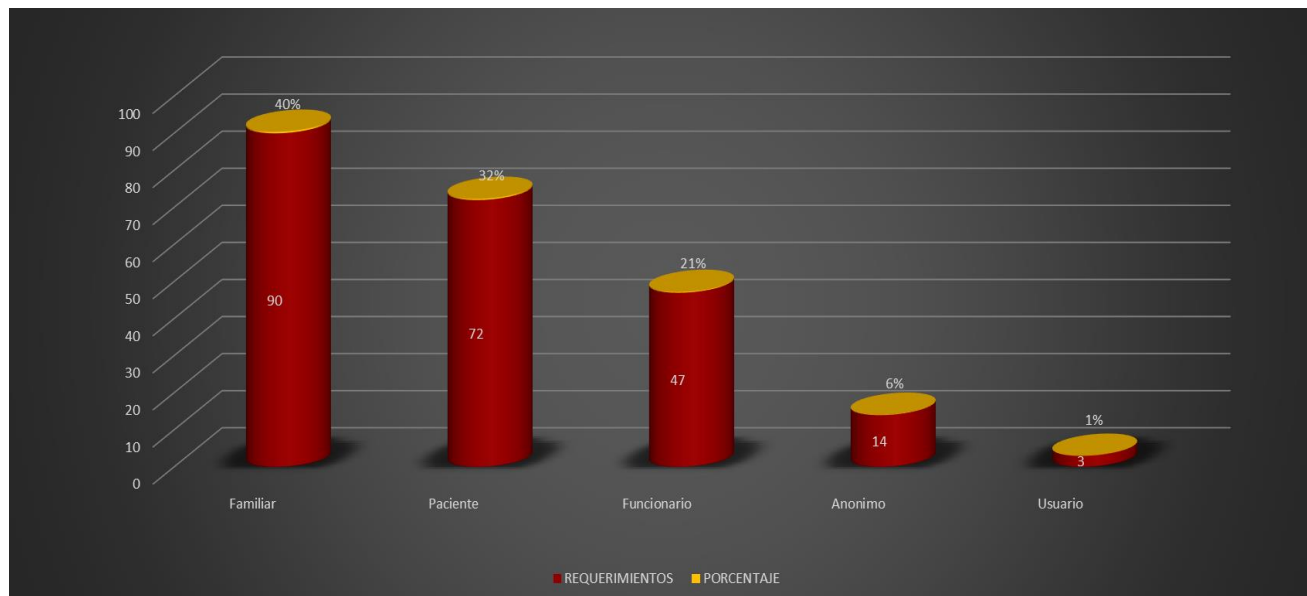
Para el periodo del mes de **Agosto** de 2021 se presentan **226** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **54% Buzón (122 Requerimientos)**; **Correo Electrónico 32% (72 requerimientos)**; Seguido de **Pagina Web** con un **12% (27 requerimientos)**; Seguido de **Personal** con un **1% (3 requerimientos)**; **Correspondencia** con un **0% (1 requerimiento)**; **Telefónico** 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 AGOSTO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Agosto** se registran **226** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Familiar 40%** (90 requerimientos); **Paciente** con un **32%** (72 requerimientos); **Funcionario 21%** (47 requerimientos); **Anónimo 6%** (14 requerimientos); **Usuario 1%** (3 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
ENFERMERIA	30	13%
FACTURACION	30	13%
CEGIP	20	9%
TRABAJO SOCIAL	14	6%
APOYO CLINICO	13	6%
CORRESPONDENCIA	13	6%
DIRECCION	13	6%
SUB-ADMINISTRATIVA	8	4%
GESTION HUMANA	6	3%
SUB-MEDICA	6	3%
CABEZA Y CUELLO	5	2%
FARMACIA	5	2%
HEMATOLOGIA	5	2%
MEDICINA NUCLEAR	5	2%
RADIOLOGIA	5	2%
SERVICIOS GENERALES	5	2%
CX PLASTICA	4	2%
GAICA	4	2%
GASTROENTEROLOGIA	4	2%
ONCOLOGIA	4	2%
REHABILITACION	4	2%
COMUNICACIONES	3	1%
RADIOTERAPIA	3	1%
CALIDAD	2	1%
CUIDADOS PALITIVOS	2	1%
NUTRICION	2	1%
UROLOGIA	2	1%
DOCENCIA	1	0%
ENFERMERIA- ASEO	1	0%
INGENIERIA	1	0%
PEDIATRIA	1	0%
PSIQUIATRIA	1	0%
SALAS DE CIRUGIA	1	0%
SALUD MENTAL	1	0%
SENO-CX	1	0%
SUB-INVESTIGACION	1	0%
TOTAL	226	100%

Fuente: Trabajo Social

Para el mes de **Agosto 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería** con un **13%** (30 requerimientos) con mayor participación **Queja** (13 requerimientos); **Agradecimientos** (13 requerimientos); **Sugerencias** (2 requerimientos); **Reclamo** (2 requerimientos); **Facturación** con un **13%** (30 requerimientos); **Agradecimientos** (15 requerimientos); **Solicitud de Información** (6 requerimientos); **Quejas** (4 requerimientos);

Call: 33 48 0 85 - ppx: 4220150
NIT: 899.999.0927
www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



Reclamo (3 requerimientos); **Petición** (1 requerimiento); **Sugerencia** (1 requerimiento); seguido de **Cegip** con un **9%** (20 requerimientos); **Solicitud de Información** (12 requerimientos); **Petición** (5 requerimientos); **Quejas** (3 requerimientos).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	13	22%
TRABAJO SOCIAL	13	22%
FACTURACION	4	7%
APOYO CLINICO	4	7%
CEGIP	3	5%
SUB-MEDICA	2	3%
GAICA	2	3%
CUIDADOS PALITIVOS	2	3%
SUB-ADMINISTRATIVA	1	2%
CABEZA Y CUELLO	1	2%
FARMACIA	1	2%
HEMATOLOGIA	1	2%
RADIOLOGIA	1	2%
SERVICIOS GENERALES	1	2%
CX PLASTICA	1	2%
GASTROENTEROLOGIA	1	2%
REHABILITACION	1	2%
NUTRICION	1	2%
UROLOGIA	1	2%
ENFERMERIA- ASEO	1	2%
PSIQUIATRIA	1	2%
SALUD MENTAL	1	2%
SENO-CX	1	2%
TOTAL	58	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Agosto** se presentaron **58** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería 22%** (13 requerimientos); **Trabajo Social 22%** (13 requerimientos).



2.2 Quejas interpuestas por las EPS

Durante el mes de **Agosto** se presentaron **58** requerimientos tipo **Queja** de los cuales 15 pertenecen a las EPS, con mayor número de requerimientos **Capital Salud** (6 requerimientos), **Nueva EPS** (5 requerimientos), **Famisanar** (2 requerimientos), **Sanitas** (1 requerimiento).

CAUSA DE REQUERIMIENTO	EPS	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA JEFE ANDREA DE INGRESO	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE GASTRO	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DE FARMACIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE CIRUGIA PLASTICA	SANITAS	INFORMACION
SE QUEJA POR MALA INFORMACION SOBRE CITA MEDICA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA POR DEMORA ATENCION EN TRABAJO SOCIAL	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR OPORTUNIDAD EN CITA CON EL SERVICIO DE CABEZA Y CUELLO	FAMISANAR	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR OPORTUNIDAD EN CITA DE QUIMIOTERAPIA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DEL DR ROJAS OFTALMOLOGIA	SURA	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA BRIGITH AUTORIZACIONES	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA INGRESO BRAYAN	FAMISANAR	INFORMACION
SE QUEJA DE TERAPIA OCUPACIONAL	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **Agosto 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 AGOSTO 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	8
Después de los 15 días	1
Preliminares pendientes de respuesta	
Promedio	21,89

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Agosto** de 2021 se presentaron 9 requerimientos preliminares 8 dentro de los tiempos establecidos por norma y 1 después de los 15 días debido a la complejidad de la respuesta.



2.3 Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **Agosto** de 2021 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **58** quejas **11,50** 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	56
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	2
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios	
Total	58
Promedio Días de respuesta	11,50 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Agosto** de 2021 se presentaron **58 Quejas** las cuales se tramitaron **56** antes de los 15 días y 2 después de los 15 días debido a la complejidad de las respuestas.

Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Agosto 2021** se presentan **58 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **3,8** días.

2.3.1 Plan de mejora.

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

Tramites por causa Agosto PQRSDF	
Tramites de citas	5
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Agosto 2021** se presentaron 5 quejas por trámite de cita.



2.3.2 Causa de Requerimiento Queja.

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



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **58** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Trato y amabilidad 50% (29 requerimientos)**; **Información 28% (16 requerimientos)**; **Demora en la atención 14% (8 requerimientos)**; **Oportunidad en cita 7% (4 requerimiento)**; **Hotelería 2% (1 requerimiento)**.

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

Para el mes de **Agosto** el Atributo de calidad más alto fue **Trato y amabilidad 33%** (18 requerimientos); **Información 28%** (16 requerimientos); **Demora en la atención 14%** (8 requerimientos); **Oportunidad en cita 7%** (4 requerimiento); **Hotelería 2%** (1 requerimiento).

Atributo: Calidad en la atención (Trato y amabilidad) 18 Requerimientos 33%.

TRATO Y AMABILIDAD	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
APOYO CLINICO	SE QUEJA DE MANIPULACION DE MEDICAMENTOS EN EL PUNTO DE INFORMACION
APOYO CLINICO	SE QUEJA DEL FUNCIONARIO DEL CALL CENTER ELIAS NOVA POR SU GROSERIA
APOYO CLINICO	SE QUEJA DE ADMISIONES-APOYO CLINICO
CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA DEL DR ROJAS OFTALMOLOGIA
CUIDADOS PALITIVOS	SE QUEJA DE LA SECRETARIA DE CUIDADOS PALIATIVOS POR SER GROSERIA CON LOS PACIENTES Y FAMILIARES
CUIDADOS PALITIVOS	SE QUEJA DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO CUIDADOS PALIATIVOS
ENFERMERIA	SE QUEJAN POR EL TRATO POR PARTE DEL GRUPO DE ENFERMERIA EN GAICA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE LA ENFERMERA FABIOLA Y ERIKA 3ER PISO HOSPITALIZACION POR TRATO
ENFERMERIA	SE QUEJA POR EL TRATO DE ENFERMERIA SERVICIO UCI
ENFERMERIA	SE Q UEJA DE ENFERMERIA- GAICA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA- ASEO	SE QUEJA DE ENFERMERIA- ASEO
FACTURACION	SE QUEJA BRIGITH AUTORIZACIONES
GAICA	SE QUEJA DE GAICA POR TRATO Y AMABILIDAD
RADIOLOGIA	SE QUEJA DE RADIOLOGIA TECNICO
REHABILITACION	SE QUEJA DE TERAPIA OCUPACIONAL
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE T. SOCIAL DE HEMATOLOGIA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE HEMATOLOGIA POR TRATO INADECUADO
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE HEMATOLOGIA POR QUE REGAÑA ALOS PACIENTES
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA T. SOCIAL HEMATOLOGIA PATRICIA TAVERA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA T. SOCIAL HEMATOLOGIA PATRICIA TAVERA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE PSIQUIATRIA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE T.SOCIAL PATRICIA TAVERA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE T.SOCIAL PATRICIA TAVERA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE T.SOCIAL PATRICIA TAVERA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE T.SOCIAL PATRICIA TAVERA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE T.SOCIAL PATRICIA TAVERA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Trato y amabilidad 33%** (18 requerimientos) donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Trabajo Social;** (11 requerimientos), **Enfermería;** (7 requerimientos) **Apoyo Clínico;** (3 requerimientos) **Cuidados Paliativos** (2 requerimientos); **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **Facturación** (1 requerimiento), **Enfermería- Servicios Generales** (1 requerimiento), **Gaica** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento), **Rehabilitación** (1 requerimiento).



**Atributo: Información (Servicio) 16 Requerimientos 28%.**

INFORMACION	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
APOYO CLINICO	SE QUEJA INGRESO BRAYAN
CEGIP	SE QUEJA DE HUMANIZACION COMITÉ DE CALIDAD
CX PLASTICA	SE QUEJA DE CIRUGIA PLASTICA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA- RECUPERACION
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
FACTURACION	SE QUEJA-RECLAMO
FARMACIA	SE QUEJA DE FARMACIA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA INFORMACION
GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA DE GASTRO
SENO-CX	SE QUEJA DE CIRUGIA DE SENO
SERVICIOS GENERALES	SE QUEJA DE PERDIDA DE CITAPOR MALA INFORMACION POR PARTE DE VIGILANCIA
SUBMEDICA	SE QUEJA POR MALA INFORMACION SOBRE CITA MEDICA
SUB-MEDICA	SE QUEJA DEL CALL CENTER
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE TRABAJO SOCIAL ORTOPEDIA- ENDOCRINO
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE TRABAJO SOCIAL DE HEMATO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Información** (Servicio) con un **28%** (16 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (3 requerimientos); **Trabajadora Social** (2 requerimientos); **Sub-Médica** (2 requerimientos) **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Seno** (1 requerimiento), **Gaica** (1 requerimiento), **Farmacia** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Facturación** (1 requerimiento), **Cegip** (1 requerimiento), **cirugía Plástica** (1 requerimiento).

Atributo: Oportunidad (Demora en la atención) 8 Requerimientos 14%.

DEMORA EN LA ATENCIÓN	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
ENFERMERIA	SE QUEJA DE LA JEFE ANDREA DE INGRESO
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
FACTURACION	SE QUEJA DE AUTORIZACIONES
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
SUBADMINISTRATIVA	SE QUEJA DE FOTOFORESIS SUB-ADMINISTRATIVA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA POR DEMORA ATENCION EN TRABAJO SOCIAL
UROLOGIA	SEQUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN PROCEDIMIENTOS DE UROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **14%** (8 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (2 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos); **Hematología** (1 requerimiento) **Sub-Administrativa** (1 requerimiento), **Trabajadora Social** (1 requerimiento); **Urología** (1 requerimiento).





Atributo: Oportunidad en cita (Demora en la atención) 4 Requerimientos 7%.

OPORTUNIDAD EN CITA	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
NUTRICION	SE QUEJA DE ALIMENTOS
CEGIP	SE QUEJA POR OPORTUNIDAD EN CITA CON EL SERVICIO DE CABEZA Y CUELLO
ENFERMERIA	SE QUEJA POR OPORTUNIDAD EN CITA DE QUIMIOTERAPIA
SALUD MENTAL	SE QUEJA POR QUE NO LE CONTESTAN LA EXTENSION 5162 Y 5762 DE SALUD MENTAL

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad en cita** (Demora en la atención) con un **7%** (4 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Cegip** (2 requerimientos); **Enfermería** (1 requerimiento); **Salud Mental** (1 requerimiento).

Atributo: Hotelería (Infraestructura) 1 Requerimientos 2%.

HOTELERIA	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
NUTRICION	SE QUEJA DE ALIMENTOS

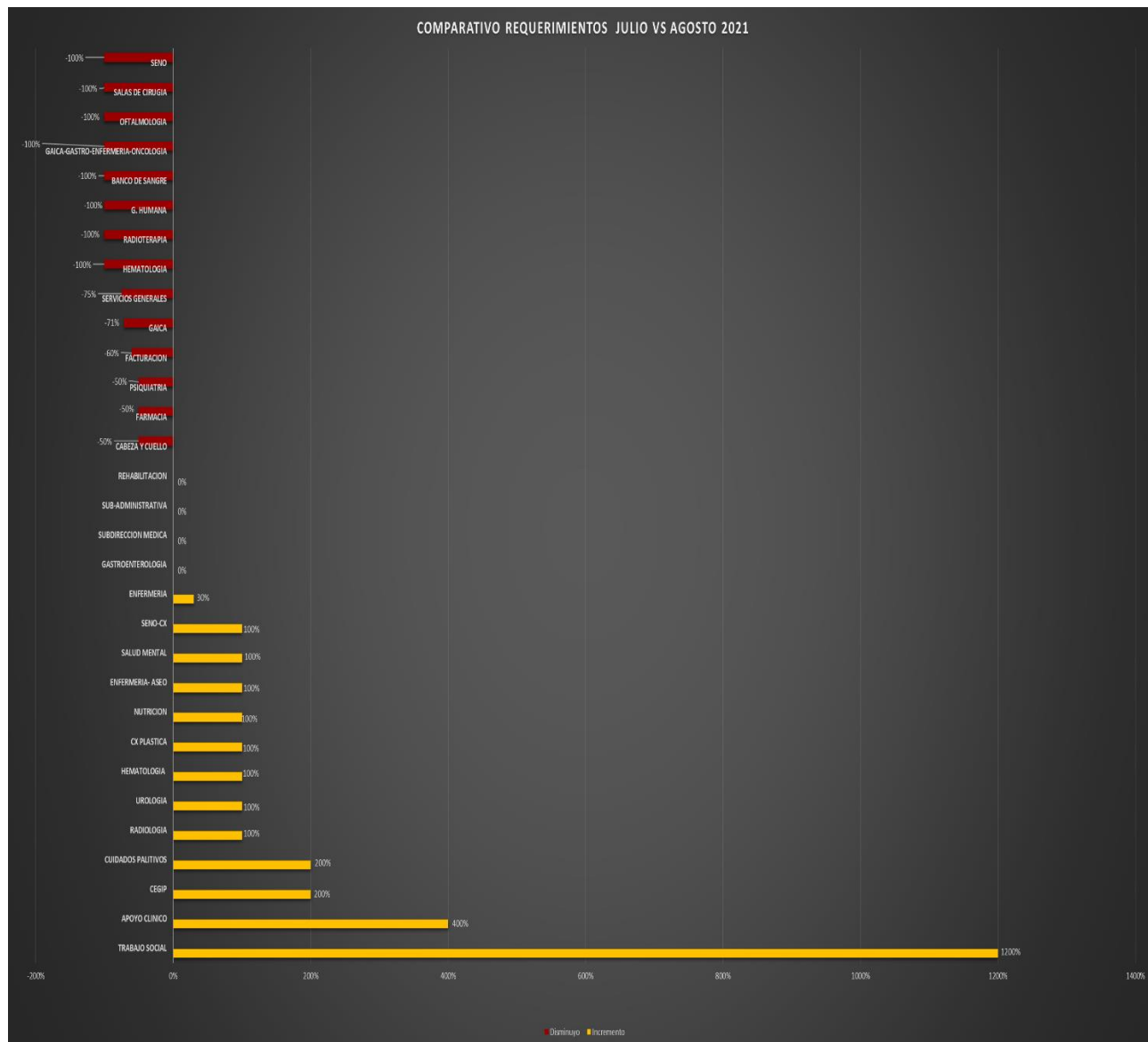
Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Hotelería** (Infraestructura) con un **2%** (1 requerimiento); **Nutrición** (1 requerimiento).



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

Comparativo Mes Julio vs Agosto 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Agosto 2021** se presentan **58** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el Mes de **Julio 2021** **54** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **7%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.





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

Servicio	jul-21	ago-21	Variación
TRABAJO SOCIAL	1	13	1200%
APOYO CLINICO		4	400%
CEGIP	1	3	200%
CUIDADOS PALITIVOS		2	200%
RADIOLOGIA		1	100%
UROLOGIA		1	100%
HEMATOLOGIA		1	100%
CX PLASTICA		1	100%
NUTRICION		1	100%
ENFERMERIA- ASEO		1	100%
SALUD MENTAL		1	100%
SENO-CX		1	100%
ENFERMERIA	10	13	30%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que se mantuvieron Periodo Junio vs Julio 2021

Servicio	jul-21	ago-21	Variación
GASTROENTEROLOGIA	1	1	0%
SUBDIRECCION MEDICA	2	2	0%
SUB-ADMINISTRATIVA	1	1	0%
REHABILITACION	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron Periodo Junio vs Julio 2021

Servicio	jul-21	ago-21	Variación2
CABEZA Y CUELLO	2	1	-50%
FARMACIA	2	1	-50%
PSIQUIATRIA	2	1	-50%
FACTURACION	10	4	-60%
GAICA	7	2	-71%
SERVICIOS GENERALES	4	1	-75%
HEMATOLOGIA	3		-100%
RADIOTERAPIA	1		-100%
G. HUMANA	1		-100%
BANCO DE SANGRE	1		-100%
GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA	1		-100%
OFTALMOLOGIA	1		-100%
SALAS DE CIRUGIA	1		-100%
SENO	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología

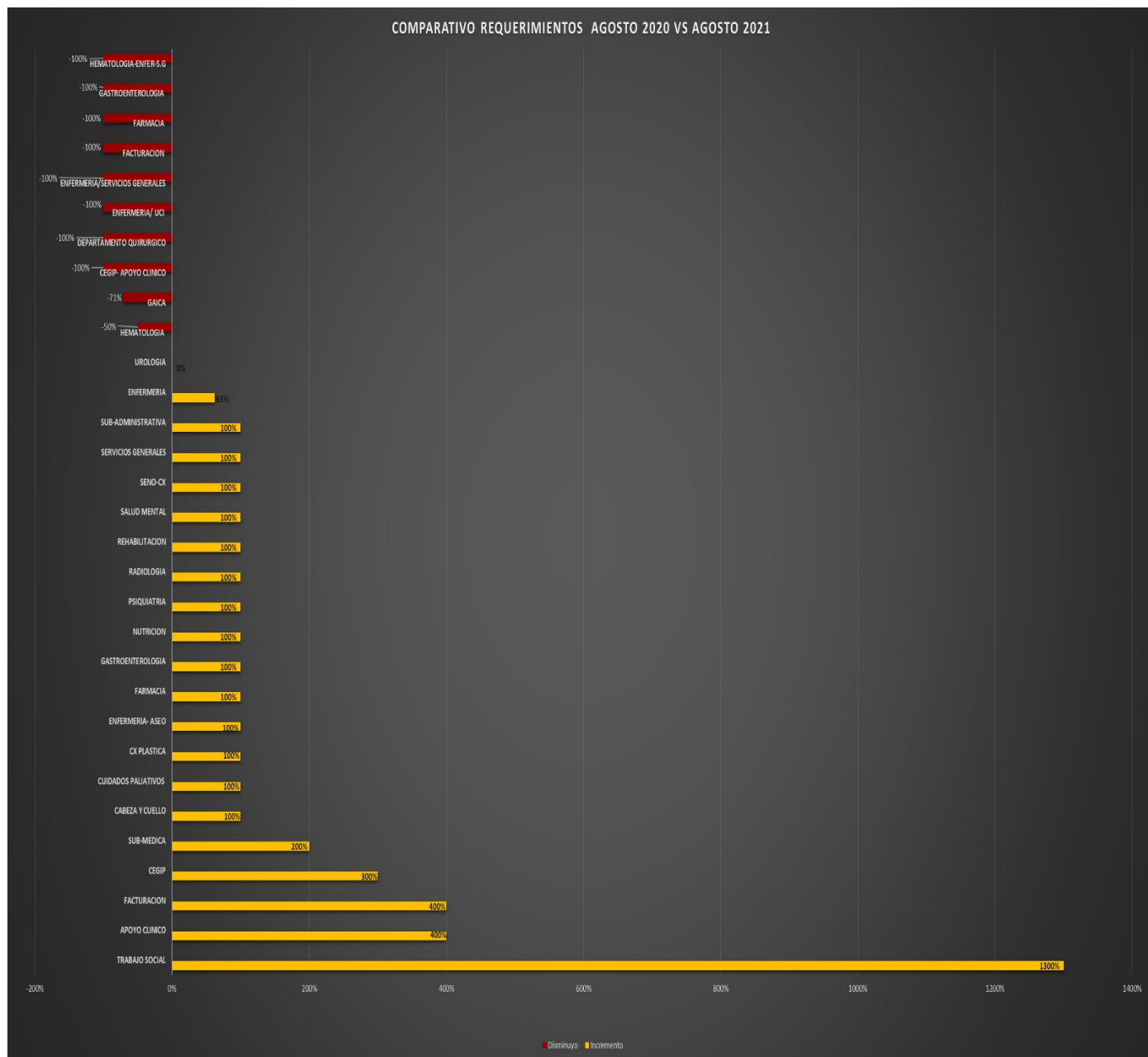


Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



Comparativo de Servicios y periodos año 2020 vs 2021

Para el mes de **Agosto 2021** se presentan **58** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **38** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **53%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.



Durante el periodo **2020 vs 2021** se identifican los tipos de requerimientos **Queja** en los servicios de:

Servicios que Aumentaron Agosto Periodo 2021 vs 2020

Servicio	ago-20	ago-21	Variación
TRABAJO SOCIAL		13	1300%
APOYO CLINICO		4	400%
FACTURACION		4	400%
CEGIP		3	300%
SUB-MEDICA		2	200%
CABEZA Y CUELLO		1	100%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	2	100%
CX PLASTICA		1	100%
ENFERMERIA- ASEO		1	100%
FARMACIA		1	100%
GASTROENTEROLOGIA		1	100%
NUTRICION		1	100%
PSIQUIATRIA		1	100%
RADIOLOGIA		1	100%
REHABILITACION		1	100%
SALUD MENTAL		1	100%
SENO-CX		1	100%
SERVICIOS GENERALES		1	100%
SUB-ADMINISTRATIVA		1	100%
ENFERMERIA	8	13	63%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Disminuyeron Periodo Agosto 2021 vs 2020

Servicio	ago-20	ago-21	Variación2
HEMATOLOGIA	2	1	-50%
GAICA	7	2	-71%
CEGIP- APOYO CLINICO	1		-100%
DEPARTAMENTO QUIRURGICO	1		-100%
ENFERMERIA/ UCI	1		-100%
ENFERMERIA/SERVICIOS GENERALES	1		-100%
FACTURACION	4		-100%
FARMACIA	1		-100%
GASTROENTEROLOGIA	1		-100%
HEMATOLOGIA-ENFER-S.G	1		-100%
MEDICINA INTERNA	1		-100%
ONCOLOGIA	1		-100%
ORTOPEDIA	1		-100%
PEDIATRIA	1		-100%
PSICOLOGIA	1		-100%
RADIOLOGIA	1		-100%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1		-100%
SERVICIOS GENERALES/ ENFERMERIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



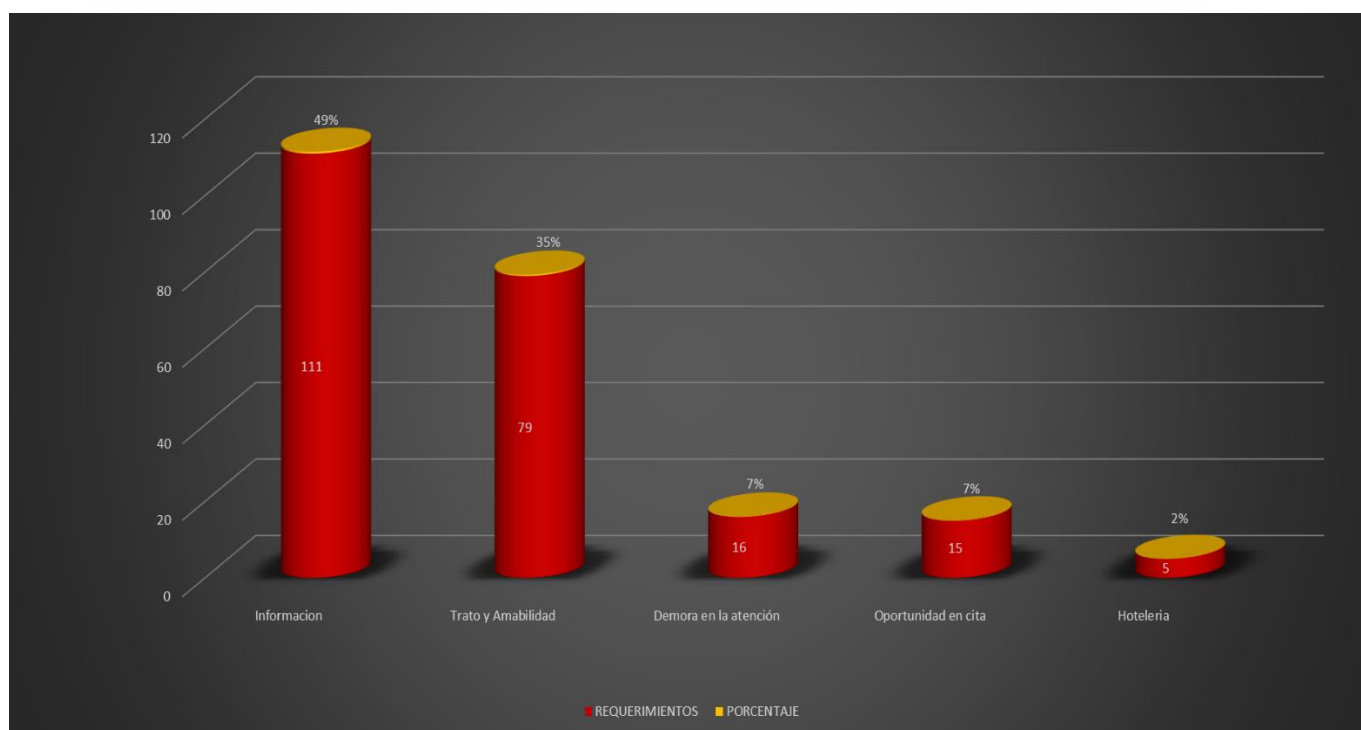
Servicios que se mantuvieron Periodo Agosto 2021 vs 2020

Servicio	ago-20	ago-21	Variación
UROLOGIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS AGOSTO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Agosto 2021** se presentan **226** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio** (Información) **49%** (111 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **35%** (79 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **7%** (16 requerimientos); **Oportunidad en citas** (Demora en la atención) **7%** (15 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelaria-Infraestructura) **2%** (5 requerimientos).



2.5 Quejas Anónimas

Para el mes de **Agosto** 2021 se presentan 20 **Quejas** anónimas, 7 **Reclamo** y 1 **Denuncia para** un total de **28** requerimientos anónimos.

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

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

3. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el mes de **Agosto 2021** se recibieron 9 Peticiones.

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION, RECLAMO, DERECHO DE PETICION Y DENUNCIA

De **226** requerimientos para el mes de **Agosto** el **29%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información 27%** (61 Requerimientos); las causas de estos se definen en servicio (Información y Orientación).

Reclamo con un **6%** (14 requerimientos); **Petición** con un **4%** (9 requerimientos); **Derecho de Petición** con un **0%** (1 requerimiento); **Denuncia** con un **0%** (1 requerimiento).

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **226** requerimientos para el mes de **Agosto** el **9%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia con (20 requerimientos)**, las causas de estos se definen en Infraestructura – Hotelaría, Oportunidad (Demora en la atención), servicio (Información y Orientación); Trato (Trato y Amabilidad).

6. CAPITULO VI: AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES.

Para el mes de **Agosto** de **2021** de **226** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **27%** (62 requerimientos), los cuales se identifican por **Trato y Amabilidad e Información** por el reconocimiento a la buena gestión.



7. CAPITULO VII: ANALISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDAD

Para el mes de **Agosto 2021** se presentan **226** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio** (Información) **49%** (111 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **35%** (79 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **7%** (16 requerimientos); **Oportunidad en citas** (Demora en la atención) **7%** (15 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **2%** (5 requerimientos).

7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **Agosto 2021** de **226** requerimientos recibidos **16** requerimientos corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **7%**.

Oportunidad en citas (Demora en la atención) **7%** (15 requerimientos).

7.2 Calidad en la atención

Para el mes de **Agosto** de **2021**, de **226** requerimientos recibidos, **79** corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **35%**.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 2%** (5 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **49%** (111 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 PQRSDF. Módulo de PQRS.

8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRSDF

Para que la operación del programa de PQRSDF, 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 las comunicaciones es quien recibe este tipo de requerimientos y a su vez los hace llegar a la oficina de Trabajo Social 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 Trabajo Social.

Adicionalmente se reciben PQRSDf 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 PQRSDf 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 **Agosto de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **11,9 días** sobre **58** 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 AGOSTO 2021 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
ENFERMERIA	5
TRABAJO SOCIAL	5
SUBADMINISTRATIVA	5
RADIOLOGIA	4
CX PLASTICA	3
APOYO CLINICO	2
TOTAL, PROMEDIO	4 días

Fuente: Oficina Trabajo Social



Las áreas las cuales responden después de los 5 días

AREA POR TIPO REQUERIMIENTO AGOSTO 2021 DESPUES 15 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
NUTRICION	23
SENO-CX	20
APOYO CLINICO	20
SUB-MEDICA	19
CEGIP	18
UROLOGIA	18
GAICA	17
SERVICIOS GENERALES	15
PSIQUIATRIA	14
GASTROENTEROLOGIA	13
FARMACIA	13
SALUD MENTAL	13
CUIDADOS PALITIVOS	10,5
TRABAJO SOCIAL	10,27
FACTURACION	10,25
ENFERMERIA	10
REHABILITACION	10
HEMATOLOGIA	7
CABEZA Y CUELLO	6
ENFERMERIA- ASEO	6
TOTAL, PROMEDIO	13,6

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 **Agosto de 2021:**

PACIENTES ATENDIDOS MES DE AGOSTO 2021	
JULIO	CANTIDAD
NUEVOS	339
ANTIGUOS	8.472
TOTAL ATENDIDOS	8.811

Círculo de Atención al Paciente: 899.999.092-7
 Fuente: Oficina planeación institucional.
 Bogotá D.C., Colombia

Incancerología

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



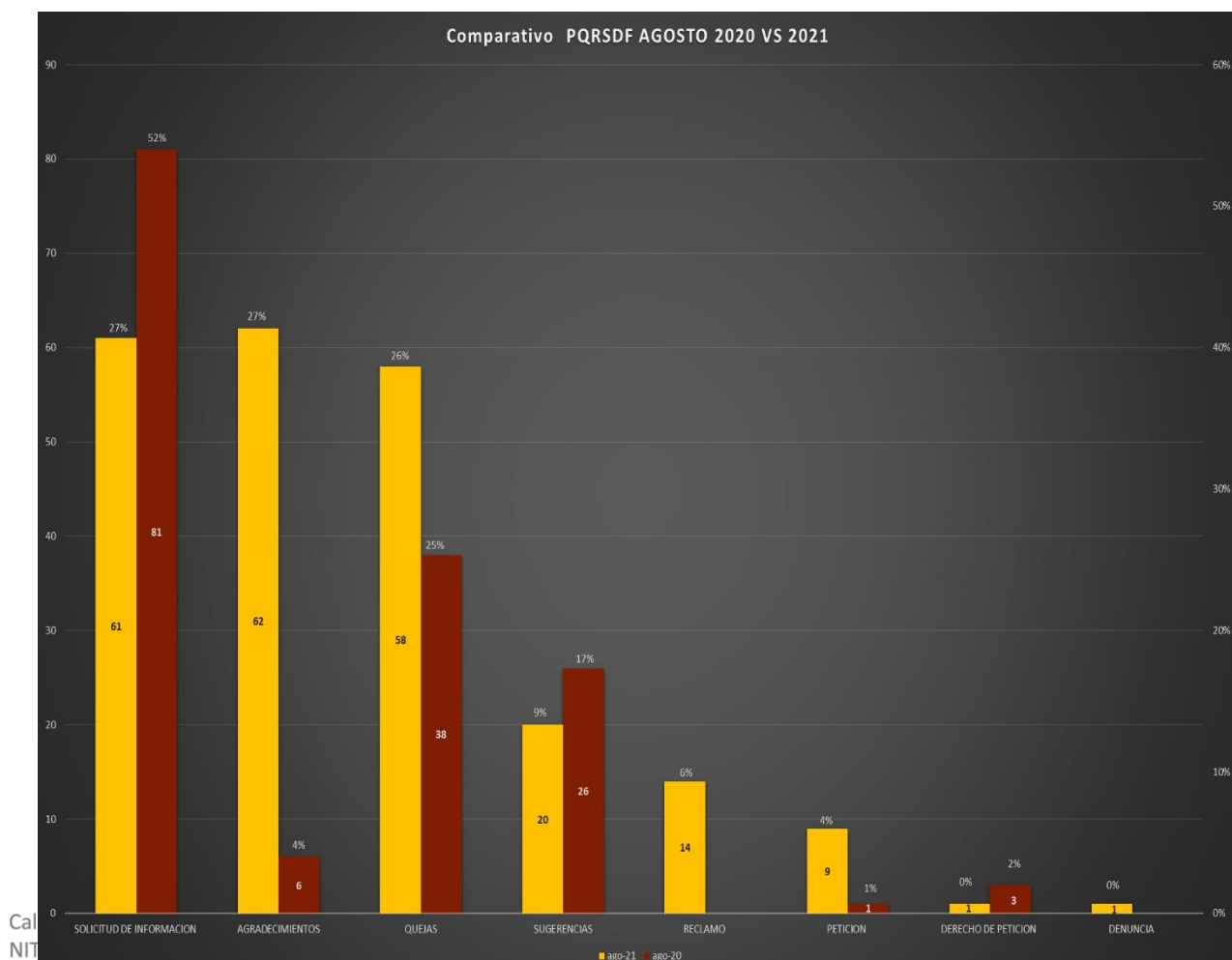
Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,56% (N total de requerimientos 226/ N total pacientes atendidos 8.811)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,64% (N total de requerimientos tipo queja 58/ N total pacientes atendidos 8.811)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Agosto** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **2,56% (N total de requerimientos 226/ N total pacientes atendidos 8.811)**.

Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0,64% (N total de requerimientos tipo queja 58/ N total pacientes atendidos 8,811)** 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 **Agosto** se presentan **226** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Agosto 2020 155** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **46%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



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



- ✓ Durante el periodo **Agosto 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Queja** del **53%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Agosto 2021** fueron (**58 Quejas**) vs **2020** con (**38 Quejas**), en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia una disminución del **25%**, **Agosto 2021** fueron (61 requerimientos) vs **Agosto 2020** con (81 requerimientos); **Sugerencias** se presenta una disminución del **23%**, **Agosto 2021** fueron (20 requerimientos) vs **Agosto 2020** con (26 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presenta un incremento del **933%**, **Agosto 2021** fueron (62 requerimientos) vs **Agosto 2020** con (6 requerimientos).
- ✓ Durante el periodo **Agosto 2021** se identifica un incremento del **139%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón Agosto 2021** (122 requerimientos) vs **Agosto 2020** (51 requerimientos). Presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**.
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Trato y Amabilidad** presenta un incremento del **316%** frente al mes de **Agosto 2020** se presentaron (19 Requerimientos) **Agosto 2021** (79 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Demora en la Atención** presenta una disminución del **20%** frente al mes de **Agosto 2020** se presentaron (20 Requerimientos) **Agosto 2021** (16 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Información** presenta un incremento del **7%** frente al mes de **Agosto 2020** se presentaron (104 Requerimientos) **Agosto 2021** (111 Requerimientos). Este incremento debido a la contingencia COVID-19.



9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Agosto** se presentaron **226** requerimientos de los cuales **62** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

AGRADECIMIENTOS		
Atributo de calidad	Area	Causa Requerimiento
INFORMACION	APOYO CLINICO	AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ
INFORMACION	APOYO CLINICO	AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ
INFORMACION	APOYO CLINICO	AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ
INFORMACION	APOYO CLINICO	AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ
INFORMACION	APOYO CLINICO	AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ
INFORMACION	APOYO CLINICO	SUGERENCIA APOYO CLINICO GUILLERMO HERNANDEZ
TRATO Y AMABILIDAD	APOYO CLINICO	AGRADECIMIENTO DRA MARGARITA M. INTERNA
INFORMACION	APOYO CLINICO	AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ
TRATO Y AMABILIDAD	CX PLASTICA	AGRADECE ALA DRA LORENA PATARROYO POR SU BUEN TRATO
INFORMACION	DIRECCION	AGRADECIMIENTO AL PERSONAL DEL INC
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECE AL PERSONAL DEL INSTITUTO
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECE POR EL BUEN TRATO A LOS FUNCIONARIOS DEL INC EN GENERAL
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECE A JUAN CASTRO POR EL BUEN TRATO
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECE POR LA BUENA ATENCION EN EL SERVICIO DEL INC
INFORMACION	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION- PROGRAMA CUIDADORES
INFORMACION	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION- PROGRAMA CUIDADORES
INFORMACION	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION- PROGRAMA CUIDADORES
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO INC
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECE AL PERSONAL DE ACOMPAÑAMIENTO AL DUELO
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECE AL SERVICIO DE DUELO POR EL BUEN TRATO Y ACOMPAÑAMIENTO
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECE A LA ENFERMERA YANIS YATE Y DR NICOLAS SOLANO
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- AMBIENTAL
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA SANDRA CORNEJO
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA SANDRA CORNEJO
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO PROGRAMA AL DUELO
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO PROGRAMA AL DUELO
INFORMACION	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO PROGRAMA AL DUELO
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECE ALA FACTURADORA DE ONCOLOGIA POR SU AMABILIDAD
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECE A EDISON DE FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECE A JUAN CASTRO POR SU AMABILIDAD
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECE A JUAN CASTRO POR SER ESPECIAL CON LOA PACIENTES
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECE AL FUNCIONARIO EDISON GARZON
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECE AL SERVICIO DE FACTURACION POR EL BUEN TRATO
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECE A LOS NAVEGADORES POR EL BUEN SERVICIO Y TRATO
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECE A LA NAVEGADORA TATIANA POR EL BUEN TRATO
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION NAVEGACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION MILENA
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AFRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
TRATO Y AMABILIDAD	GASTRO	AGRADECIMIENTO GASTRO
TRATO Y AMABILIDAD	HEMATOLOGIA	AGRADECE AL DR ALCALA POR EL BUEN TRATO Y APOYO BRINDADO A LA PACIENTE
TRATO Y AMABILIDAD	HEMATOLOGIA	AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA
TRATO Y AMABILIDAD	MEDICINA NUCLEAR	AGRADECIMIENTO M.NUCLEAR- ENFERMERIA
TRATO Y AMABILIDAD	ONCOLOGIA	AGRADECIMIENTO DR CONTRERAS- ONCOLOGIA
TRATO Y AMABILIDAD	ONCOLOGIA	AGRADECIMIENTO DR CONTRERAS- ONCOLOGIA
TRATO Y AMABILIDAD	ONCOLOGIA	AGRADECIMIENTO DR ROJAS ONCOLOGIA
TRATO Y AMABILIDAD	RADIOTERAPIA	AGRADECE A RADIOTERAPIA POR SU BUEN TRATO
TRATO Y AMABILIDAD	RADIOTERAPIA	AGRADECIMIENTO RADIOTERAPIA
TRATO Y AMABILIDAD	RADIOTERAPIA	AGRADECIMIENTO BRAQUITERAPIA
TRATO Y AMABILIDAD	SERVICIOS GENERALES	AGRADECIMIENTO VIGILANCIA
TRATO Y AMABILIDAD	SERVICIOS GENERALES	AGRADECE AL PERSONAL DE SEGURIDAD POR EL BUEN TRATO
INFORMACION	SUBMEDICA	AGRADECE AL COLL CENTER POR INFORMACION

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **62** requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad 45**, **Información 17**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 15**, **Enfermería 13** requerimientos, **Dirección 12** requerimientos **Apoyo Clínico 8** requerimientos, **Oncología 3** Requerimientos, **Radioterapia 3** Requerimientos, **Servicios Generales 2** Requerimientos **Subdirección Medica 1** Requerimiento, **Trabajo Social y Medicina Interna 1** Requerimiento, **Medicina Nuclear 1** Requerimiento **Gastroenterología 1** Requerimiento, **Cirugía Plástica 1** Requerimiento.

Calle 1ª Nº 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



9.1.1 Plan de Mejora

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Agosto 2021** fueron: **Enfermería (13 Requerimientos tipo Queja) 22%, Trabajo Social (13 Requerimientos tipo Queja) 22%**

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Trabajo Social	1.Socialización, análisis y acta de compromiso con los funcionarios involucrados
Enfermeria	1.Retroalimentacion 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

