



INFORME PQRSDF SEPTIEMBRE 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	Satisfacción de usuario	11
4.1.2	Pertinencia	11
4.1.3	Oportunidad	12
4.1.4	Continuidad.....	12
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 según ATRIBUTO	18
9.1	Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF.....	18
9.2	Deberes y Derechos PQRSDF.....	19
10	PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES SEPTIEMBRE	19
11	COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2020-2021.....	20
12	AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS.....	21
13	PLAN DE MEJORA	22
14	QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS	23
15	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	23
16	CONCLUSIONES.....	24
17	ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES.....	24

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 opcion 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 tramite 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 tramite.

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 terne 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 radcada en el último día del mes analizado tiene plazo de dar respuesta hasta el día 20 del mes siguiente.

Calle 13 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

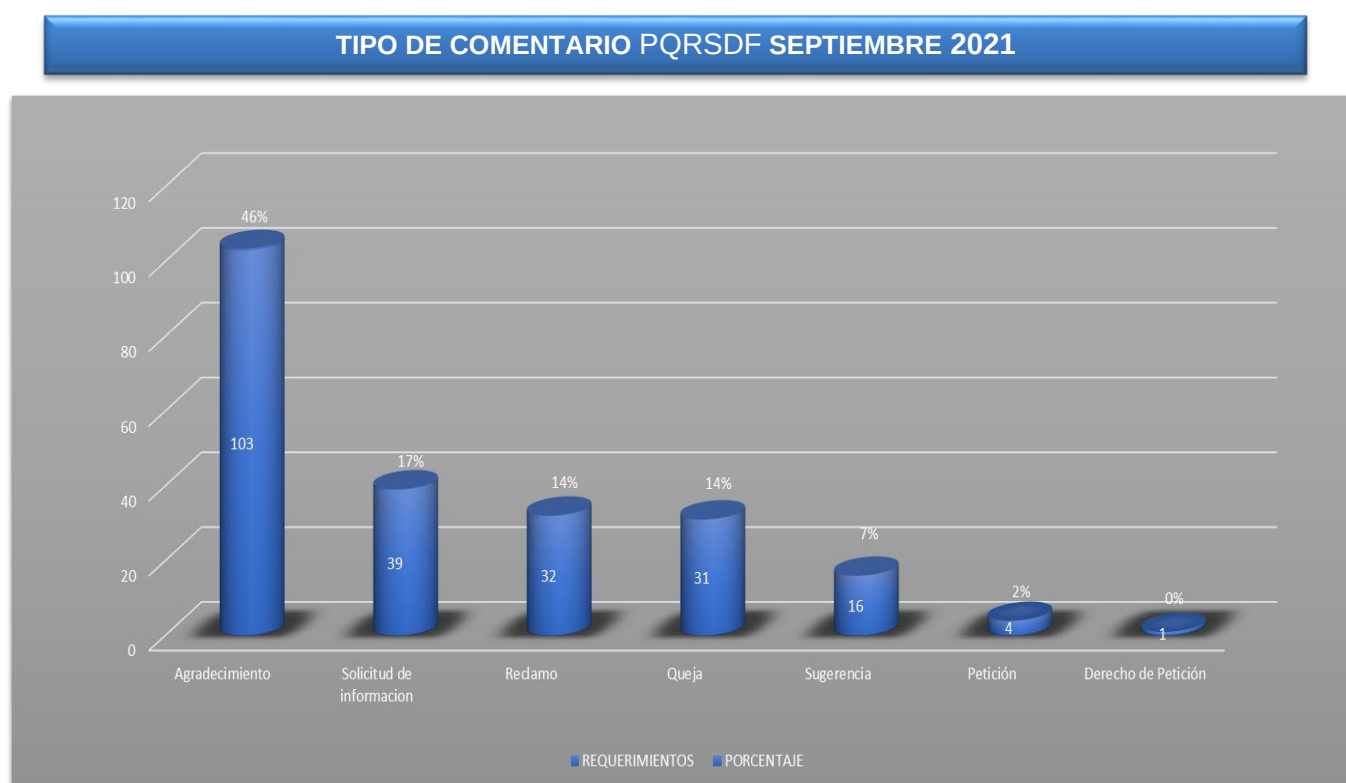


- Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:
 - a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
 - b) Tiempos de respuesta definitiva
 - c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF SEPTIEMBRE 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 periodo del mes de **Septiembre** 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 46%** (103 requerimientos); **Solicitud de la Información 12%** (39 Requerimientos); Seguido de **Reclamo 14%** (32 Requerimientos); **Queja** con un **14%** (31 requerimientos); **Sugerencia** con un **7%** (16 requerimientos); **Petición** con un **2%** (4 requerimientos); **Petición** con un **2%** (4 requerimientos); **Derecho de petición** con un **0%** (1 requerimiento).

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

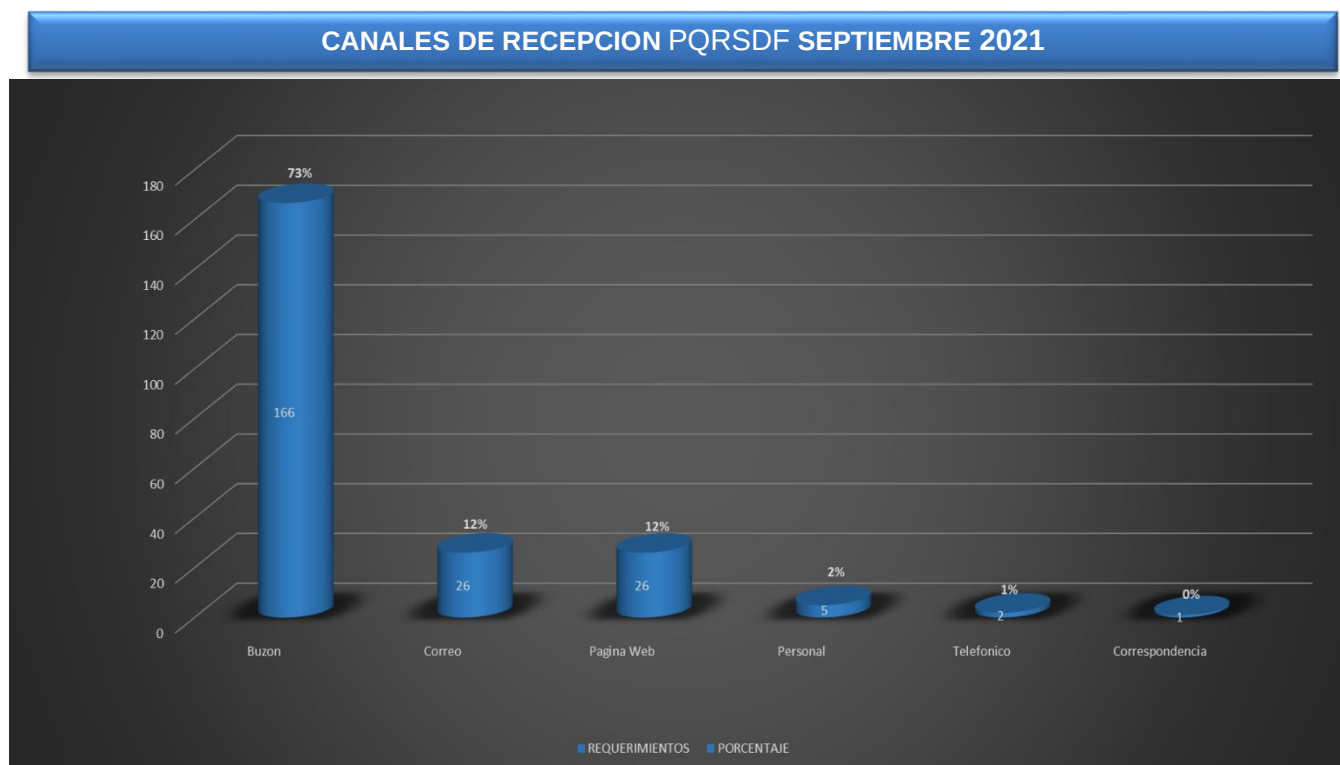
Incancerología



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



1.2.2 Canales de Recepción



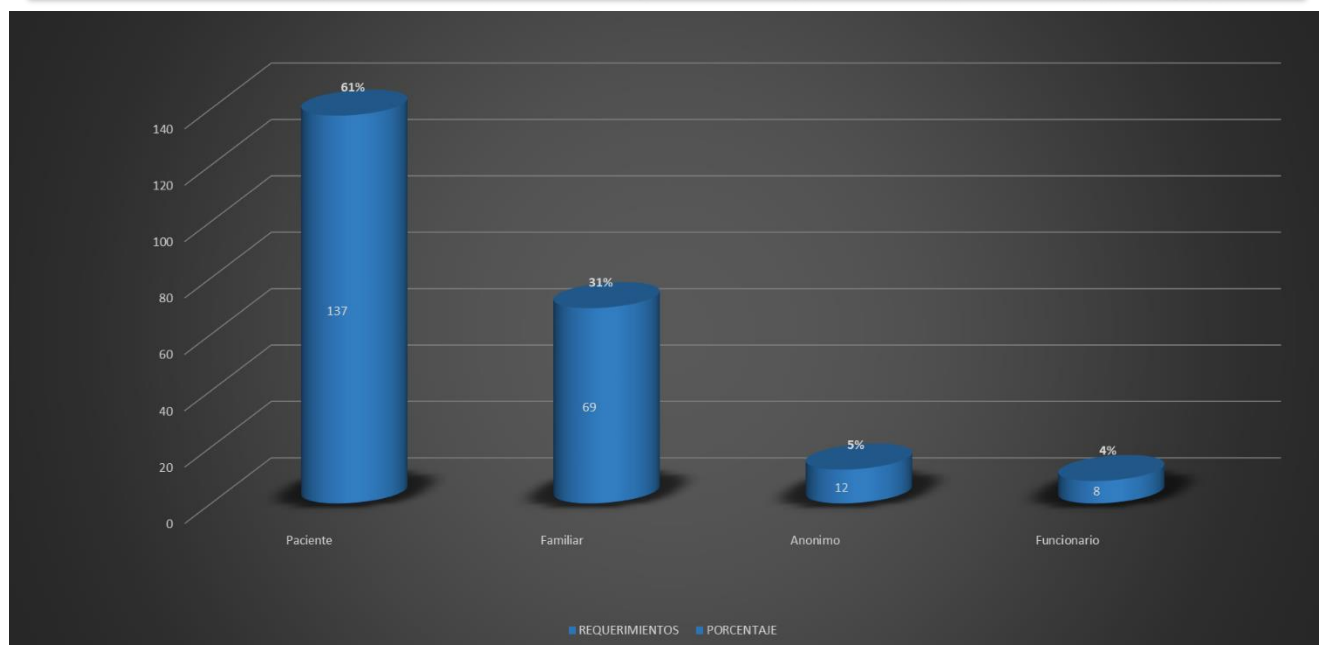
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el periodo del mes de **septiembre** 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 **73% Buzón** (166 Requerimientos); **Correo Electrónico 12%** (26 requerimientos); Seguido de **Pagina Web** con un **12%** (26 requerimientos); Seguido de **Personal** con un **2%** (5 requerimientos); **Telefónico** con un **1%** (2 requerimientos); **Correspondencia** con un **0%** (1 requerimiento).



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

TIPO DE USUARIO QUE PRESENTA EL REQUERIMIENTOS SEPTIEMBRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Septiembre** se registran **226** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **61%** (137 requerimientos); **Familiar** **31%** (69 requerimientos); **Anónimo** **5%** (12 requerimientos), **Funcionario** **4%** (8 requerimientos);



1. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
ENFERMERIA	50	22%
FACTURACION	31	14%
DIRECCION	28	12%
CUIDADOS PALIATIVOS	13	6%
GAICA	10	4%
S. GENERALES	10	4%
T. SOCIAL	8	4%
CEGIP	7	3%
APOYO CLINICO	5	2%
GASTRO	5	2%
HEMATOLOGIA	5	2%
CORRESPONDENCIA	3	1%
FARMACIA	3	1%
LABORATORIO	3	1%
NUTRICION	3	1%
ONCOLOGIA	3	1%
PEDIATRIA	3	1%
RADIOLOGIA	3	1%
SUBMEDICA	3	1%
SUB-MEDICA	3	1%
CABEZA Y CUELLO	2	1%
G. HUMANA	2	1%
GINECOLOGIA	2	1%
SENO	2	1%
SUB-ADMINISTRATIVA	2	1%
UROLOGIA	2	1%
BANCO DE SANGRE	1	0%
CALL CENTER	1	0%
CALL CENTER -APOYO C	1	0%
COMUNICACIONES	1	0%
CX DE TORAX	1	0%
DOCENCIA	1	0%
GESTION HUMANA	1	0%
HOSPITALIZADO	1	0%
M.INTERNA-APOYO CLINICO	1	0%
M.NUCLEAR	1	0%
MERCADEO	1	0%
PATOLOGIA	1	0%
RADIOTERAPIA	1	0%
REHABILITACION	1	0%
SUB-INVESTIGACION	1	0%
TOTAL	226	100%

Fuente: Trabajo Social

Calle 1ª N° 9-85 · PBX

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



Para el mes de **Septiembre 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería** con un **22%** (50 requerimientos) con mayor participación, **Agradecimientos** (35 requerimientos); **Queja** (10 requerimientos); **Reclamo** (3 requerimientos); **Petición** (1 requerimiento); **Solicitud de Información** (1 requerimiento); **Facturación** con un **14%** (31 requerimientos); **Agradecimientos** (16 requerimientos); **Quejas** (5 requerimientos); **Reclamo** (4 requerimientos); **Sugerencia** (4 requerimientos); **Solicitud de Información** (2 requerimientos); seguido de **Dirección** con un **12%** (28 requerimientos); **Agradecimientos** (22 requerimientos), **Solicitud de Información** (3 requerimientos), **Sugerencia** (3 requerimientos).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	10	32%
FACTURACION	5	16%
S. GENERALES	3	10%
HEMATOLOGIA	2	6%
RADIOLOGIA	2	6%
CABEZA Y CUELLO	2	6%
T. SOCIAL	1	3%
GASTROENTEROLOGIA	1	3%
ONCOLOGIA	1	3%
SUB-MEDICA	2	6%
SENO	1	3%
UROLOGIA	1	3%
TOTAL	31	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **septiembre** se presentaron **31** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería 32%** (10 requerimientos); **Facturación 16%** (5 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	31
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios	
Total	31
Promedio Días de respuesta	10,23 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

Incancerología



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



Para el mes de **Septiembre** de 2021 se presentaron 31 **Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días, teniendo como tiempo promedio de respuesta **10,23 días** sobre **31** dentro de los tiempos establecidos.

2. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

Para el mes de **septiembre 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **5,27 días** sobre **226** requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos

3.1 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR SEPTIEMBRE 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	3
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	
Promedio	19 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Septiembre** de 2021 se presentaron 3 respuestas preliminares distribuidos así: 1 **Reclamo** 1 **Queja** 1. **Petición** dentro de los tiempos establecidos por norma.

3.2. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Septiembre 2021** se presentan **31 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **3,3** días.



3.3 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

SEPTIEMBRE 2021	
SERVICIO	PROMEDIO
ENFERMERIA	5
FACTURACION	5
CABEZA Y CUELLO	4
TOTAL, PROMEDIO	4,6 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

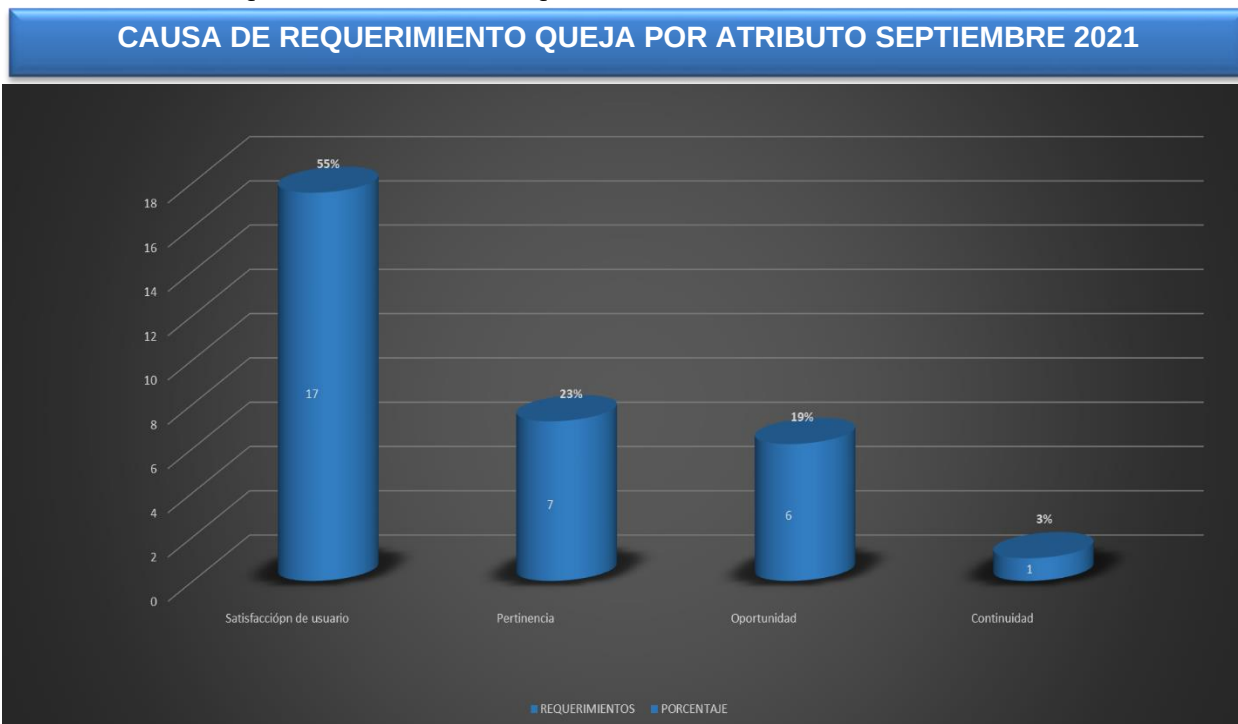
3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

SEPTIEMBRE 2021	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
HEMATOLOGIA	14,5
S.GENERALES	14,3
SUB-MEDICA	14
UROLOGIA	14
T.SOCIAL	13
GASTRO	13
CABEZA Y CUELLO	12
FACTURACION	11
RADIOLOGIA	9
ENFERMERIA	8,8
ONCOLOGIA	7
SENO	6
TOTAL, PROMEDIO	11,6

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 **31 quejas** Satisfacción de usuario **55%** (17 requerimientos); **Pertinencia 23%** (7 requerimientos); **Oportunidad 19%** (6 requerimientos); **Continuidad 3%** (1 requerimiento).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el mes de **Septiembre** el Atributo de calidad más alto fue **Satisfacción de usuario 55%** (17 requerimientos); **Pertinencia 23%** (7 requerimientos); **Oportunidad 19%** (6 requerimientos); **Continuidad 3%** (1 requerimiento).

4.1.1 Satisfacción de usuario 55% (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).

4.1.2 Pertinencia 23% (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).



4.1.3 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).

4.1.4 Continuidad 3% (1 requerimiento).

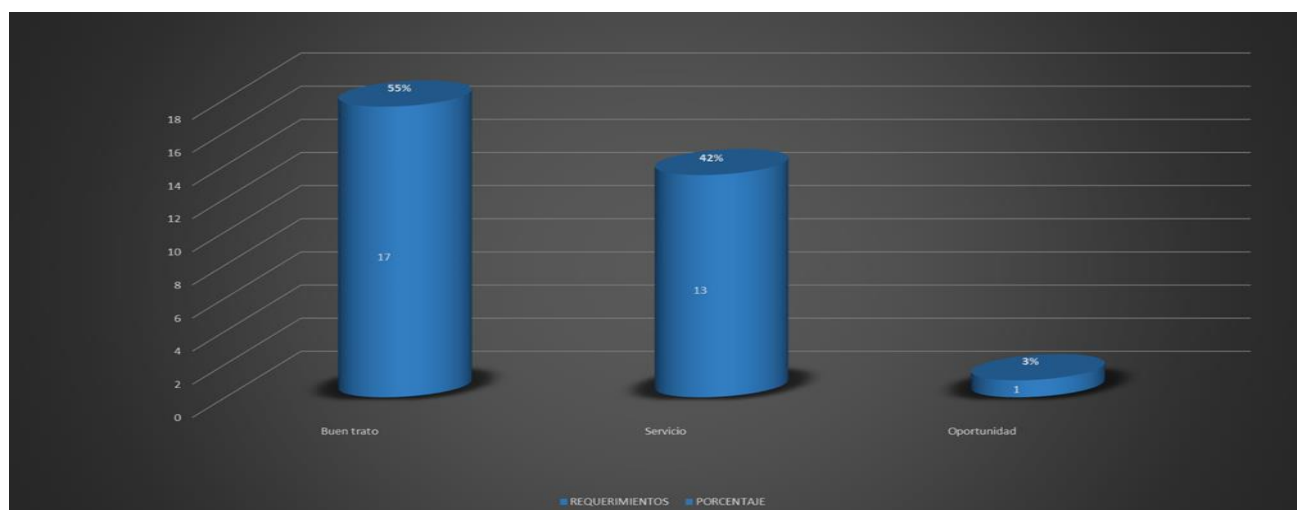
CONTINUIDAD	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA DEL CALL CENTER	SUBMEDICA

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

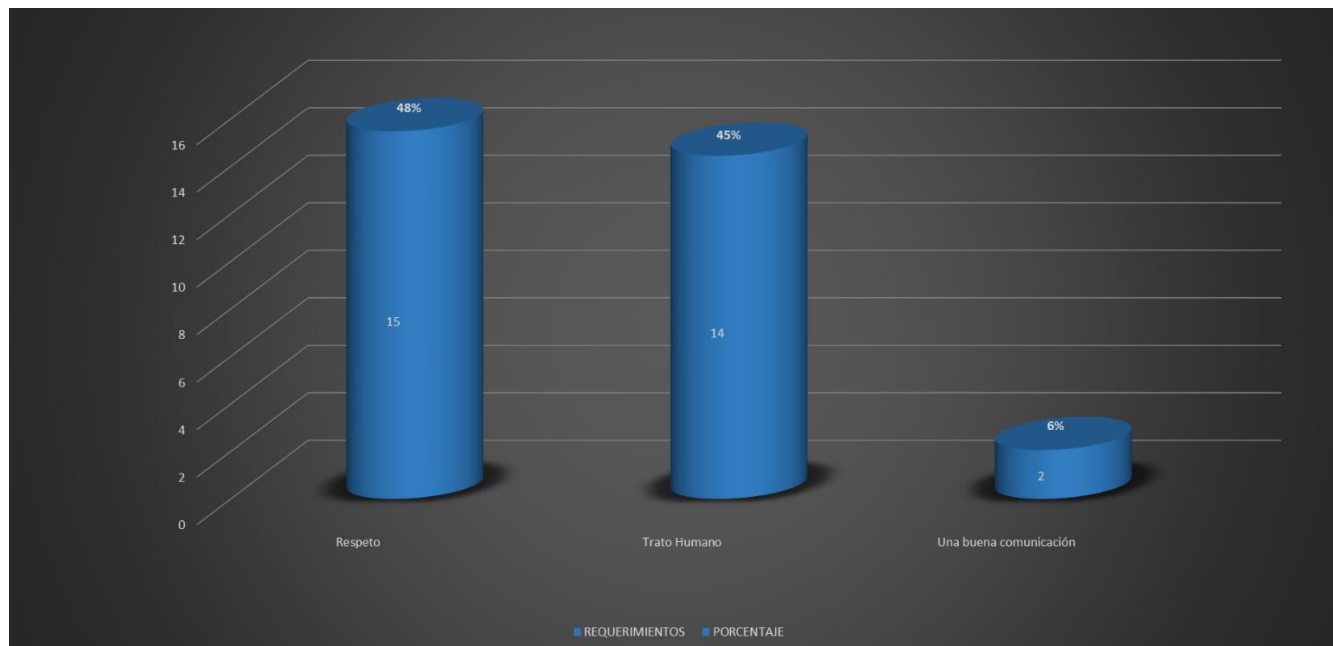


Fuente: Oficina Trabajo Social



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



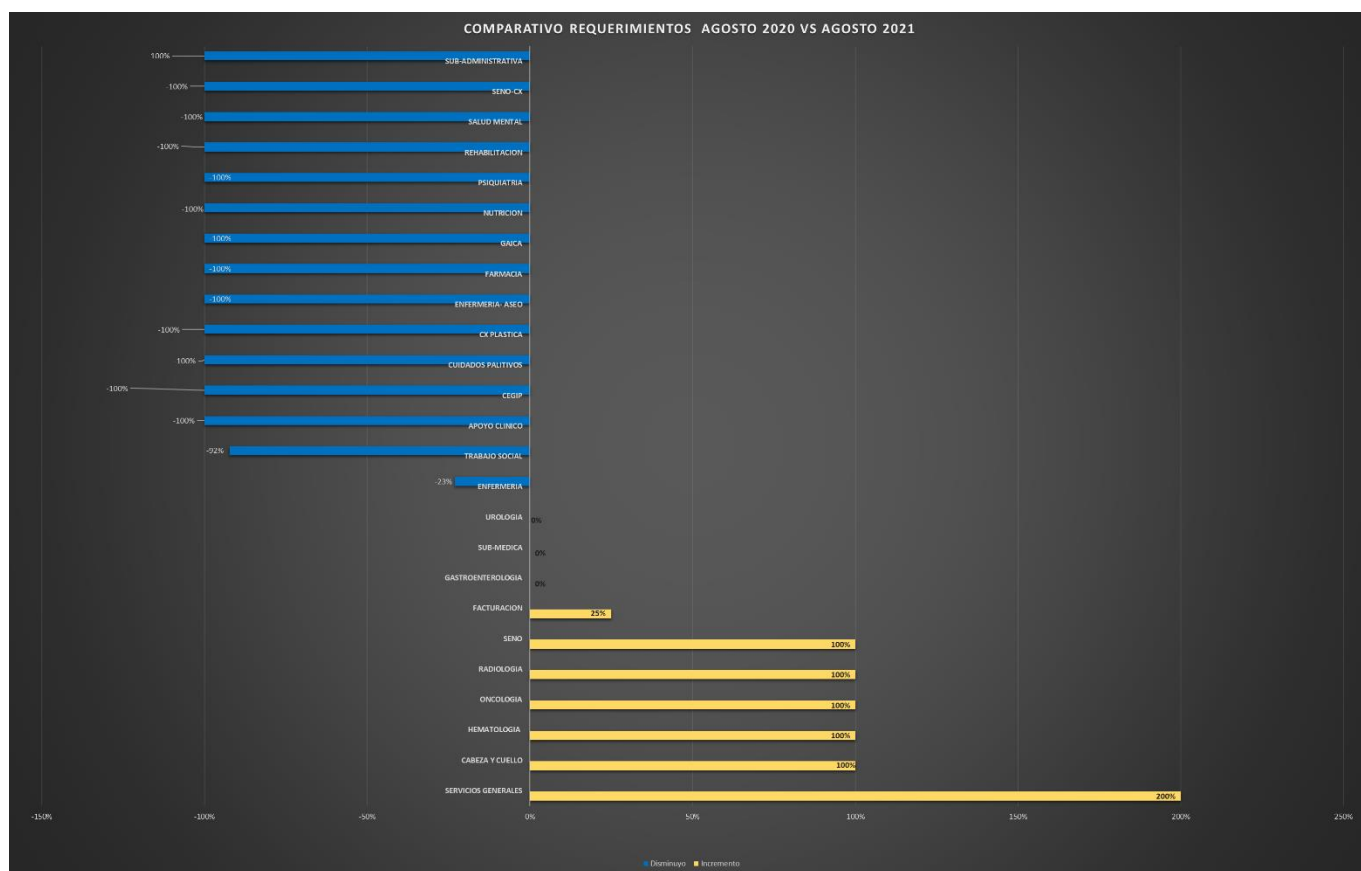
Fuente: Oficina Trabajo Social

De 31 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Septiembre** 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.

Mes Agosto vs Septiembre 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Septiembre 2021** se presentan **31** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el Mes de **Agosto 2021** **58** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **47%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Agosto y septiembre 2021

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	ago-21	sep-21	Variación
SERVICIOS GENERALES	1	3	200%
CABEZA Y CUELLO	1	2	100%
HEMATOLOGIA	1	2	100%
ONCOLOGIA		1	100%
RADIOLOGIA	1	2	100%
SENO		1	100%
FACTURACION	4	5	25%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	ago-21	sep-21	Variación
GASTROENTEROLOGIA	1	1	0%
SUB-MEDICA	2	2	0%
UROLOGIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

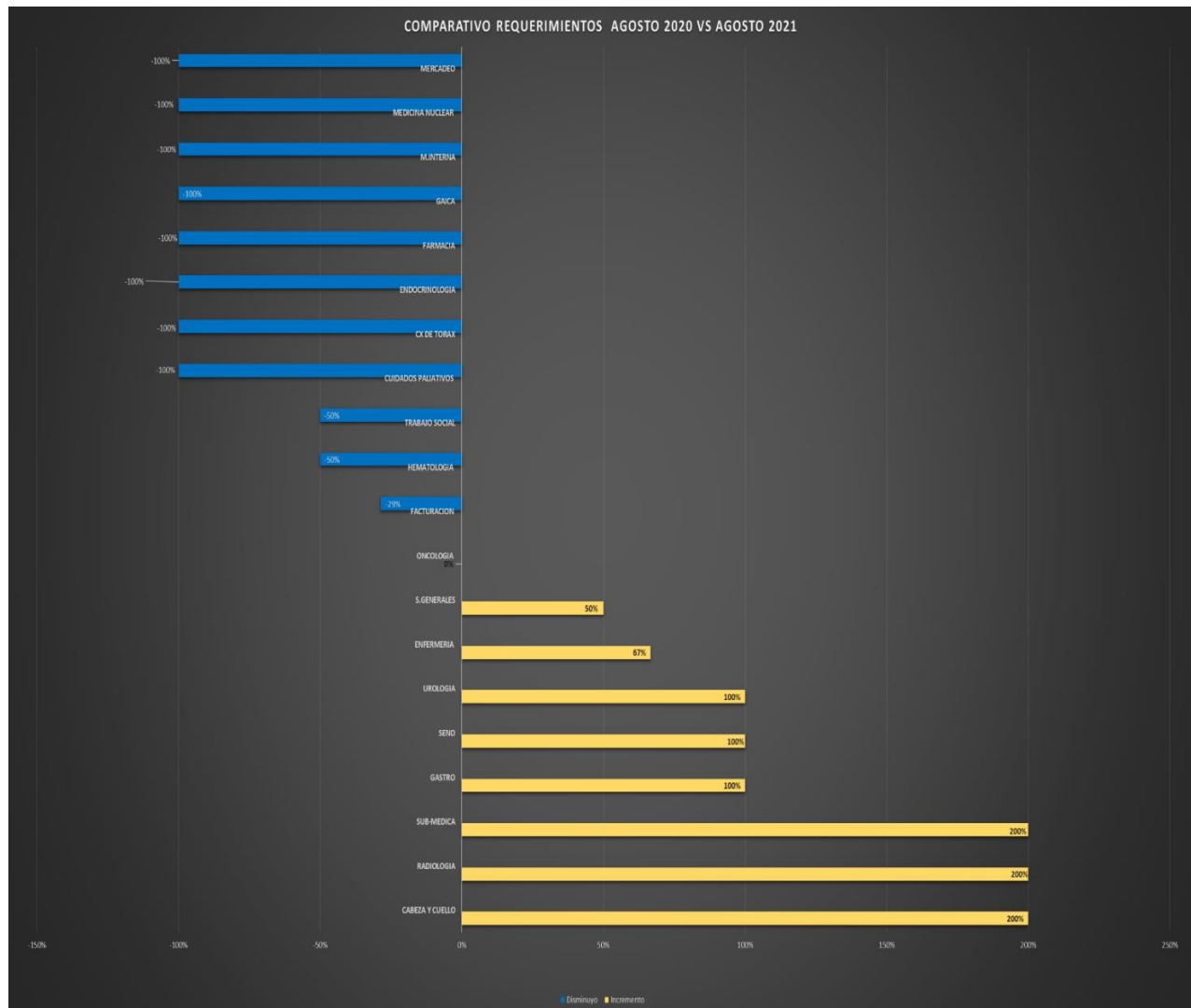
Servicio	ago-21	sep-21	Variación2
ENFERMERIA	13	10	-23%
TRABAJO SOCIAL	13	1	-92%
APOYO CLINICO	4		-100%
CEGIP	3		-100%
CUIDADOS PALITIVOS	2		-100%
CX PLASTICA	1		-100%
ENFERMERIA- ASEO	1		-100%
FARMACIA	1		-100%
GAICA	2		-100%
NUTRICION	1		-100%
PSIQUIATRIA	1		-100%
REHABILITACION	1		-100%
SALUD MENTAL	1		-100%
SENO-CX	1		-100%
SUB-ADMINISTRATIVA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



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

Para el mes de **septiembre 2021** se presentan **31** 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.

7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2020 2021.

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	sep-20	sep-21	Variación
CABEZA Y CUELLO		2	200%
RADIOLOGIA		2	200%
SUB-MEDICA		2	200%
GASTRO		1	100%
SENO		1	100%
UROLOGIA		1	100%
ENFERMERIA	6	10	67%
S.GENERALES	2	3	50%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	sep-20	sep-21	Variación2
FACTURACION	7	5	-29%
HEMATOLOGIA	4	2	-50%
TRABAJO SOCIAL	2	1	-50%
CUIDADOS PALIATIVOS	1		-100%
CX DE TORAX	1		-100%
ENDOCRINOLOGIA	1		-100%
FARMACIA	1		-100%
GAICA	2		-100%
M.INTERNA	1		-100%
MEDICINA NUCLEAR	1		-100%
MERCADEO	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	sep-20	sep-21	Variación
ONCOLOGIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

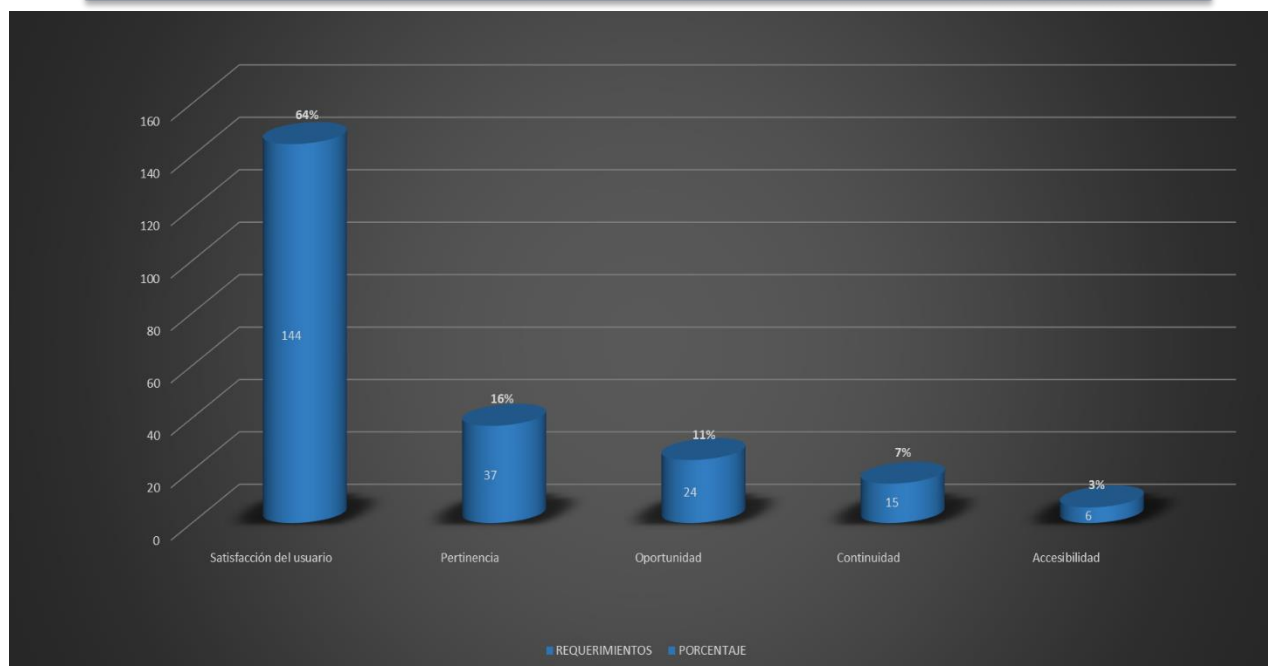
8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Septiembre** 2021 se presentan 5 **Quejas** anónimas.



9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO SEPTIEMBRE 2021



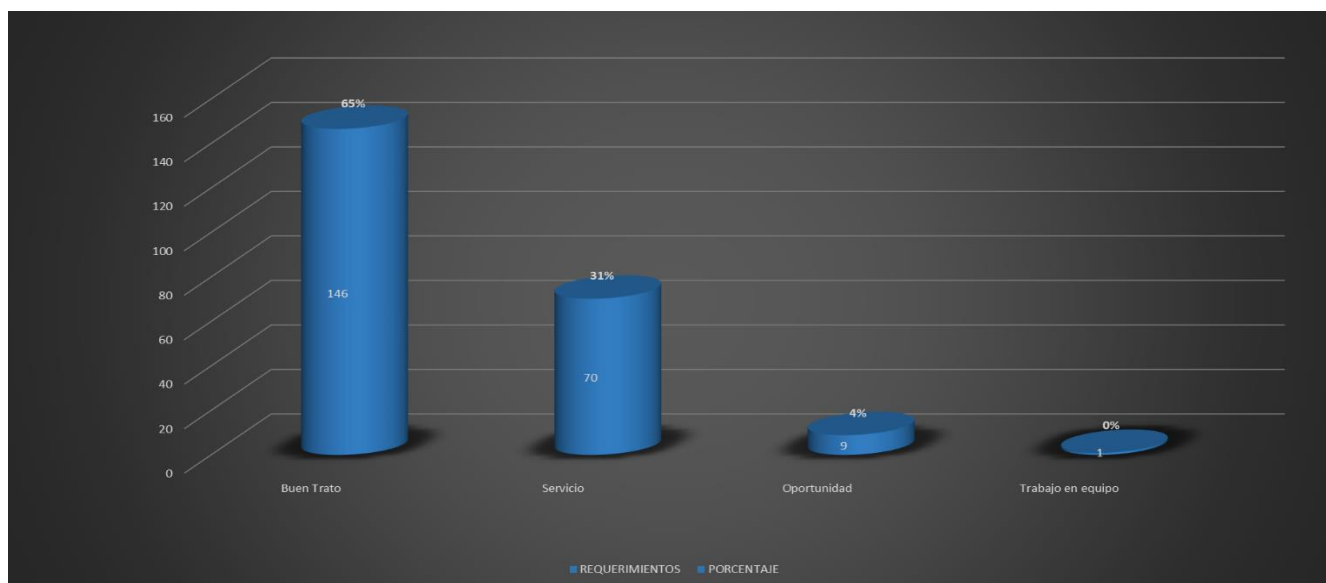
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Septiembre 2021** se presentan **226** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio al usuario 64%** (144 requerimientos); **Pertinencia** con un **16%** (37 requerimientos); **Oportunidad 11%** (24 requerimientos); **Continuidad 7%** (15 requerimientos); **Accesibilidad 3%** (6 requerimientos).

9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF



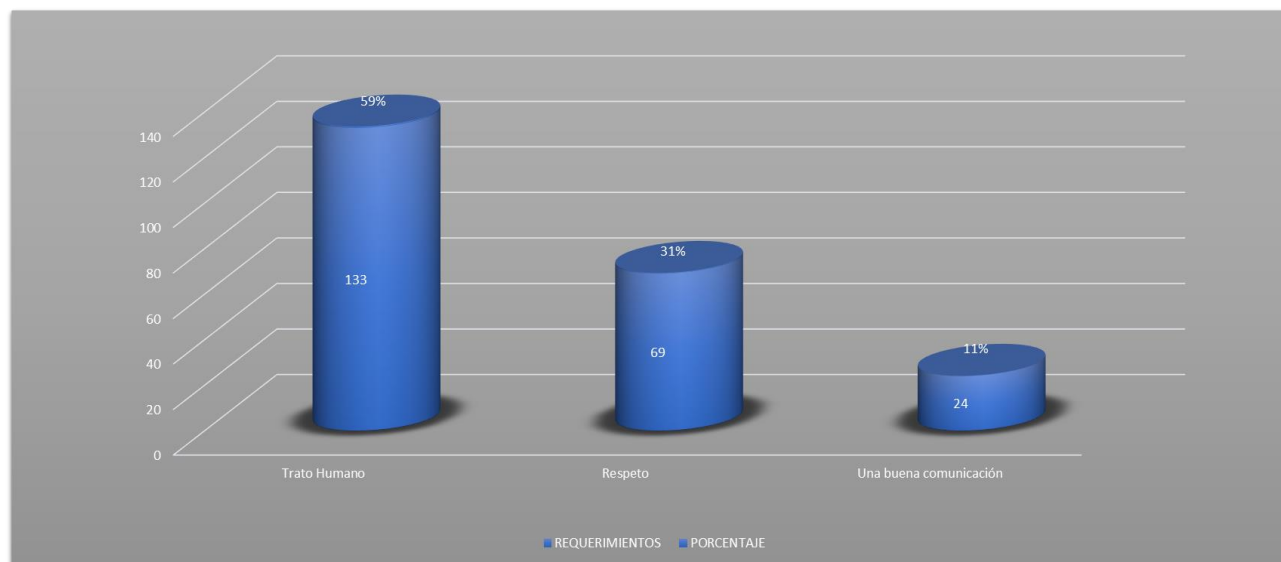
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **226** 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 EN EL MES**

SEPTIEMBRE 2021	
SEPTIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	281
ANTIGUOS	8.886
TOTAL ATENDIDOS	9.167

Fuente: Oficina planeación institucional.

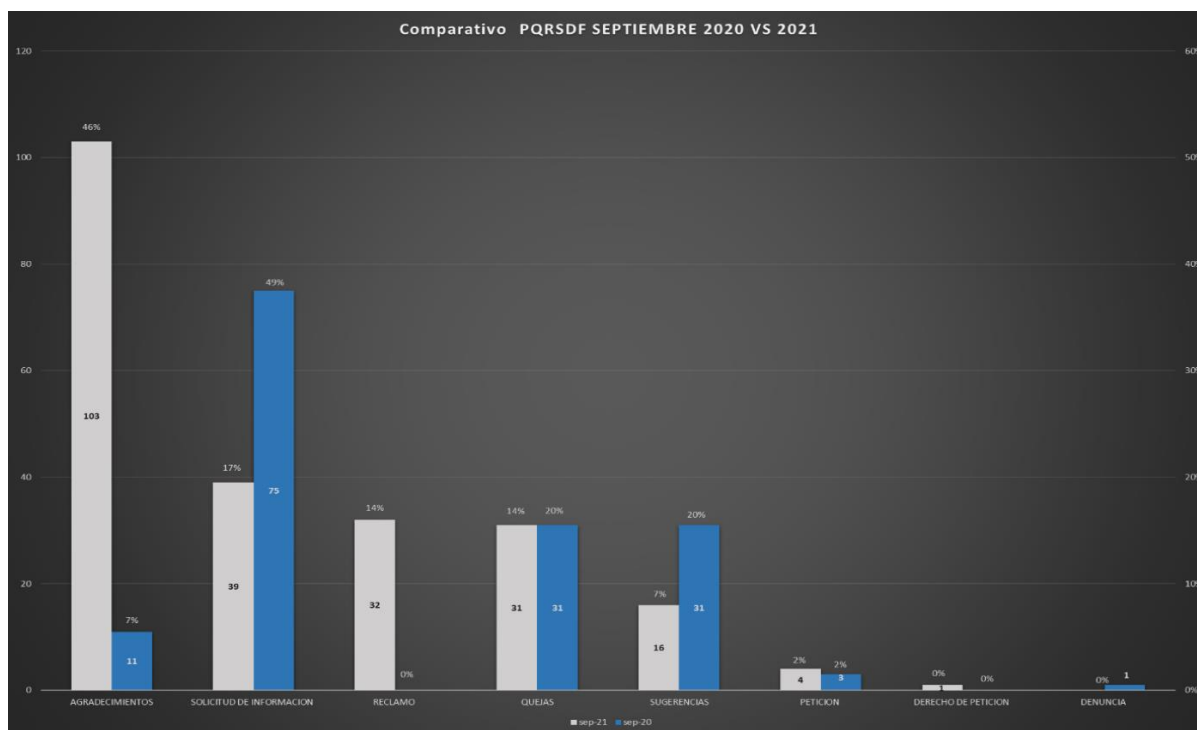
Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,47% (N total de requerimientos 226/ N total pacientes atendidos 9.167)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,34% (N total de requerimientos tipo queja 31/ N total pacientes atendidos 9.167)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Septiembre** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **2,47% (N total de requerimientos 226/ N total pacientes atendidos 9.167)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,34% (N total de requerimientos tipo queja 31/ N total pacientes atendidos 9.167)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2020 VS 2021

- ✓ Para el año **2021** del mes de **Septiembre** se presentan **226** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Septiembre 2020** se presentan **152** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **49%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Septiembre 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Agradecimientos** del **836%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Septiembre 2021** fueron **(103 Agradecimiento)** vs **2020** con **(11 Agradecimientos)**, en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia una disminución del **48%**, **Septiembre 2021** fueron (39 requerimientos) vs **Septiembre 2020** con (75 requerimientos); **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** con (32 requerimientos) vs **Septiembre 2020** con (0 requerimientos) del tipo de requerimiento **Quejas** se evidencia que se mantuvo **Septiembre 2021** fueron (31 requerimientos) vs **Septiembre 2020** con (31 requerimientos), **Sugerencias** se presenta una disminución del **48%** **Septiembre 2020** con (31 requerimientos) vs **Septiembre 2021** con (16 requerimientos), **Petición** se presenta un incremento del **33%** **Septiembre 2020** con (3 requerimientos) vs **Septiembre 2021** con (4 requerimientos), **Derecho de Petición** se presenta un incremento del **100%** **Septiembre 2020** con (0 requerimientos) vs **Septiembre 2021** con (1 requerimientos), **Denuncia** se presenta un incremento del **100%** **Septiembre 2020** con (1 requerimientos) vs **Septiembre 2021** con (0 requerimientos).
- ✓ Durante el periodo **Septiembre 2021** se identifica un incremento del **213%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón Septiembre 2021** (166 requerimientos) vs **Septiembre 2020** (53 requerimientos). Presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**.

22 requerimientos, **Facturación 16**, **Cuidados Paliativos 13** requerimientos, **Servicios Generales 3** Requerimientos, **Hematología 2** Requerimientos, **Oncología 2** Requerimientos, **Pediatría 2** Requerimiento, **Trabajo Social 2** Requerimientos, **Farmacia 1** Requerimiento, **Ginecología 1** Requerimiento, **Radioterapia 1** Requerimiento.

13. PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Enfermeria	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. Radicado: AI-21-02423
Facturacion	1. Se realiza mesa de trabajo para definir las acciones de mejora, pendiente radicar en Siapinc

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Septiembre 2021** fueron: **Enfermería (10** Requerimientos tipo Queja) **32%**, **Facturación (5** Requerimientos tipo Queja) **16%**

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

CAUSA DE REQUERIMIENTO	EPS	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DEL CALL CENTER	CAPITAL SALUD	Pertinencia
SE QUEJA T. SOCIAL HEMATOLOGIA	CAPITAL SALUD	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE JEFE MERY ENFERMERA	CAPITAL SALUD	Oportunidad
SE QUEJA ENFERMERIA	CONVIDA	Pertinencia
SE QUEJA DE DR CABEZA Y CUELLO	CONVIDA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE DR ABADIA	FAMISANAR	Pertinencia
SE QUEJA FACTURACION SR CARLOS PULIDO	FAMISANAR	Satisfacción del usuario
SE QUEJA ENFERMERA BLANCA	MUTUALSER	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DEL CALL CENTER	NUEVA EPS	Continuidad
SE QUEJA DEL ASEO INC	NUEVA EPS	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DEL PERSONAL DE VIGILANCIA DE LA UCI POR SU IRRESPECTO	NUEVA EPS	Pertinencia
SE QUEJA ENFERMERA BLANCA	NUEVA EPS	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE NATALIA NUEVA EPS	NUEVA EPS	Oportunidad
SE QUEJA DE ENFERMERIA CANALIZAR	POLICIA	Pertinencia
SE QUEJA DE ENFERMERA BLANCA MARCELO	SALUD TOTAL	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE ENFERMERAS EN GAICA	SANITAS	Satisfacción del usuario
SE QUEJA TECNICO DE RADIOLOGIA	SANITAS	Satisfacción del usuario
SEQUEJA DEL CAMILLERO	SERVISALUD	Oportunidad

Calle 13 N° 9-85, PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7

Fuente: Oficina Trabajo Social

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología



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



Durante el mes de **Septiembre** se presentaron **31** requerimientos tipo **Queja** de los cuales 15 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 ADMINSTRATIVOS

Septiembre PQRSDF	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Septiembre 2021** no se presentaron quejas por trámites.



16. CONCLUSIONES

- De 226 requerimientos para el mes de septiembre el 17% corresponde al tipo de comentario Solicitud de la Información (39 Requerimientos); las causas de estos se definen en servicio (Información y Orientación).
- Reclamo con un 14% (32 requerimientos); Petición con un 4% (2 requerimientos); Derecho de Petición con un 0% (1 requerimiento).
- De **226** requerimientos para el mes de **septiembre** el **7%** corresponde al tipo de comentario Sugerencia con (16 requerimientos), las causas de estos se definen en **Satisfacción al Usuario y Pertinencia**.
- Para el mes de **septiembre** 2021 de 226 requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un 46% (**103 requerimientos**), los cuales se identifican por **Satisfacción al Usuario y Pertinencia**.
- Para el mes de septiembre 2021 se presentan 226 requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: Servicio 64% (144 requerimientos); Pertinencia con un 16% (37 requerimientos); Oportunidad 11% (24 requerimientos); Continuidad 7% (15 requerimientos); Accesibilidad 3% (6 requerimientos).
- Para el mes de **septiembre** de 2021, de 226 requerimientos recibidos, 144 corresponden **Servicio** con un **64%**. Alineado al Bottos

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
Revisó: Ana Edith Hernandez
Aprobó: Ana Edith Hernandez





La salud
es de todos

Minsalud

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



Incancerología



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