



INFORME PQRSDF III TRIMESTRE 2021

1.1	VARIABLES DEL INFORME.....	2
1.2	Consolidado de las PQRDF.....	3
1.2.1	Tipo de comentario	3
1.2.2	CANALES DE RECEPCION	4
1.2.3	Tipo de usuario que presenta el requerimiento.....	5
2	DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS	6
2.1	SERVICIO AFECTADO TIPO DE REQUERIMIENTO QUEJA.....	7
2.2	Tiempo de respuesta de los servicios involucrados	7
3	EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF	8
3.1	RESPUESTA PRELIMINAR	8
3.2	Tiempo de respuesta en firmas	8
3.3	Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles	9
3.4	Servicios con respuesta después de 5 días hábiles	9
4	Causa de Requerimientos tipo queja por atributo	10
4.1	MOTIVOS DE CAUSA TIPO QUEJA POR ATRIBUTO SEGÚN ATRIBUTO	10
4.1.1	Trato y Amabilidad	11
4.1.2	Información.....	12
4.1.3	Demora en Atención.....	13
4.1.4	Satisfacción al usuario.....	14
4.1.5	Pertinencia.....	14
4.1.6	Oportunidad.....	15
4.1.7	Continuidad.....	15
5	ATRIBUTOS ALINEADOS AL BOTOSS, Derechos Y DEBERES REQUERIMIENTO TIPO QUEJA.....	12
5.1	Botoss.....	12
5.2	Deberes y Derechos.....	13
6	COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA.....	14
6.1	Comparativo de PQRSDF.....	15
7	COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2020-2021	16
7.1	Comportamiento de PQRSDF anual 2020-2021.....	17
8	QUEJAS ANONIMAS	17
9	CAUSA DE REQUERIMIENTO PQRSDF SEGUN ATRIBUTO.....	21
9.1	Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF.....	22
9.2	Deberes y Derechos PQRSDF.....	22
10	PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES SEPTIEMBRE.	23
11	COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2020-2021	24
12	AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS.....	25
13	PLAN DE MEJORA.....	28
14	QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS.....	28
15	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	29
16	CONCLUSIONES.....	29
17	ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES.....	30

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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

1 INTRODUCCION

Teniendo en cuenta 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 canales de recepción a los diferentes tipos requerimientos.

Buzón de Sugerencias: El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con 13 buzones de sugerencias distribuidos de manera estratégica y accequible a los usuarios en donde se encuentra el formato GAC-P01-F-05, A través del cual el usuario puede dar a conocer su requerimiento. Estos buzones se les realiza apertura dos veces a la semana (lunes y jueves), el procedimiento es llevado a cabo por un funcionario de la oficina de calidad, Trabajo Social y un testigo de la comunidad.

Virtual: Los usuarios pueden dar a conocer sus requerimientos a través de medios electrónico como: Página Web, www.cancer.gov.co Redes Sociales Facebook, Twitter, Instagram, Correo Electrónico pqrs@cancer.gov.co.

Personal: Los pacientes que desean interponer el requerimiento de manera presencial se dirigen a la Oficina de Coordinación de Trabajo Social en donde son atendidos por funcionarios administrativos quienes los escuchan y orientan para este trámite el cual queda radicado.

Telefónico: Por medio de la línea 3905012 opción 7 los usuarios pueden dar a conocer su requerimiento el cual es atendido por un funcionario Administrativo quien diligencia el formato GAC-P01-F-05 e inicia el trámite dando a conocer al usuario el respectivo radicado para el seguimiento de su oportuna respuesta.

Correspondencia: El usuario radica su requerimiento en la oficina de correspondencia del Instituto Nacional de Cancerología dicha Área lo direcciona a la Coordinación de Trabajo Social para el debido trámite.

1.1 VARIABLES DEL INFORME

Para realizar el informe mensual de las PQRSDF se tienen en cuenta todos los tipos de requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones) las cuales fueron radicados por los usuarios utilizando los diferentes canales durante el periodo correspondiente.

Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga 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.

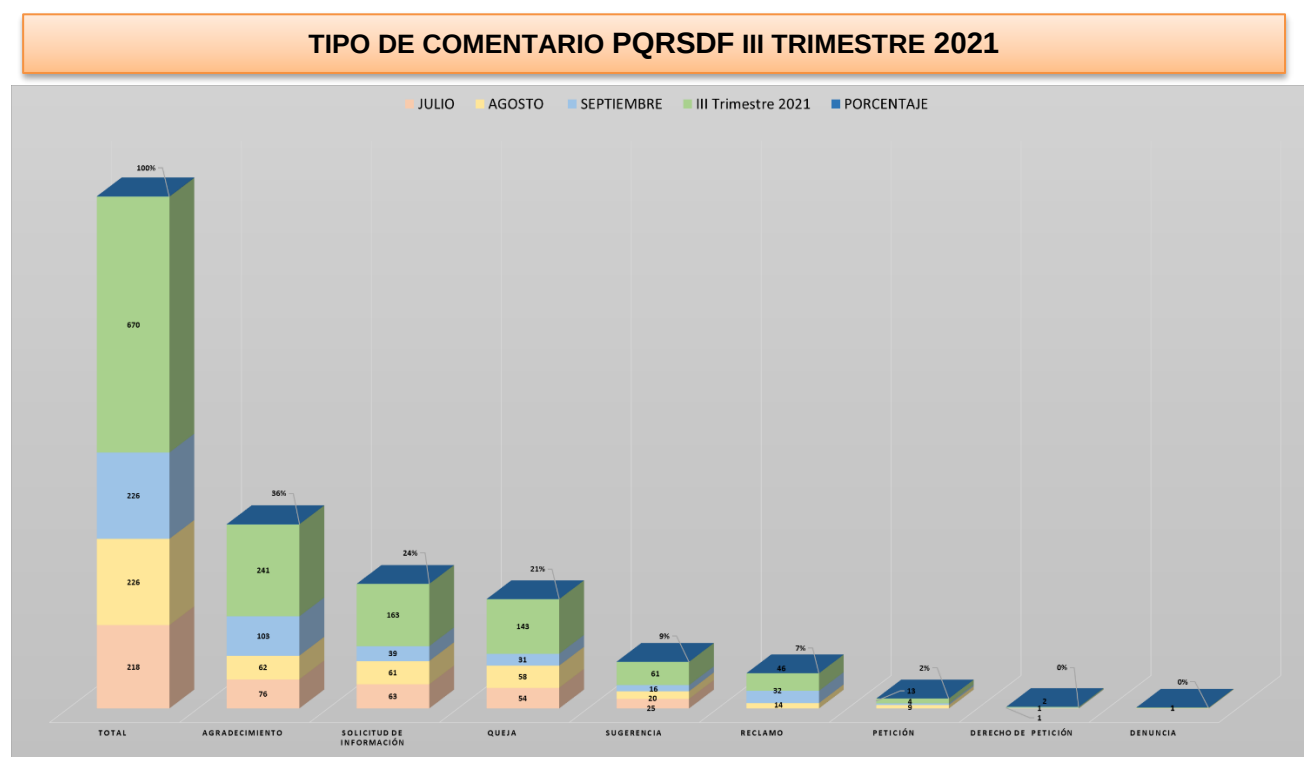


- Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:
 - a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
 - b) Tiempos de respuesta definitiva
 - c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF III TRIMESTRE DE 2021

Durante este periodo se evidencia el comportamiento de los diferentes tipos de requerimientos recibidos en el Instituto Nacional de Cancerología a través de los diferentes canales de recepción.

1.2.1 TIPO DE COMENTARIO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III Trimestre** de 2021 se presentan **670** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **Agradecimientos 36%** (241 requerimientos); **Solicitud de la Información 24%** (163 Requerimientos); Seguido de **Queja 21%** (143 Requerimientos); **Sugerencia** con un **9%** (61 requerimientos); **Reclamo** con un **7%** (46 requerimientos); **Petición** con un **2%** (13 requerimientos); **Derecho de Petición** con un **0%** (2 requerimientos); **Denuncia** con un **0%** (1 requerimiento).

Teléfono: 899.999.85 • PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

Incancerología

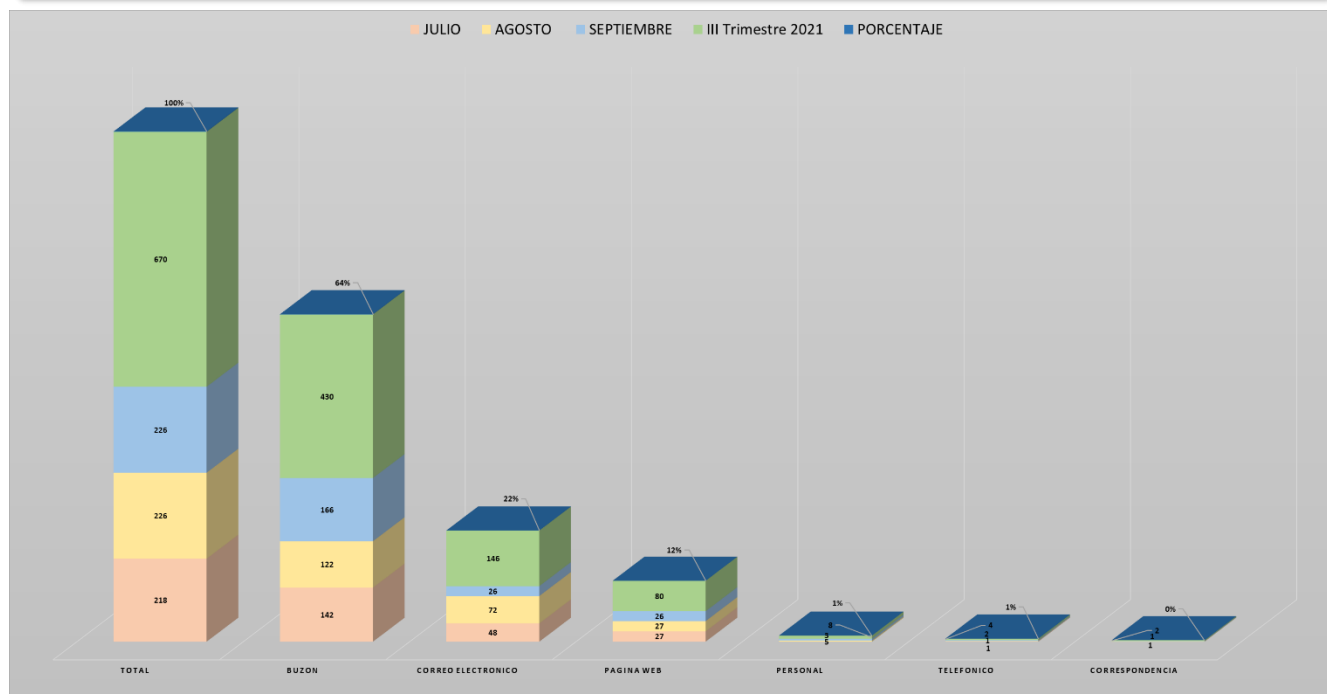


**Instituto Nacional
de Cancerología-ESE**
Colombia
Por el control del cáncer



1.2.2 Canales de Recepción

CANALES DE RECEPCION PQRSDF III TRIMESTRE 2021

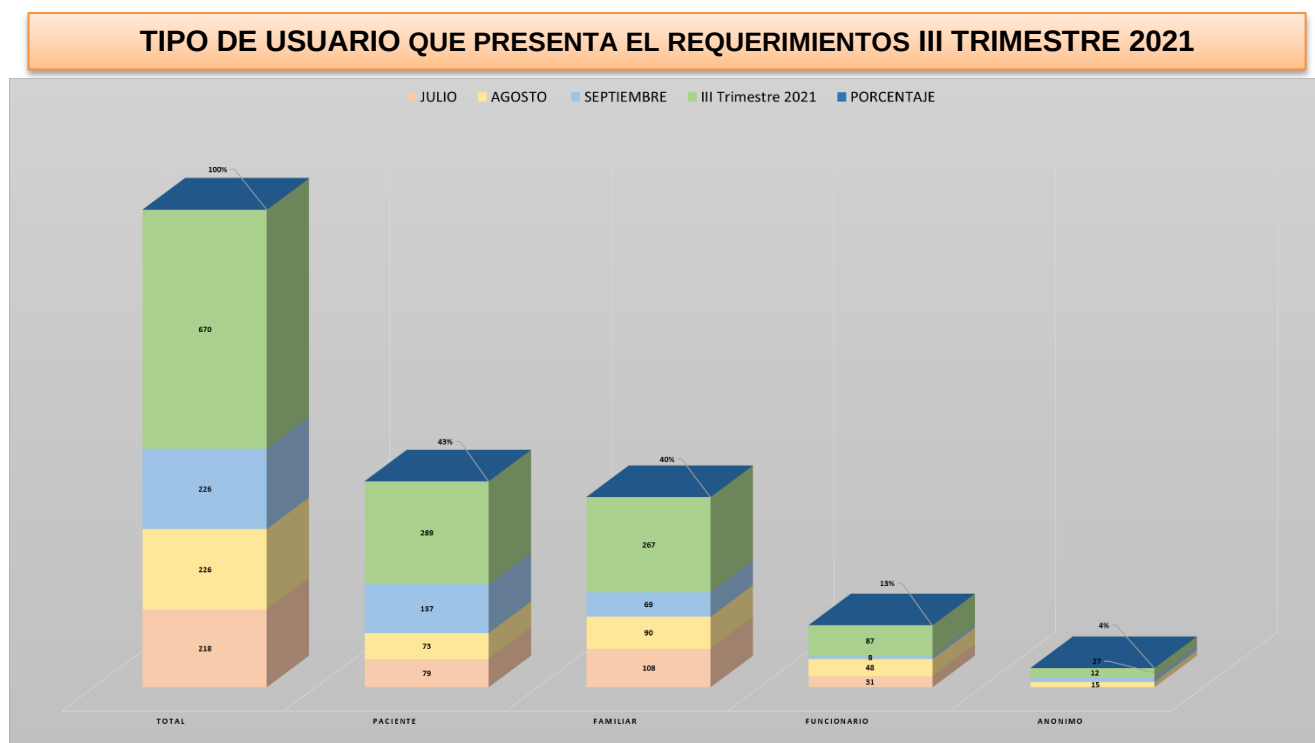


Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **III Trimestre** de 2021 se presentan **670** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **64% Buzón** (430 Requerimientos); **Correo Electrónico 22%** (146 requerimientos); Seguido de **Página Web** con un **12%** (80 requerimientos); Seguido de **Personal** con un **1%** (8 requerimientos); **Telefónico** con un **1%** (4 requerimientos); **Correspondencia** con un **0%** (2 requerimientos).



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **III Trimestre 2021** se registran **670** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **43%** (289 requerimientos); **Familiar 40%** (267 requerimientos); **Funcionario 13%** (87 requerimientos); **Anónimo 4%** (27 requerimientos).



1. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Facturación	110	16%
Enfermería	101	15%
Dirección	67	10%
Cegip	47	7%
Trabajo social	28	4%
Gaica	25	4%
Correspondencia	20	3%
S. Generales	20	3%
Sub-Administrativa	20	3%
Hematología	19	3%
Apoyo Clínico	18	3%
Subdirección Medica	17	3%
Cuidados Paliativos	15	2%
Farmacia	13	2%
Gastroenterología	11	2%
Medicina Nuclear	10	1%
Radiología	10	1%
Cabeza y Cuello	9	1%
Oncología	9	1%
G. Humana	8	1%
Gestion Humana	7	1%
Urología	7	1%
Rehabilitación	6	1%
Nutrición	5	1%
Radioterapia	5	1%
Servicios Generales	5	1%
Cirugía de Tórax	4	1%
Comunicaciones	4	1%
Cx plástica	4	1%
Laboratorio	4	1%
Pediatría	4	1%
Docencia	3	0%
Psiquiatría	3	0%
Seno	3	0%
Banco de Sangre	2	0%
Calidad	2	0%
Ginecología	2	0%
Ingeniería	2	0%
Mercadeo	2	0%
Sub-Investigación	2	0%
Salas de Cirugía	2	0%
Call Center	1	0%
Call Center -apoyo c	1	0%
Cegip- C y C	1	0%
Endocrinología	1	0%
Enfermería- Aseo	1	0%
Gaica-Gastro-Enfermería- Oncología	1	0%
Hospitalizado	1	0%
Ingreso Hospitalario	1	0%
M.Interna-apoyo clínico	1	0%
Oftalmología	1	0%
Patología	1	0%
Salud Mental	1	0%
Seno-Cx	1	0%
Sistemas	1	0%
T. Social- M. Interna	1	0%
Total	670	100%

Fuente: 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



Para el **III Trimestre 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación** con un **16%** (110 requerimientos) con mayor participación, **Agradecimientos** (67 requerimientos); **Queja** (19 requerimientos); **Sugerencia** (8 requerimientos); **Solicitud de la información** (8 requerimientos); **Reclamo** (7 requerimiento); **Petición** (1 requerimiento); **Enfermería** con un **15%** (101 requerimientos); **Agradecimientos** (35 requerimientos); **Quejas** (5 requerimientos); **Reclamo** (4 requerimientos); **Sugerencia** (4 requerimientos); **Solicitud de Información** (2 requerimientos).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
ENFERMERIA	33	23%
FACTURACION	19	13%
TRABAJO SOCIAL	15	10%
GAICA	9	6%
SERVICIOS GENERALES	8	6%
HEMATOLOGIA	6	4%
SUBDIRECCION MEDICA	6	4%
CABEZA Y CUELLO	5	3%
APOYO CLINICO	4	3%
CEGIP	4	3%
FARMACIA	3	2%
GASTROENTEROLOGIA	3	2%
PSIQUIATRIA	3	2%
RADIOLOGIA	3	2%
CUIDADOS PALITIVOS	2	1%
REHABILITACION	2	1%
SENO	2	1%
SUB-ADMINISTRATIVA	2	1%
UROLOGIA	2	1%
BANCO DE SANGRE	1	1%
CX PLASTICA	1	1%
ENFERMERIA- ASEO	1	1%
G. HUMANA	1	1%
GAICA-GASTRO- ENFERMERIA-ONCOLOGIA	1	1%
NUTRICION	1	1%
OFTALMOLOGIA	1	1%
ONCOLOGIA	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
SALAS DE CIRUGIA	1	1%
SALUD MENTAL	1	1%
SENO-CX	1	1%
TOTAL	143	100%

Calle 1ª N° 9-85 PBX: 4338160
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia





En el **III Trimestre 2021** se presentaron **143** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería 23%** (33 requerimientos); **Facturación 13%** (19 requerimientos).

2.2 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	138
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	4
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios	1
Total	143
Promedio Días de respuesta	11,1 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III Trimestre** de 2021 se presentaron 143 **Quejas** las cuales se tramitaron 138 antes de los 15 días, 4 después de los 15 días y 1 pendiente de respuesta por parte de los servicios involucrados, teniendo como tiempo promedio de respuesta **11,1 días** sobre **143** requerimientos.

2. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

Para el **III Trimestre 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **4,5 días** sobre 670 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos

3.1 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR III TRIMESTRE 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	17
Después de los 15 días	1
Preliminares pendientes de respuesta	2
Total	20
Promedio	20,93 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III Trimestre** de 2021 se presentaron 20 respuestas preliminares distribuidos así: 15 Dentro de los 15 días, 1 después de los 15 días y 2 pendientes de respuesta.



3.2. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el **III Trimestre 2021** se presentan **143 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **3,8** días.

3.3 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

III TRIMESTRE 2021	
SERVICIO	PROMEDIO
ENFERMERIA	12
FACTURACION	9,67
PSIQUIATRIA	5
TRABAJO SOCIAL	5
SUBADMINISTRATIVA	5
RADIOLOGIA	4
CABEZA Y CUELLO	4
SERVICIOS GENERALES	3
CX PLASTICA	3
APOYO CLINICO	2
TOTAL, PROMEDIO	5,1 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

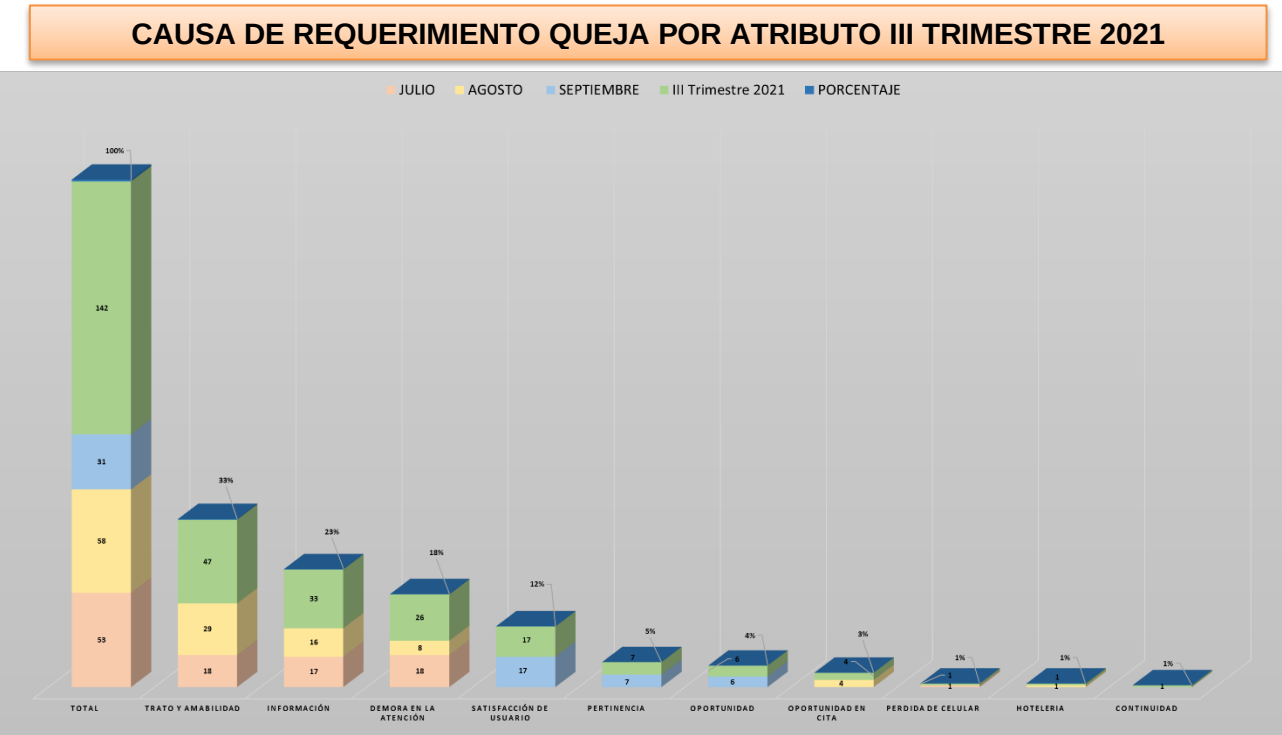
3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

III TRIMESTRE 2021	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
NUTRICION	23
G. HUMANA	21
SENO-CX	20
APOYO CLINICO	20
OFTALMOLOGIA	19
CEGIP	17
SERVICIOS GENERALES	16,3
UROLOGIA	16
SUB-MEDICA	15,6
GAICA	14,4
FARMACIA	14,25
PSIQUIATRIA	14
GASTROENTEROLOGIA	13,6
HEMATOLOGIA	13,26
SALUD MENTAL	13
REHABILITACION	12,5
T. SOCIAL	11,6
BANCO DE SANGRE	11
SUB-ADMINISTRATIVA	11
CABEZA Y CUELLO	10,6
CUIDADOS PALITIVOS	10,5
FACTURACION	10,35
ENFERMERIA	9,79
RADIOLOGIA	9
ONCOLOGIA	7
SENO	6
ENFERMERIA- ASEO	6
TOTAL, PROMEDIO	13,5

Fuente: Oficina Trabajo Social



4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **143 quejas** **Trato y Amabilidad 33%** (47 requerimientos), **Información 23%** (33 requerimientos), **Demora en Atención 18%** (26 requerimientos); **Satisfacción de usuario 12%** (17 requerimientos); **Pertinencia 5%** (7 requerimientos); **Oportunidad 4%** (6 requerimientos); **Oportunidad en cita 3%** (4 requerimientos); **Perdida de celular 1%** (1 requerimiento); **Hotelería 1%** (1 requerimiento); **Continuidad 1%** (1 requerimiento).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el III Trimestre 2021 el Atributo de calidad más alto fue **Trato y Amabilidad 33%** (47 requerimientos), **Información 23%** (33 requerimientos), **Demora en Atención 18%** (26 requerimientos); **Satisfacción de usuario 12%** (17 requerimientos); **Pertinencia 5%** (7 requerimientos); **Oportunidad 4%** (6 requerimientos); **Oportunidad en cita 3%** (4 requerimientos); **Perdida de celular 1%** (1 requerimiento); **Hotelería 1%** (1 requerimiento); **Continuidad 1%** (1 requerimiento).

4.1.1 Trato y Amabilidad 47 requerimientos 33%

TRATO Y AMABILIDAD	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	SERVICIO
SE QUEJA DE GLORIA SECR C Y C	CABEZA Y CUELLO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DR ROJAS OFTALMOLOGIA	CABEZA Y CUELLO
SE QUEJA DE ENFERMERA DE GOLD	G.HUMANA
SE QUEJA DE ENFERMERA DE URGENCIAS	ENFERMERIA
SE QUEJA DE GAICA -GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA	GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA
SE QUEJA DE VIGILANCIA	S.GENERALES
SE QUEJA DE VIGILANCIA	S.GENERALES
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE VIGILANCIA	S.GENERALES
SE QUEJA DE FARMACIA	FARMACIA
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA	OFTALMOLOGIA
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA T. SOCIAL NELLY	T.SOCIAL
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE LA VIGILANCIA	S.GENERALES
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 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 LA SECRETARIA DE CUIDADOS PALIATIVOS POR SER GROSERIA CON LOS PACIENTES Y FAMILIARES	CUIDADOS PALIATIVOS
SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE HEMATOLOGIA POR QUE REGAÑA A LOS PACIENTES	TRABAJO SOCIAL
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 QUEJA DE GAICA POR TRATO Y AMABILIDAD	GAICA
SE QUEJA DEL DR ROJAS OFTALMOLOGIA	CABEZA Y CUELLO
SE QUEJA DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO CUIDADOS PALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS
SE QUEJA BRIGITH AUTORIZACIONES	FACTURACION
SE QUEJA DE RADIOLOGIA TECNICO	RADIOLOGIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA- GAICA	ENFERMERIA
SE QUEJA T. SOCIAL HEMATOLOGIA PATRICIA TAVERA	T.SOCIAL
SE QUEJA T. SOCIAL HEMATOLOGIA PATRICIA TAVERA	T.SOCIAL
SE QUEJA DE TERAPIA OCUPACIONAL	REHABILITACION
SE QUEJA DE ADMISIONES-APOYO CLINICO	APOYO CLINICO
SE QUEJA DE PSIQUIATRIA	PSIQUIATRIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE T.SOCIAL PATRICIA TAVERA	T.SOCIAL
SE QUEJA DE T.SOCIAL PATRICIA TAVERA	T.SOCIAL
SE QUEJA DE T.SOCIAL PATRICIA TAVERA	T.SOCIAL
SE QUEJA DE T.SOCIAL PATRICIA TAVERA	T.SOCIAL
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE T.SOCIAL PATRICIA TAVERA	T.SOCIAL
SE QUEJA DE ENFERMERIA- ASEO	ENFERMERIA- ASEO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA

Calle 1ª N° 9 85 - PBX: 4320160
 NIT: 899 999 092-7
 Fuente: Oficina Trabajo Social.
www.cancer.gov.co
 Bogotá D.C., Colombia

Se relacionan las causas del atributo de **Trato y Amabilidad 33%** (47 requerimientos) donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Trabajo Social** (11 requerimientos), **Enfermería** (10 requerimientos), **Facturación** (4 requerimientos), **Servicios Generales** (4 requerimientos), **Apoyo Clínico** (3 requerimientos), **Cabeza y Cuello** (3 requerimientos), **Cuidados Paliativos** (2 requerimientos), **Gaica** (2 requerimientos), **Farmacia** (1 requerimiento), **Gestión Humana** (1 requerimiento), **Gaica-Gastro-Enfermería-Oncología** (1 requerimiento), **Hematología** (1 requerimiento), **Oftalmología** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento), **Rehabilitación** (1 requerimiento), **Psiquiatría** (1 requerimiento).

4.1.2 Información 23% (33 requerimientos)

INFORMACION	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	SERVICIO
SE QUEJA INGRESO BRAYAN	APOYO CLINICO
SE QUEJA BANCO DE SANGRE	BANCO DE SANGRE
SE QUEJA DE HUMANIZACION COMITÉ DE CALIDAD	CEGIP
SE QUEJA DE CIRUGIA PLASTICA	CX PLASTICA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA- RECUPERACION	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA-RECLAMO	FACTURACION
SE QUEJA DE FARMACIA	FARMACIA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE GAICA INFORMACION	GAICA
SE QUEJA DE GASTRO	GASTROENTEROLOGIA
SE QUEJA DE GASTRO	GASTROENTEROLOGIA
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE PSIQUIATRIA	INFORMACION
SE QUEJA CITA ESOFAGOGAMA- REHA	REHABILITACION
SE QUEJA DE SALAS DE CIRUGIA	SALAS DE CIRUGIA
SE QUEJA DE CIRUGIA DE SENO	SENO-CX
SE QUEJA DE PERDIDA DE CITAPOR MALA INFORMACION POR PARTE DE VIGILANCIA	SERVICIOS GENERALES
SE QUEJA DE FOTOFORESIS KITS	SUB-ADMINISTRATIVA
SE QUEJA DEL CALL CENTER	SUBDIRECCION MEDICA
SE QUEJA POR MALA INFORMACION SOBRE CITA MEDICA	SUBDIRECCION MEDICA
SE QUEJA DEL CALL CENTER	SUBDIRECCION MEDICA
SE QUEJA DE TRABAJO SOCIAL ORTOPEDIA- ENDOCRINO	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA DE TRABAJO SOCIAL DE HEMATO	TRABAJO SOCIAL

Fuente: Oficina Trabajo Social

Se relacionan las causas del atributo de **Información 23%** (33 requerimientos) donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (6 requerimientos), **Gaica** (5 requerimientos), **Subdirección Medica** (3 requerimientos), **Facturación** (2 requerimientos), **Gastroenterología** (2 requerimientos), **Hematología** (2 requerimientos), **Trabajo Social** (2 requerimientos), **Apoyo Clínico** (1 requerimiento), **Banco de sangre** (1 requerimiento), **Cegip**

Calle 13 N° 9-85 PBX: 4320160
 NIT: 899-999-0227
 www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología INCA
Colombia
Por el control del cáncer



(1 requerimiento), **Cirugía Plástica** (1 requerimiento), **Farmacia** (1 requerimiento), **Información** (1 requerimiento), **Rehabilitación** (1 requerimiento), **Salas de Cirugía** (1 requerimiento), **Seno y Cirugía Plástica** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Subdirección Administrativa** (1 requerimiento).

4.1.3 Demora en Atención 18% (26 requerimientos)

DEMORA EN ATENCIÓN	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	SERVICIO
SE QUEJA CALL CENTER	CEGIP
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE LA JEFE ANDREA DE INGRESO	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE AUTORIZACIONES	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE FARMACIA	FARMACIA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE PSIQUIATRIA	PSIQUIATRIA
SE QUEJA DE RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA
SE QUEJA DE SENO	SENO
SE QUEJA DE FOTOFORESIS SUB-ADMINISTRATIVA	SUBADMINISTRATIVA
SE QUEJA DE CARDIOLOGIA	SUBDIRECCION MEDICA
SE QUEJA POR DEMORA ATENCION EN TRABAJO SOCIAL	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN PROCEDIMIENTOS DE UROLOGIA	UROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social

Se relacionan las causas del atributo de **Demora en atención 18%** (26 requerimientos) donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Facturación** (8 requerimientos); **Enfermería** (6 requerimientos), **Gaica** (2 requerimientos), **Cegip** (1 requerimiento), **Farmacia** (1 requerimiento), **Hematología** (1 requerimiento), **Psiquiatría** (1 requerimiento), **Radioterapia** (1 requerimiento), **Seno** (1 requerimiento), **Subdirección Administrativa** (1 requerimiento), **Rehabilitación** (1 requerimiento), **Salas de Cirugía** (1 requerimiento), **Seno y Cirugía Plástica** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Subdirección Administrativa** (1 requerimiento), **Subdirección Medica** (1 requerimiento), **Trabajo Social** (1 requerimiento), **urología** (1 requerimiento).

4.1.4 Satisfacción de usuario 12% (17 requerimientos)

SATISFACCION DE USUARIO	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA DE DR CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO
SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA- MEDICO	CABEZA Y CUELLO
QUEJA ENFERMERIA 2 PISO	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERA BLANCA MARCELO	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERA BLANCA MARCELO	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERAS EN GAICA	ENFERMERIA
SE QUEJA ENFERMERA BLANCA	ENFERMERIA
SE QUEJA ENFERMERA BLANCA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE FACTURACION JUAN NAVEGADOR	FACTURACION
SE QUEJA FACTURACION SR CARLOS PULIDO	FACTURACION
SE QUEJA DEMORA DRA SPIRK HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE DRA SPIRKO POR LAS FORMULAS	HEMATOLOGIA
SE QUEJA TECNICO DE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA
SE QUEJA DE VIGILANCIA	S.GENERALES
SE QUEJA DEL ASEO INC	S.GENERALES
SE QUEJA T. SOCIAL HEMATOLOGIA	T.SOCIAL
SE QUEJA DR UROLOGIA	UROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción de usuario 55%** (17 requerimientos) donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería**; (6 requerimientos) **Cabeza y Cuello** (2 requerimientos), **Facturación** (2 requerimientos), **Hematología** (2 requerimientos), **Servicios Generales** (2 requerimientos), **Trabajo Social** (1 requerimiento), **urología** (1 requerimiento).

4.1.5 Pertinencia 5% (7 requerimientos).

PERTINENCIA	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA DE ENFERMERIA CANALIZAR	ENFERMERIA
SE QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE DR ABADIA	GASTRO
SE QUEJA DEL PERSONAL DE VIGILANCIA DE LA UCI POR SU IRRESPETO	S.GENERALES
SE QUEJA DEL CALL CENTER	SUB-MEDICA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia 23%** (7 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (2 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos); **Sub-Médica** (1 requerimiento) **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento).



4.1.6 Oportunidad 19% (6 requerimientos)

OPORTUNIDAD	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA DR RUBIANO ONCOLOGIA	ONCOLOGIA
SE QUEJA DEL CAMILLERO	ENFERMERIA
SE QUEJA DE JEFE MERY ENFERMERA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE NATALIA NUEVA EPS	FACTURACION
SE QUEJA DE ROSA SECRETARIA SENO	SENO
SE QUEJA DE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con respecto a la información se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 19%** (6 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (2 requerimientos); **Facturación** (1 requerimiento); **Oncología** (1 requerimiento) **Seno** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento).

4.1.7 Continuidad 3% (1 requerimiento).

CONTINUIDAD	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA DEL CALL CENTER	SUBMEDICA

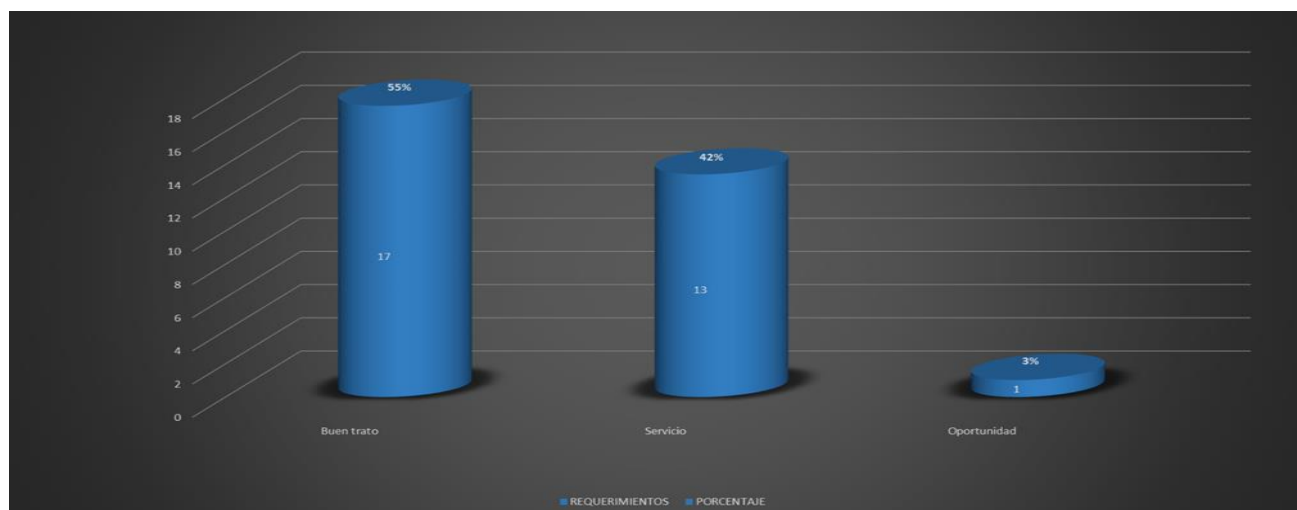
Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Continuidad 3%** (1 requerimiento). donde se evidencia las consultas con mayor afectación fue **Sub Medica** (1 requerimiento).



5 ATRIBUTOS ALINEADOS AL BOTOSS Y DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTO TIPO QUEJA

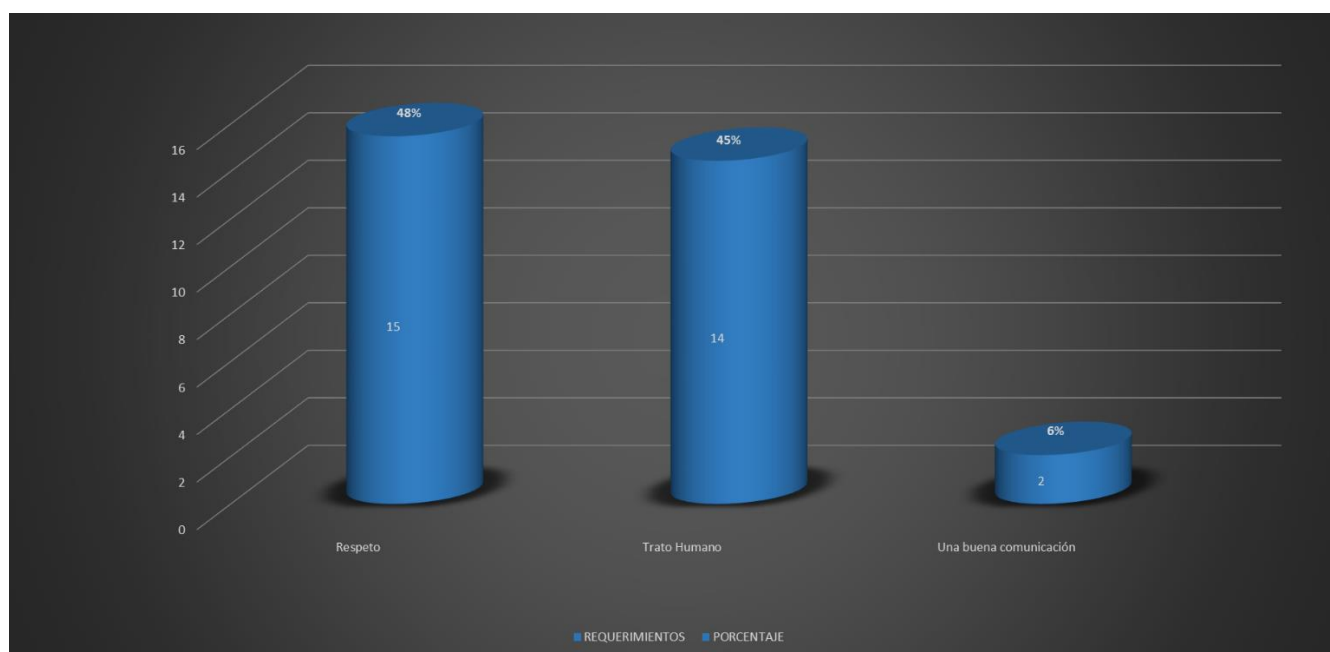
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 31 **Quejas** que se presentaron en el mes de **septiembre** 2021 el **55%** corresponde al **Buen Trato** con **17** requerimientos, seguido del **42% Servicio** y el **3%** a la **Oportunidad** esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos



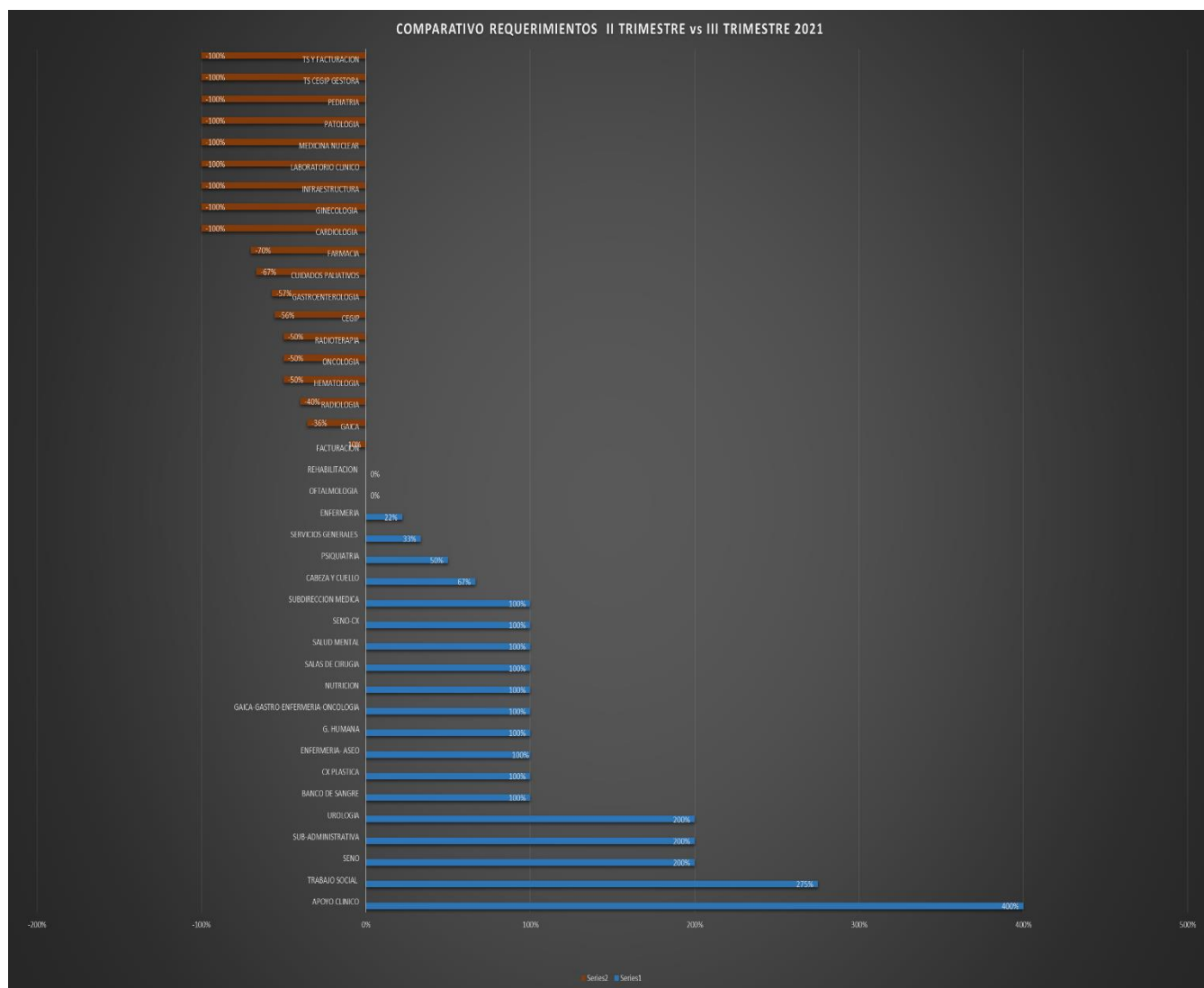
Fuente: Oficina Trabajo Social



De 143 **Quejas** que se presentaron en el **III Trimestre 2021** el **48%** corresponde a **Respeto** con **15** requerimientos, seguido del **45%**, **Trato Humano** 14 requerimientos y el **6%** a **una buena comunicación** con 2 requerimientos, esto alineado con los Deberes y Derechos.

6. COMPARATIVO POR SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA.

II Trimestre vs III Trimestre 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III Trimestre 2021** se presentan **143** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el **II Trimestre 2021** **157** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **9%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.

6.1 Comportamiento de PQRSDf entre II Trimestre vs III Trimestre 2021

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	II Trimestre 2021	III Trimestre2021	Variación
APOYO CLINICO		4	400%
TRABAJO SOCIAL	4	15	275%
SENO		2	200%
SUB-ADMINISTRATIVA		2	200%
UROLOGIA		2	200%
BANCO DE SANGRE		1	100%
CX PLASTICA		1	100%
ENFERMERIA- ASEO		1	100%
G. HUMANA		1	100%
GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA		1	100%
NUTRICION		1	100%
SALAS DE CIRUGIA		1	100%
SALUD MENTAL		1	100%
SENO-CX		1	100%
SUBDIRECCION MEDICA	3	6	100%
CABEZA Y CUELLO	3	5	67%
PSIQUIATRIA	2	3	50%
SERVICIOS GENERALES	6	8	33%
ENFERMERIA	27	33	22%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	II Trimestre 2021	III Trimestre2021	Variación
OFTALMOLOGIA	1	1	0%
REHABILITACION	2	2	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	II Trimestre 2021	III Trimestre2021	Variación2
FACTURACION	21	19	-10%
GAICA	14	9	-36%
RADIOLOGIA	5	3	-40%
HEMATOLOGIA	12	6	-50%
ONCOLOGIA	2	1	-50%
RADIOTERAPIA	2	1	-50%
CEGIP	9	4	-56%
GASTROENTEROLOGIA	7	3	-57%
CUIDADOS PALIATIVOS	6	2	-67%
FARMACIA	10	3	-70%
CARDIOLOGIA	3		-100%
GINECOLOGIA	1		-100%
INFRAESTRUCTURA	1		-100%
LABORATORIO CLINICO	1		-100%
MEDICINA NUCLEAR	8		-100%
PATOLOGIA	1		-100%
PEDIATRIA	4		-100%
TS CEGIP GESTORA	1		-100%
TS Y FACTURACION	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

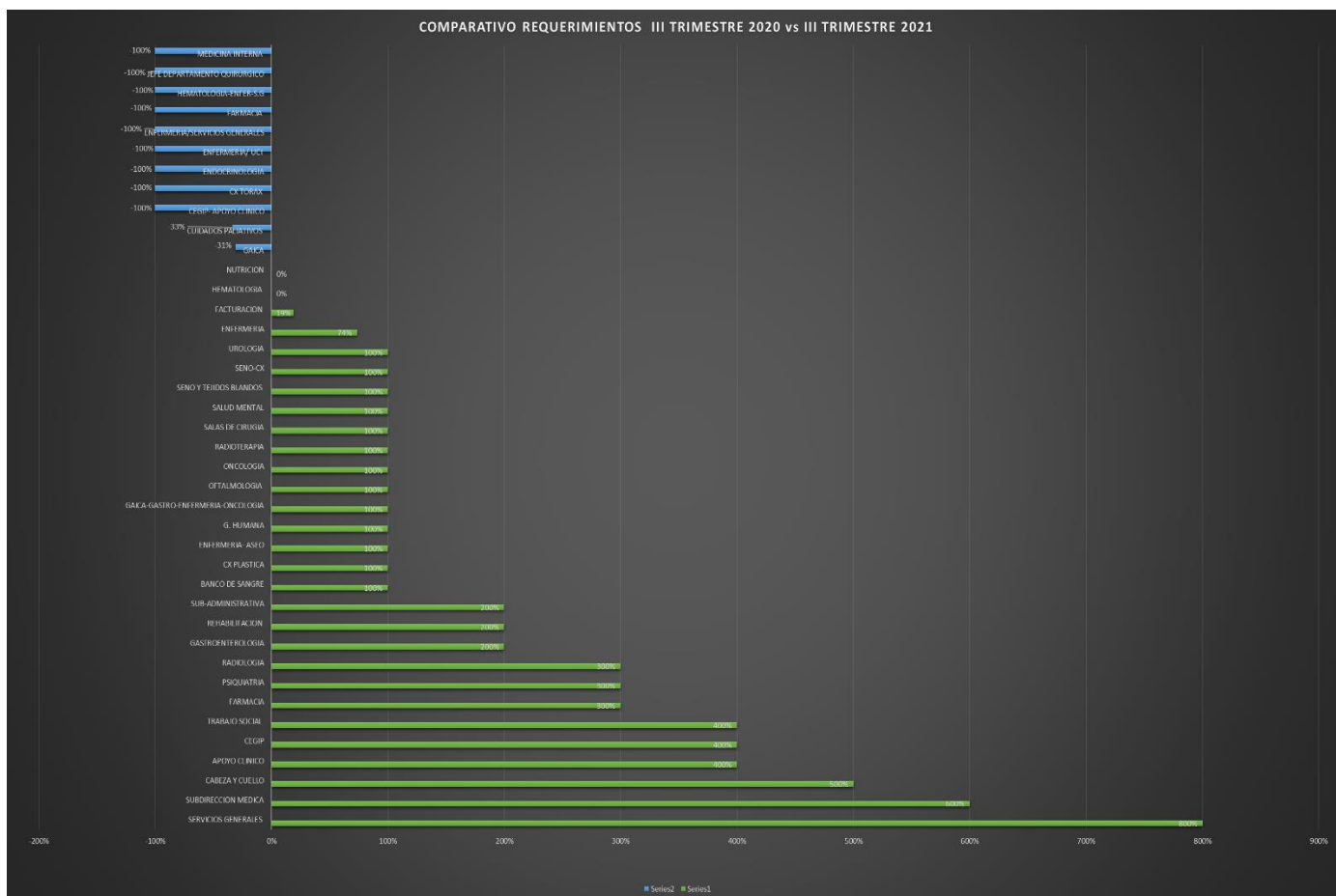


**Instituto Nacional
de Cancerología-ESE**
Colombia
Por el control del cáncer



7. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS QUEJAS ANUAL 2020 - 2021.

Para el **III Trimestre 2021** se presentan **143** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el **III Trimestre** periodo **2020** año anterior **88** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **63%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

7.1 Comportamiento de PQRSDF anual III Trimestre 2020 vs 2021.

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	III Trimestre 2020	III Trimestre 2021	Variación
SERVICIOS GENERALES		8	800%
SUBDIRECCION MEDICA		6	600%
CABEZA Y CUELLO		5	500%
APOYO CLINICO		4	400%
CEGIP		4	400%
TRABAJO SOCIAL	3	15	400%
FARMACIA		3	300%
PSIQUIATRIA		3	300%
RADIOLOGIA		3	300%
GASTROENTEROLOGIA	1	3	200%
REHABILITACION		2	200%
SUB-ADMINISTRATIVA		2	200%
BANCO DE SANGRE		1	100%
CX PLASTICA		1	100%
ENFERMERIA- ASEO		1	100%
G. HUMANA		1	100%
GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA		1	100%
OFTALMOLOGIA		1	100%
ONCOLOGIA		1	100%
RADIOTERAPIA		1	100%
SALAS DE CIRUGIA		1	100%
SALUD MENTAL		1	100%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	2	100%
SENO-CX		1	100%
UROLOGIA	1	2	100%
ENFERMERIA	19	33	74%
FACTURACION	16	19	19%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	III Trimestre 2020	III Trimestre 2021	Variación2
GAICA	13	9	-31%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	2	-33%
CEGIP- APOYO CLINICO	1		-100%
CX TORAX	2		-100%
ENDOCRINOLOGIA	1		-100%
ENFERMERIA/ UCI	1		-100%
ENFERMERIA/SERVICIOS GENERALES	1		-100%
FARMACIA	2		-100%
HEMATOLOGIA-ENFER-S.G	1		-100%
JEFE DEPARTAMENTO QUIRURGICO	1		-100%
MEDICINA INTERNA	2		-100%
MEDICINA NUCLEAR	1		-100%
MERCADEO	1		-100%
ONCOLOGIA	3		-100%
ORTOPEDIA	1		-100%
PEDIATRIA	1		-100%
PSICOLOGIA	1		-100%
RADIOLOGIA	1		-100%
SERVICIOS GENERALES	2		-100%
SERVICIOS GENERALES/ ENFERMERIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	III Trimestre 2020	III Trimestre 2021	Variación
HEMATOLOGIA	6	6	0%
NUTRICION	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

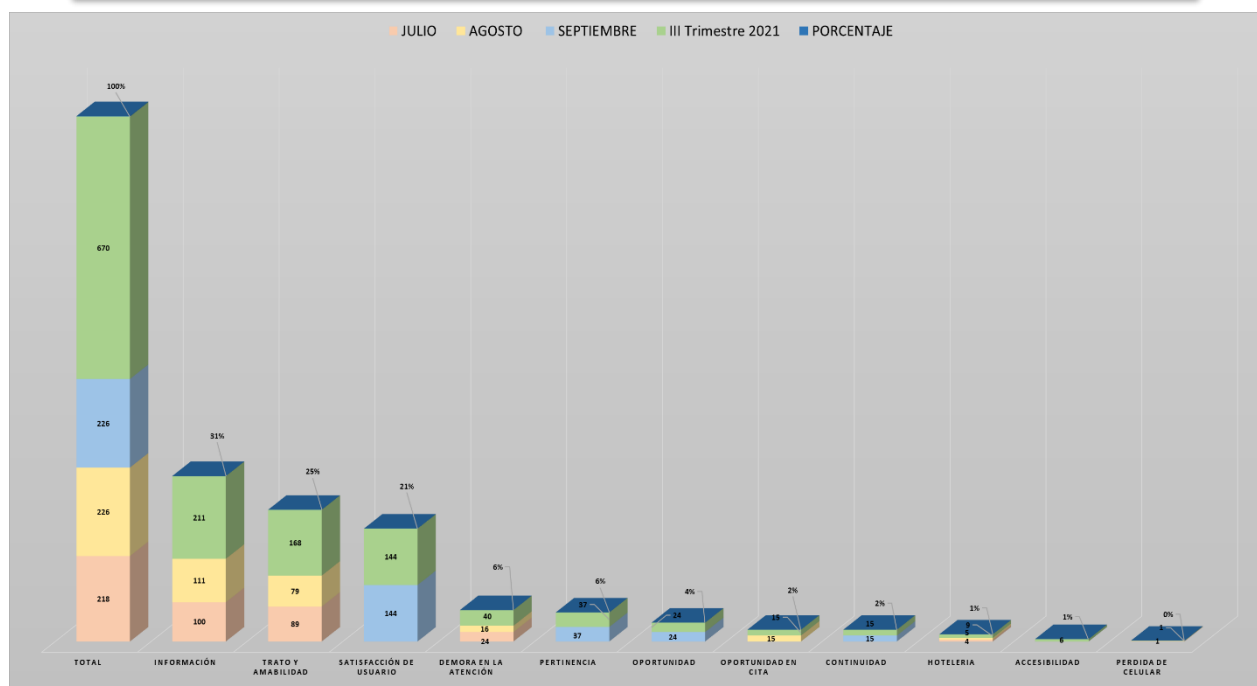
8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el III Trimestre 2021 se presentan 31 Quejas anónimas.



9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO III TRIMESTRE 2021



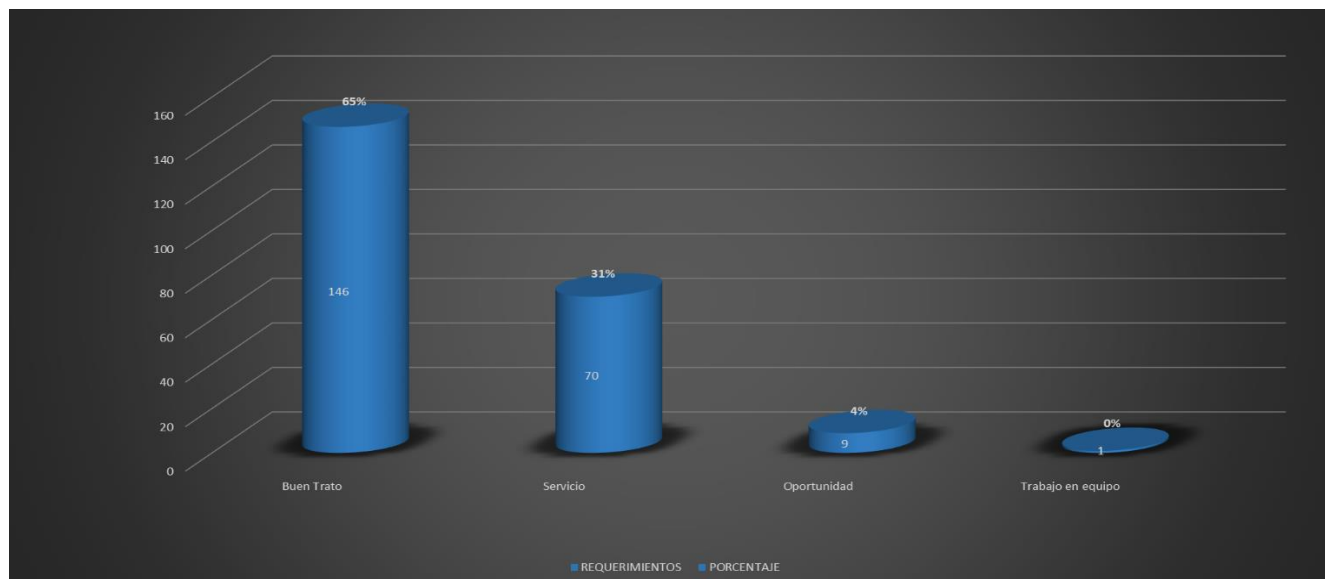
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III Trimestre 2021** se presentan **670** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Información 31%** (211 requerimientos), **Trato y Amabilidad 25%** (168 requerimientos), **Satisfacción al usuario 21%** (144 requerimientos); **Demora en la atención 6%** (40 requerimientos); **Pertinencia 6%** (37 requerimientos), **Oportunidad 4%** (24 requerimientos), **Continuidad 2%** (15 requerimientos), **Hotelería 1%** (9 requerimientos), **Accesibilidad 1%** (6 requerimientos), **Perdida de celular 0%** (1 requerimiento).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

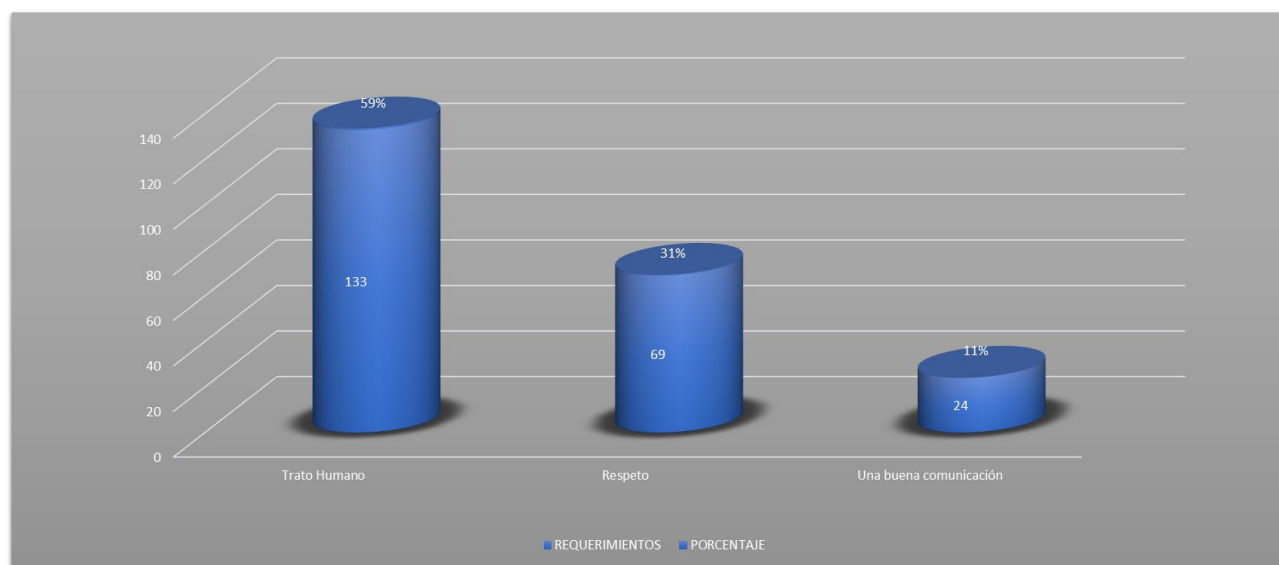
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **670** requerimientos que se presentaron en el mes de **Septiembre 2021** el **65%** corresponde al **Buen Trato** con **146** requerimientos, seguido del **31% Servicio** 70 Requerimientos, **4% Oportunidad** 9 requerimientos, **0% Trabajo en equipo** 1 requerimiento.

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social



10 PACIENTES ATENDIDOS III TRIMESTRE 2021

PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
JULIO	107	8411	8518
AGOSTO	339	8472	8811
SEPTIEMBRE	281	8886	9167
TOTAL	727	25769	26496

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,53% (N total de requerimientos 670/ N total pacientes atendidos 26.496)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,54% (N total de requerimientos tipo queja 143/ N total pacientes atendidos 26.496)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

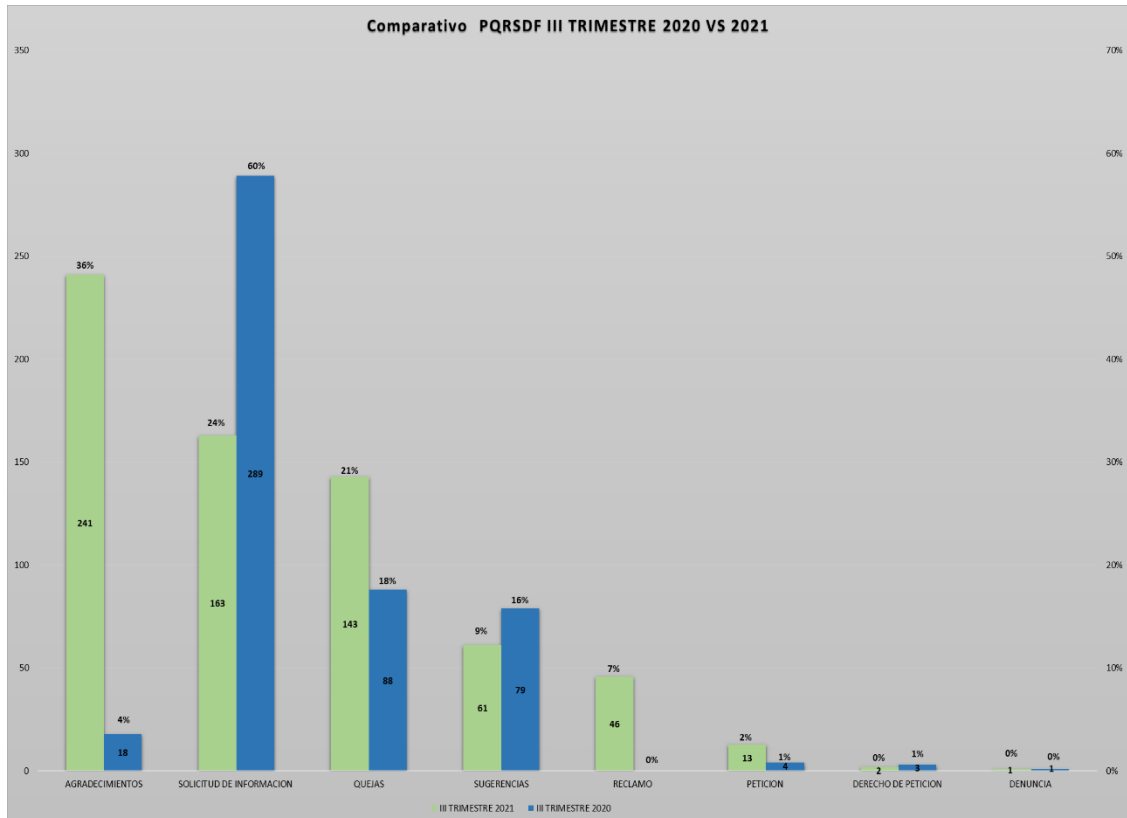
Para el **III Trimestre 2021** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **2.53% (N total de requerimientos 670/ N total pacientes atendidos 26.496).**

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,54% (N total de requerimientos tipo queja 143/ N total pacientes atendidos 26.496)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2020 VS 2021

- ✓ Para el **III Trimestre 2021** se presentan **670** requerimientos mientras que para el **III Trimestre 2020** se presentan **482** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **39%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el **III Trimestre 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Agradecimientos** del **1239%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos para el **III Trimestre 2021** fueron (**241 Agradecimiento**) vs **2020** con (**18 Agradecimientos**), en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia una disminución del **44%**, **III Trimestre 2021** fueron (163 requerimientos) vs **III Trimestre 2020** con (289 requerimientos); **Quejas** se presenta un incremento del **63%** con **III Trimestre 2021** (143 requerimientos) vs **III Trimestre 2020** con (88 requerimientos) del tipo de requerimiento **Sugerencias** se evidencia que disminuyó con un **23%** **III Trimestre 2021** fueron (61 requerimientos) vs **III Trimestre 2020** con (79 requerimientos), **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **III Trimestre 2021** con (46 requerimientos) vs **III Trimestre 2020** con (0 requerimientos), **Petición** se presenta un incremento del **225%** **III Trimestre 2021** con (13 requerimientos) vs **III Trimestre 2020** con (4 requerimientos), **Derecho de Petición** se presenta una disminución del **33%** **III Trimestre 2021** con (2 requerimientos) vs **III Trimestre 2020** con (3 requerimientos), **Denuncia** se mantuvo **III Trimestre 2021** con (1 requerimientos) vs **III Trimestre 2020** con (1 requerimiento).
- ✓ Durante el **III Trimestre 2021** se identifica un incremento del **207%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón III Trimestre 2021** (430 requerimientos) vs **III Trimestre 2020** (140 requerimientos).

Presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**.

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el **III Trimestre 2021** se presentaron **670** requerimientos de los cuales **241** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ	APOYO CLINICO	INFORMACION
AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ	APOYO CLINICO	INFORMACION
AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ	APOYO CLINICO	INFORMACION
AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ	APOYO CLINICO	INFORMACION
AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ	APOYO CLINICO	INFORMACION
SUGERENCIA APOYO CLINICO GUILLERMO HERNANDEZ	APOYO CLINICO	INFORMACION
AGRADECIMIENTO DRA MARGARITA M. INTERNA	APOYO CLINICO	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO GUILLERMO HERNANDEZ	APOYO CLINICO	INFORMACION
AGRADECIMIENTO SR GUILLERMO HERNANDEZ	APOYO CLINICO	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL SEÑOR GUILLERMO HERNANDEZ POR SU COMPROMISO CON LOS PACIENTES	APOYO CLINICO	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO BANCO DE SANGRE	BANCO DE SANGRE	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO CIRUGIA DE TORAX	CIRUGIA DE TORAX	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO CIRUGIA DE TORAX	CIRUGIA DE TORAX	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO CIRUGIA DE TORAX	CIRUGIA DE TORAX	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO AL GRUPO PANDI	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL DR CARO DE PALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL DR CARO POR SU AMABILIDAD	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL GRUPO PANDI POR SU LABOR	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL DR CARO POR SU COLABORACION	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL GRUPO PANDI	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL GRUPO PANDI	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL DR CARO POR SU LABOR	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL GRUPO PANDI	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL DR BRUGES POR SU AMABILIDAD	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL GRUPO PANDI	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL DR LEONARDO CARO Y A TODO EL EQUIPO DE CUIDADO DOMICILIARIO	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO UCP	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE ALA DRA LORENA PATARROYO POR SU BUEN TRATO	CX PLASTICA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO AL PERSONAL DEL INC	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECE AL PERSONAL DEL INSTITUTO	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR EL BUEN TRATO A LOS FUNCIONARIOS DEL INC EN GENERAL	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A JUAN CASTRO POR EL BUEN TRATO	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE POR LA BUENA ATENCION EN EL SERVICIO DEL INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION- PROGRAMA CUIDADORES	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECIMIENTO DIRECCION- PROGRAMA CUIDADORES	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECIMIENTO DIRECCION- PROGRAMA CUIDADORES	DIRECCION	INFORMACION
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC	DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL MEDICO DEL INC	DIRECCION	Continuidad
AGRADECE AL PERSONAL DEL INSTITUTO POR SU ATENCION	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO POR SU BUEN TRATO	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE ALA FUNDACION SIMON POR SU COLABORACION	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO POR SU BONDA	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL PERSONAL DEL INSTITUTO POR SU LABOR	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL PERSONAL DEL INC ESPECIALMENTE ALA DRA LINA DEL PISO COVI	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC POR SU LABOR	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL PERSONAL MEDICO, ENFERMERAS Y CAMILLEROS POR SU BUEN TRATO	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE A UN FUNCIONARIO POR SU AMABILIDAD	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DUELO- DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología

[illegible]



AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECE Y FELICITA A FARMACIA POR SU SERVICIO	FARMACIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO GASTRO	GASTRO	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A LA ENFERMERA SANDRA DE GINECOLOGIA POR SU AMABILIDAD	GINECOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ALCALA- MARTINEZ	HEMATOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE ALA AUXILIAR ADMINISTRATIVO POR SU AMABILIDAD	HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUXILIAR ADMINIS- JEFE ENFERMERIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL DR ALCALA POR EL BUEN TRATO Y APOYO BRINDADO A LA PACIENTE	HEMATOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO Y SUGERENCIA ING	INGENIERIA	HOTELERIA
AGRADECIMIENTO LABORATORIO	LABORATORIO	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO M.NUCLEAR- ENFERMERIA	MEDICINA NUCLEAR	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO ONCOLOGIA	ONCOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DR CONTRERAS- ONCOLOGIA	ONCOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DR CONTRERAS- ONCOLOGIA	ONCOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO DR ROJAS ONCOLOGIA	ONCOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE AL DOCTOR GOMEZ Y BONILLA	ONCOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ONCOLOGIA- DR SANCHEZ	ONCOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE A TODOS LOS MEDICOS DEL 6 PISO PEDIATRIA POR SU AMABILIDAD	PEDIATRIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO PEDIATRIA	PEDIATRIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE A RADIOTERAPIA POR SU BUEN TRATO	RADIOTERAPIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO BRAQUITERAPIA	RADIOTERAPIA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA	S.GENERALES	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA	S.GENERALES	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA	S.GENERALES	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE AL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES DE PEDIATRIA POR SU LABOR	S.GENERALES	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA	S.GENERALES	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA	S.GENERALES	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECE AL PERSONAL DE SEGURIDAD POR EL BUEN TRATO	SERVICIOS GENERALES	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO SUBDIRECCION MEDICA	SUBDIRECCION MEDICA	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECE AL COLL CENTER POR INFORMACION	SUBMEDICA	INFORMACION
AGRADECIMIENTO T.SOCIAL	T.SOCIAL	TRATO Y AMABILIDAD
AGRADECIMIENTO T-S (SENO)	T.SOCIAL	INFORMACION
AGRADECIMIENTO T.SOCIAL	T.SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO T.SOCIAL NATHALY	T.SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO T.SOCIAL- M INTERNA	T.SOCIAL- M. INTERNA	TRATO Y AMABILIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **241** requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad 113, Satisfacción del usuario 102, Información 24, Continuidad 1, Hotelería 1**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 67** requerimientos, **Enfermería 56** requerimientos, **Dirección 51** requerimientos, **Cuidados Paliativos 13** requerimientos, **Apoyo Clínico 10** Requerimientos, **Oncología 6** Requerimientos, **Servicios Generales 7** Requerimientos, **Hematología 6** Requerimiento, **Radioterapia 4** Requerimientos, **Trabajo Social 4** Requerimientos, **Cirugía de Tórax 3** Requerimientos, **Pediatría 2** Requerimientos, **Subdirección Medica 2** Requerimientos, **Banco de Sangre 1** Requerimiento, **Cirugía Plástica 1** Requerimiento, **Farmacia 1** Requerimiento, **Gastroenterología 1** Requerimiento, **Ginecología 1** Requerimiento, **Ingeniería 1** Requerimiento, **Laboratorio 1** Requerimiento, **Medicina Nuclear 1** Requerimiento, **Radiología 1** Requerimiento, **Trabajo Social y Medicina Interna 1** Requerimiento.





13. PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Enfermería	1. Se realiza consolidación y análisis de quejas encontrándose que para el Grupo de Enfermería la primera causa es el maltrato (humanización) con un 60% del total de quejas y la segunda causa identificada fue la falta de oportunidad en la atención por parte de enfermería. 2. Socialización de política institucional de humanización y programa de humanización al personal de enfermería. 3. Informe de socializaciones de la política institucional de humanización y programa de humanización al personal de enfermería y actividades de sensibilización relacionadas con la temática, Fecha: 30 de noviembre Responsable: Jennifer Sepúlveda. 4. Actividades adicionales para mejores de PQRS: El aliado estratégico manifiesta la opción de implementar para el proceso de selección del personal de enfermería la aplicación de una prueba que contribuya a identificar competencias relacionadas con la humanización.
Facturación	1. Se realiza un acta de compromiso y la firma el funcionario cuando la queja es procedente 2. Trimestralmente se se revisan las reiterativas
Trabajo Social	1. Socialización , análisis y acta de compromiso con los funcionarios involucrados

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para **III Trimestre 2021** fueron: **Enfermería (33** Requerimientos tipo Queja) **23%**, **Facturación (19** Requerimientos tipo Queja) **13%**, **Trabajo Social (15** Requerimientos tipo Queja) **10%**.

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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 ENFERMERIA	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 ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE FARMACIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA POR DEMORA ATENCION EN TRABAJO SOCIAL	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR OPORTUNIDAD EN CITA DE QUIMIOTERAPIA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA BRIGITH AUTORIZACIONES	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DEL CALL CENTER	CAPITAL SALUD	RESPECTO
SE QUEJA T. SOCIAL HEMATOLOGIA	CAPITAL SALUD	TRATO HUMANO
SE QUEJA DE JEFE MERY ENFERMERA	CAPITAL SALUD	RESPECTO
SE QUEJA DE SALAS DE CIRUGIA	COMPENSAR	INFORMACION
SE QUEJ FACTURACION	COMPENSAR	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA ENFERMERIA	CONVIDA	UNA BUENA COMUNICACIÓN
SE QUEJA DE DR CABEZA Y CUELLO	CONVIDA	RESPECTO
SE QUEJA DE FACTURACION	FAMISANAR	DEMORA ATENCION
SE QUEJA POR OPORTUNIDAD EN CITA CON EL SERVICIO DE CABEZA Y CUELLO	FAMISANAR	OPORTUNIDAD
SE QUEJA INGRESO BRAYAN	FAMISANAR	INFORMACION
SE QUEJA DE DR ABADIA	FAMISANAR	RESPECTO
SE QUEJA FACTURACION SR CARLOS PULIDO	FAMISANAR	RESPECTO
SE QUEJA ENFERMERA BLANCA	MUTUALSER	TRATO HUMANO
SE QUEJA DE GAICA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA 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 LA JEFE ANDREA DE INGRESO	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE GASTRO	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA POR MALA INFORMACION SOBRE CITA MEDICA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DE TERAPIA OCUPACIONAL	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DEL CALL CENTER	NUEVA EPS	UNA BUENA COMUNICACIÓN
SE QUEJA DEL ASEO INC	NUEVA EPS	RESPECTO
SE QUEJA DEL PERSONAL DE VIGILANCIA DE LA UCI POR SU IRRESPECTO	NUEVA EPS	TRATO HUMANO
SE QUEJA ENFERMERA BLANCA	NUEVA EPS	TRATO HUMANO
SE QUEJA DE NATALIA NUEVA EPS	NUEVA EPS	RESPECTO
SE QUEJA DE ENFERMERIA CANALIZAR	POLICIA	TRATO HUMANO
SE QUEJA DE GLORIA SECR C Y C	SALUD TOTAL	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERA BLANCA MARCELO	SALUD TOTAL	TRATO HUMANO
SE QUEJA DE FACTURACION	SANITAS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE FOTOFORESIS KITS	SANITAS	INFORMACION
SE QUEJA DE CIRUGIA PLASTICA	SANITAS	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERAS EN GAICA	SANITAS	RESPECTO
SE QUEJA TECNICO DE RADIOLOGIA	SANITAS	TRATO HUMANO
SEQUEJA DEL CAMILLERO	SERVISALUD	RESPECTO
SE QUEJA DEL DR ROJAS OFTALMOLOGIA	SURA	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	SURA-PLAN COMPLEMENTARIO	TRATO Y AMABILIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el **III Trimestre 2021** se presentaron **143** requerimientos tipo **Queja** de los cuales 65 pertenecen a las EPS, con mayor número de requerimientos **Nueva EPS** (5 requerimientos), **Capital Salud** (3 requerimientos), **Convida** (2 requerimientos), **Famisanar** (2 requerimientos), **Sanitas** (2 requerimientos), **Mutual ser** (1 requerimiento), **Policía** (1 requerimiento), **Sanitas** (1 requerimiento), **Servi Salud** (1 requerimiento).

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

III TRIMESTRE 2021 PQRSDF	
Tramites de citas	6
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **III Trimestre 2021** se presentaron 6 quejas por trámites de citas.

16. CONCLUSIONES

- De **670** requerimientos para el mes de septiembre el 36% corresponde al tipo de comentario **Agradecimientos** (241 Requerimientos).
- **Solicitud de Información** con un 24% (163 requerimientos).
- **Quejas** con un **21%** (143 requerimientos).
- **Sugerencias** con un **9%** (61 requerimientos).
- **Reclamo** con un **7%** (46 requerimientos).
- **Petición** con un **2%** (13 requerimientos).
- **Derecho de Petición** con un **0%** (2 requerimientos).
- **Denuncia** con un **0%** (1 requerimiento).
- Para el **III Trimestre 2021** se presentan **670** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Información 31%** (211 requerimientos), **Trato y Amabilidad 25%** (168 requerimientos), **Satisfacción al usuario 21%** (144 requerimientos); **Demora en la atención 6%** (40 requerimientos); **Pertinencia 6%** (37 requerimientos), **Oportunidad 4%** (24 requerimientos), **Continuidad 2%** (15 requerimientos), **Hotelería 1%** (9 requerimientos), **Accesibilidad 1%** (6 requerimientos), **Perdida de celular 0%** (1 requerimiento).



17. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES

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

Elaboró: Gina Paola Saldaña

Reviso: Ana Edith Hernandez

Aprobó: Ana Edith Hernandez