



INFORME PQRSDF OCTUBRE 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 accesible 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 pgrs@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.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología



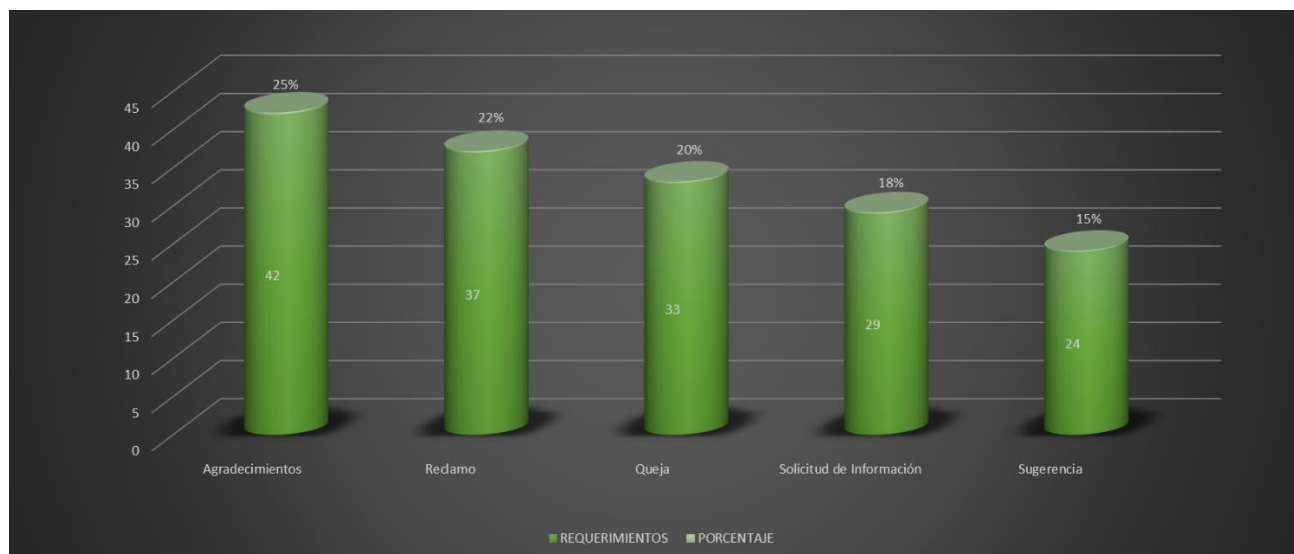
- Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:
 - a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
 - b) Tiempos de respuesta definitiva
 - c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF OCTUBRE 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

TIPO DE COMENTARIO PQRSDF OCTUBRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Octubre** de 2021 se presentan **165** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **Agradecimientos 25%** (42 requerimientos); Seguido de **Reclamo 22%** (37 Requerimientos); **Queja** con un **20%** (33 requerimientos); **Solicitud de la Información 18%** (29 Requerimientos); **Sugerencia** con un **15%** (24 requerimientos).



1.2.2 Canales de Recepción



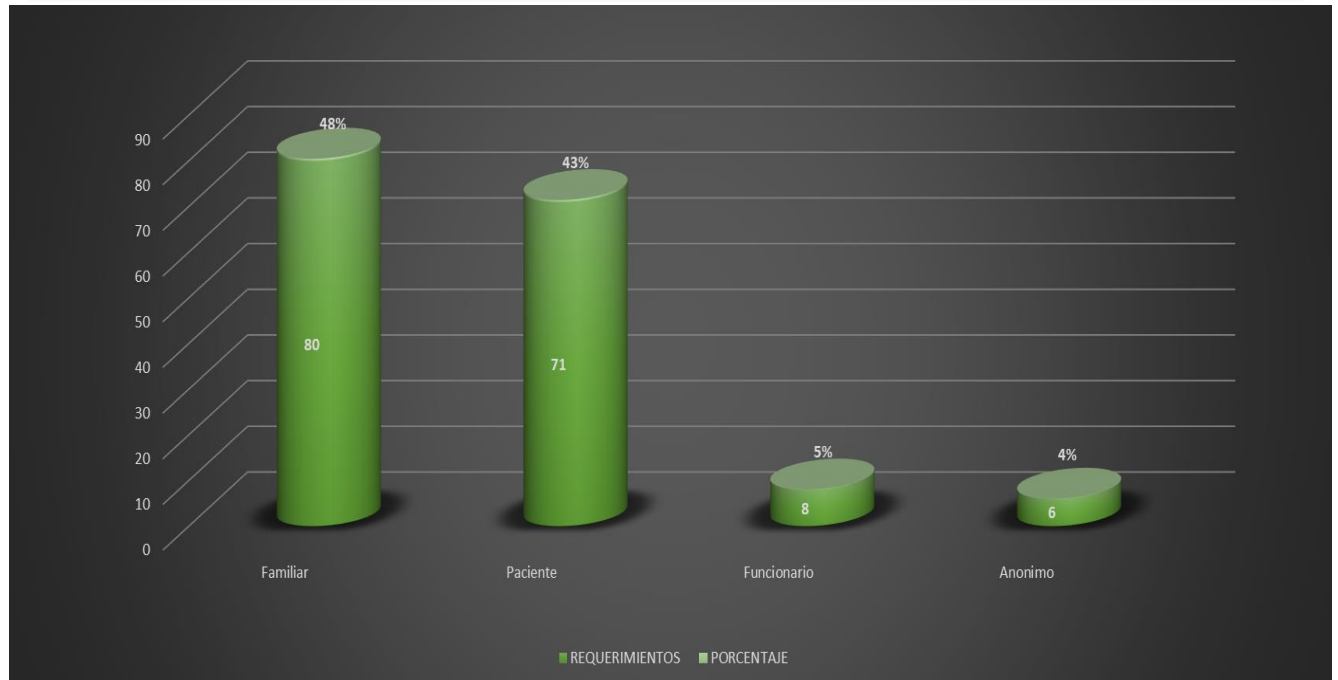
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el periodo del mes de **Octubre** de 2021 se presentan **165** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **75% Buzón (123 Requerimientos)**; **Pagina Web** con un **15% (25 requerimientos)**; **Correo Electrónico 9% (15 requerimientos)**; Seguido de **Seguido de Personal** con un **1% (1 requerimiento)**; **Telefónico** con un **1% (1 requerimiento)**.



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

TIPO DE USUARIO QUE PRESENTA EL REQUERIMIENTOS OCTUBRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Octubre** se registran **165** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Familiar 48%** (80 requerimientos); **Paciente** con un **43%** (71 requerimientos); **Funcionario 5%** (8 requerimientos); **Anónimo 4%** (6 requerimientos).



1. DISTRIBUCIÓN

2. DE PQRSDF POR SERVICIOS

Servicio	Total General	Porcentaje
ENFERMERIA	27	16%
FACTURACION	26	16%
DIRECCION	21	13%
GAICA	9	5%
SUB-ADMINISTRATIVA	9	5%
RADIOLOGIA	8	5%
SERVICIOS GENERALES	6	4%
SUB-MEDICA	6	4%
CABEZA Y CUELLO	5	3%
MEDICINA NUCLEAR	4	2%
T. SOCIAL	4	2%
UROLOGIA	4	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	2%
ENDOCRINOLOGIA	3	2%
HEMATOLOGIA	3	2%
ONCOLOGIA	3	2%
SALAS DE CIRUGIA	3	2%
GASTROENTEROLOGIA	3	2%
FARMACIA	2	1%
C TORAX	1	1%
CALL CENTER	1	1%
COMUNICACIONES	1	1%
CORRESPONDENCIA	1	1%
FACTURACION - RADIOLOGIA	1	1%
G.HUMANA	1	1%
GESTION AMBIENTAL	1	1%
INVESTIGACION	1	1%
LABORATORIO	1	1%
MERCADEO	1	1%
NEUROLOGIA	1	1%
NUTRICION	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
REHABILITACION	1	1%
SALUD EN EL TRABAJO	1	1%
TERAPIA RESPIRATORIA	1	1%
Total	165	100%

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología

Fuente: Trabajo Social



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



Para el mes de **Octubre 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería** con un **16%** (27 requerimientos) con mayor participación, **Queja** (11 requerimientos); **Agradecimiento** (10 requerimientos); **Reclamo** (4 requerimientos); **Solicitud de Información** (1 requerimiento); **Sugerencia** (1 requerimiento); **Facturación** con un **16%** (26 requerimientos); **Agradecimientos** (11 requerimientos); **Reclamo** (6 requerimientos); **Queja** (5 requerimientos); **Sugerencia** (3 requerimientos); **Solicitud de Información** (1 requerimiento); seguido de **Dirección** con un **13%** (21 requerimientos); **Agradecimientos** (11 requerimientos), **Sugerencia** (6 requerimientos), **Solicitud de información** (4 requerimientos).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	11	33%
FACTURACION	5	15%
HEMATOLOGIA	2	6%
ONCOLOGIA	2	6%
SERVICIOS GENERALES	2	6%
C TORAX	1	3%
CABEZA Y CUELLO	1	3%
FACTURACION - RADIOLOGIA	1	3%
GAICA	1	3%
GASTRO	1	3%
M.NUCLEAR	1	3%
NUTRICION	1	3%
RADIOLOGIA	1	3%
SALUD EN EL TRABAJO	1	3%
SUBADMINISTRATIVA	1	3%
UROLOGIA	1	3%
TOTAL	33	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Octubre** se presentaron **33** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 33%** (11 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	32
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	1
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios	
Total	33
Promedio Días de respuesta	9,12 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Octubre** de 2021 se presentaron 33 **Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días 32 y 1 después de los 15 días por demora en firma del área encargada teniendo como tiempo promedio de respuesta **9,12 días** sobre **33** requerimientos.

3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

Para el mes de **Octubre 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **6,20 días** sobre **165** requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos

3.1 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR OCTUBRE 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	0
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0
Promedio	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Octubre** de 2021 no se presentaron respuestas preliminares.

3.2. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Octubre 2021** se presentan **33 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **3,9 días**.

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



3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

OCTUBRE 2021	
SERVICIO	PROMEDIO
CX TORAX	5
FACTURACION	5
ENFERMERIA	3
UROLOGIA	1
TOTAL, PROMEDIO	4,4 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

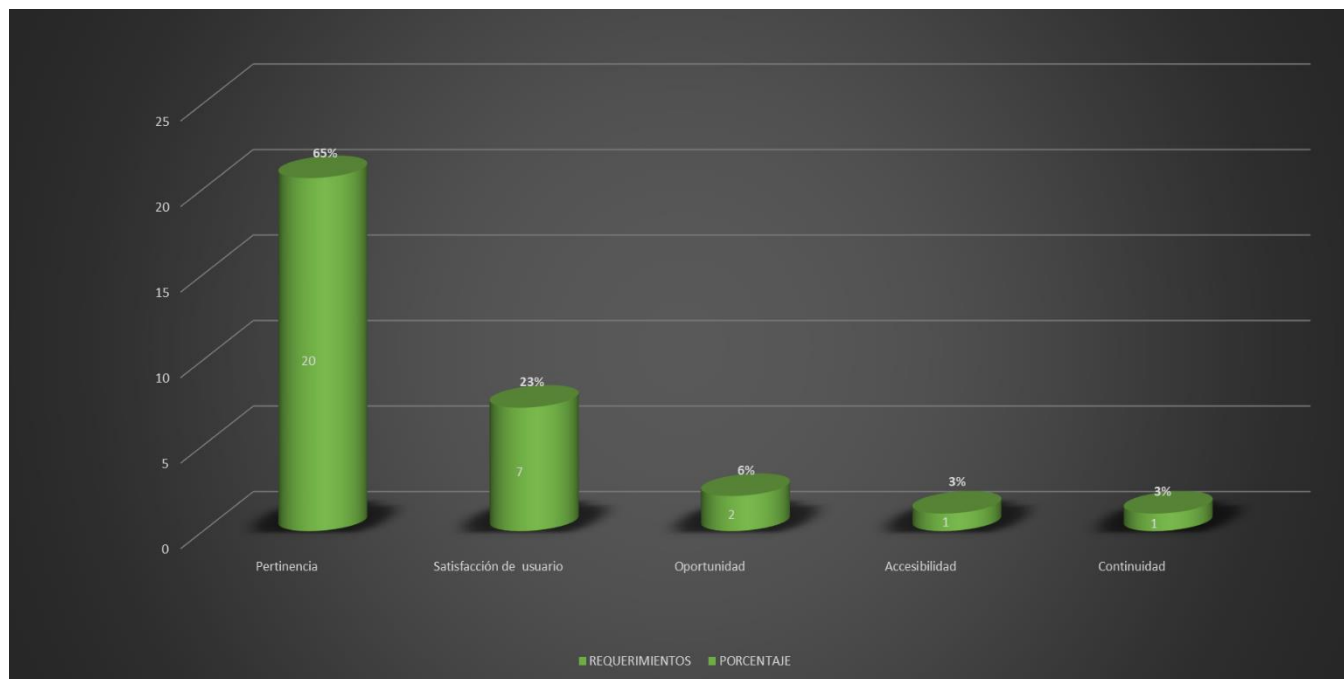
OCTUBRE 2021	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
CABEZA Y CUELLO	21
SALUD EN EL TRABAJO	15
GAICA	15
HEMATOLOGIA	10,5
ENFERMERIA	10,2
NUTRICION	10
SUB-ADMINISTRATIVA	10
ONCOLOGIA	9
FACTURACION - RADIOLOGIA	9
FACTURACION	8,75
S. GENERALES	8,5
GASTRO	7
M.NUCLEAR	7
RADIOLOGIA	7
TOTAL, PROMEDIO	10,5

Fuente: Oficina Trabajo Social



4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO OCTUBRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **33 Quejas Pertinencia 65%** (20 requerimientos); **Satisfacción de Usuario 23%** (7 requerimientos); **Oportunidad 6%** (2 requerimientos); **Accesibilidad 3%** (1 requerimiento), **Continuidad 3%** (1 requerimiento).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el mes de **Octubre 2021** el Atributo de calidad más alto **Pertinencia 65%** (20 requerimientos); **Satisfacción de Usuario 23%** (7 requerimientos); **Oportunidad 6%** (2 requerimientos); **Accesibilidad 3%** (1 requerimiento), **Continuidad 3%** (1 requerimiento).

4.1.1 Pertinencia 65% (20 requerimientos)

PERTINENCIAS	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
QUEJA A CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO
QUEJA A ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE JEFE ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA ENFERMERIA- TRATO ENFERMERA ALIX RIOS	ENFERMERIA
SE QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
QUEJA A FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION Y RADIOLOGIA	FACTURACION - RADIOLOGIA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE DR. DIEGO BALLEEN	ONCOLOGIA
SE QUEJA DE TECNICA DE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA
SE QUEJA DE VIGILANCIA	S.GENERALES
SE QUEJA DE CAPITAL SUB-ADMINISTRATIVA	SUBADMINISTRATIVA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia 65%** (20 requerimientos) donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería**; (9 requerimientos) **Facturación** (3 requerimientos), **Hematología** (2 requerimientos), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **Facturación- Radiología** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento), **Oncología** (1 requerimiento), **Subdirección Administrativa** (1 requerimiento).

4.1.2 Satisfacción de Usuario 23% (7 requerimientos)

SATISFACCION DE USUARIOS	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA A ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
QUEJA A FACTURACION	FACTURACION
QUEJA NUTRICIONISTA-ADRIANA	NUTRICION
SE QUEJA DEL SEÑOR DE LA BRIGADA	SALUD EN EL TRABAJO
QUEJA A VIGILANCIA	SERVICIOS GENERALES

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción de Usuario 23%** (7 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (2 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos); **Nutrición** (1 requerimiento) **Salud en el trabajo** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento).

4.1.3 Oportunidad 6% (2 requerimientos)

OPORTUNIDAD	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA DE CIRUGIA DE TORAX	C TORAX
SE QUEJA DE DR HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE ONCOLOGIA DR RUBIANO	ONCOLOGIA
QUEJA UROLOGIA	UROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con respecto a la información se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 6%** (2 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Cx Torax** (1 requerimiento); **Hematología** (1 requerimiento); **Oncología** (1 requerimiento) **Urología** (1 requerimiento).

4.1.4 Continuidad 3% (1 requerimiento).

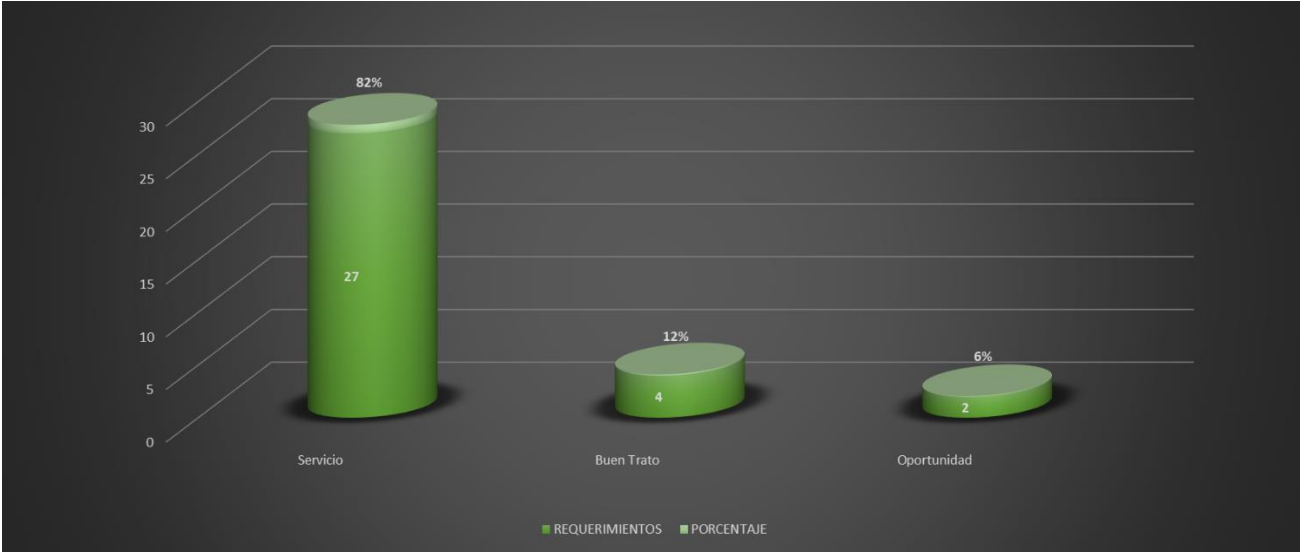
CONTINUIDAD	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA DE MEDICINA NUCLEAR	MEDICINA NUCLEAR

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 **Medicina Nuclear** (1 requerimiento).

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

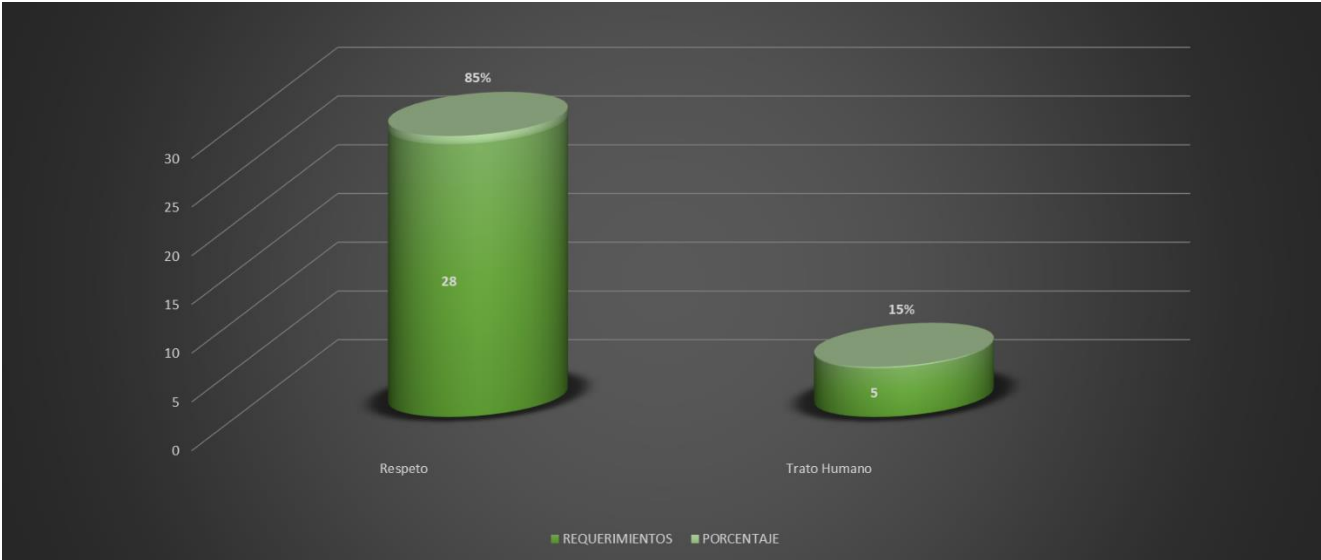
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 33 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Octubre** 2021 el **82%** corresponde al **Servicio** con **27** requerimientos, **Buen Trato** **12%** con **14** requerimientos, seguido **Oportunidad** **6%** 2 requerimientos esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos



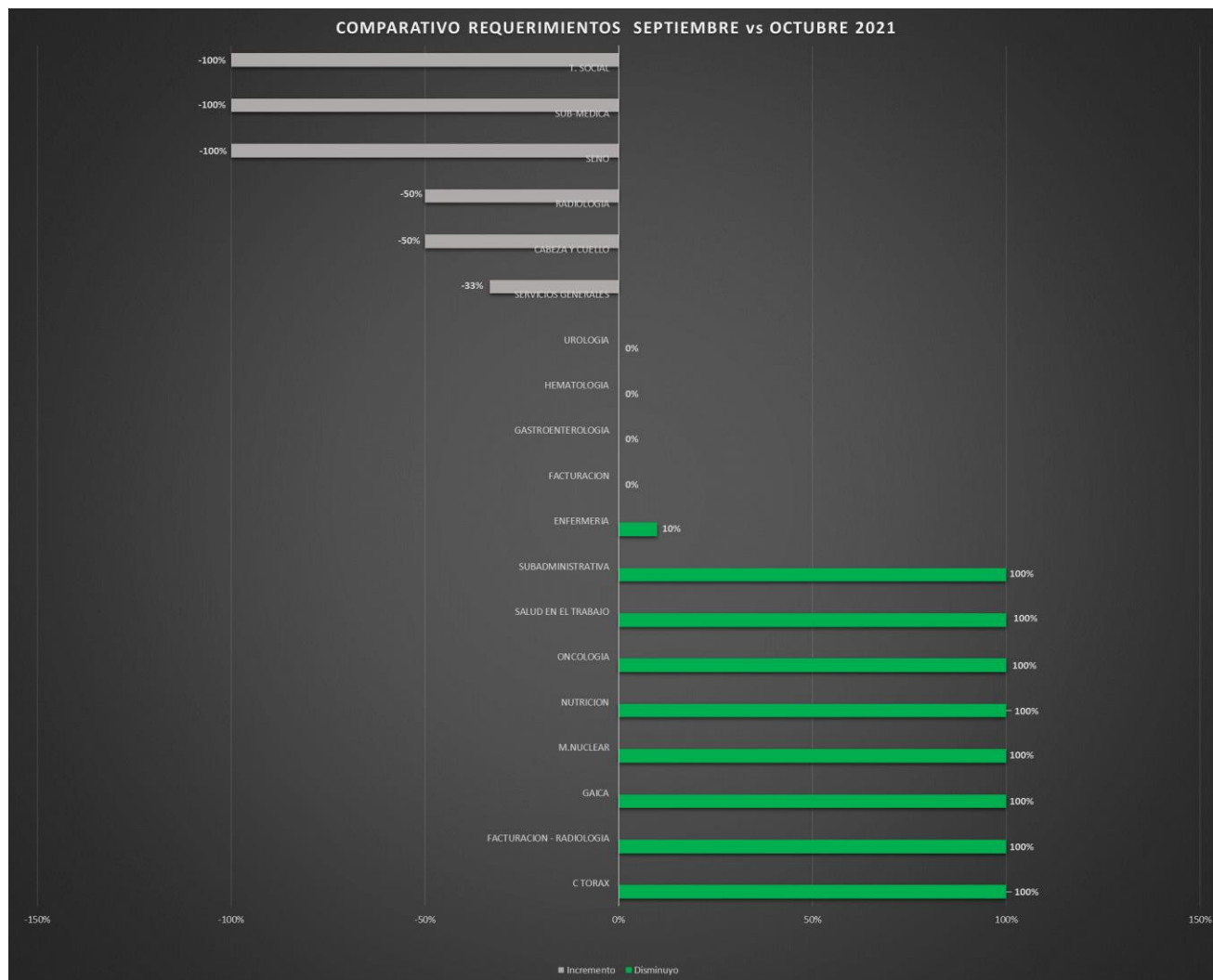
Fuente: Oficina Trabajo Social

De 33 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Octubre** 2021 el **85%** corresponde a **Respeto** con **28** requerimientos, seguido del **15% Trato Humano** 5 requerimientos esto alineado con los **Deberes y Derechos**.



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

Mes Septiembre vs Octubre 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 **Octubre 2021** **33** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **6%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Septiembre vs Octubre 2021

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

Incancerología



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



Incremento de Quejas según servicio

Servicio	sep-21	oct-21	Variación
C TORAX		1	100%
FACTURACION - RADIOLOGIA		1	100%
GAICA		1	100%
M.NUCLEAR		1	100%
NUTRICION		1	100%
ONCOLOGIA	1	2	100%
SALUD EN EL TRABAJO		1	100%
SUBADMINISTRATIVA		1	100%
ENFERMERIA	10	11	10%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	sep-21	oct-21	Variación
FACTURACION	5	5	0%
GASTROENTEROLOGIA	1	1	0%
HEMATOLOGIA	2	2	0%
UROLOGIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

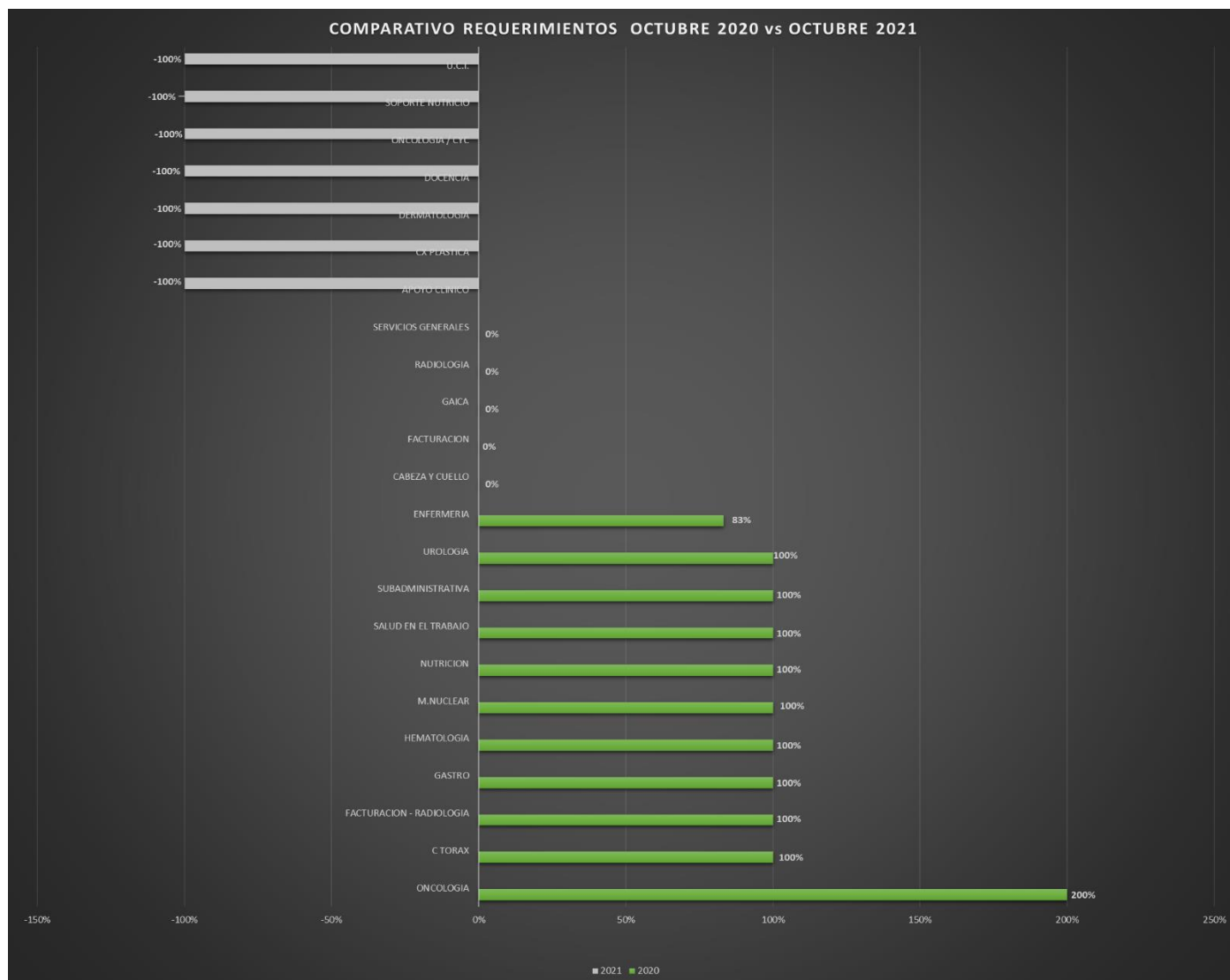
Servicio	sep-21	oct-21	Variación2
SERVICIOS GENERALES	3	2	-33%
CABEZA Y CUELLO	2	1	-50%
RADIOLOGIA	2	1	-50%
SENO	1		-100%
SUB-MEDICA	2		-100%
T. SOCIAL	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



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

Para el mes de **Octubre 2021** se presentan **33** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **24** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **38%** 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	oct-20	oct-21	Variación
ONCOLOGIA		2	200%
C TORAX		1	100%
FACTURACION - RADIOLOGIA		1	100%
GASTRO		1	100%
HEMATOLOGIA	1	2	100%
M.NUCLEAR		1	100%
NUTRICION		1	100%
SALUD EN EL TRABAJO		1	100%
SUBADMINISTRATIVA		1	100%
UROLOGIA		1	100%
ENFERMERIA	6	11	83%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	oct-20	oct-21	Variación2
APOYO CLINICO	1		-100%
CX PLASTICA	1		-100%
DERMATOLOGIA	1		-100%
DOCENCIA	1		-100%
ONCOLOGIA / CYC	1		-100%
SOPORTE NUTRICIO	1		-100%
U.C.I.	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	oct-20	oct-21	Variación
CABEZA Y CUELLO	1	1	0%
FACTURACION	5	5	0%
GAICA	1	1	0%
RADIOLOGIA	1	1	0%
SERVICIOS GENERALES	2	2	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Calle 1ª N° 9-85 - PBX. 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología

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

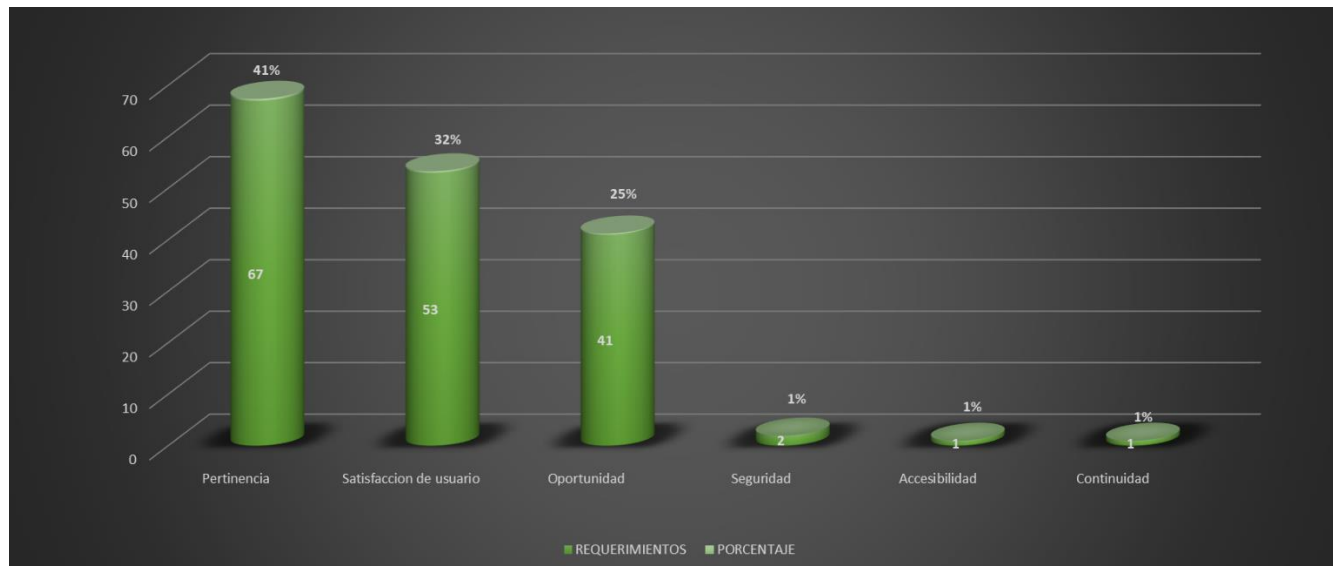


**Instituto Nacional
de Cancerología-ESE**
Colombia
Por el control del cáncer



9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO OCTUBRE 2021



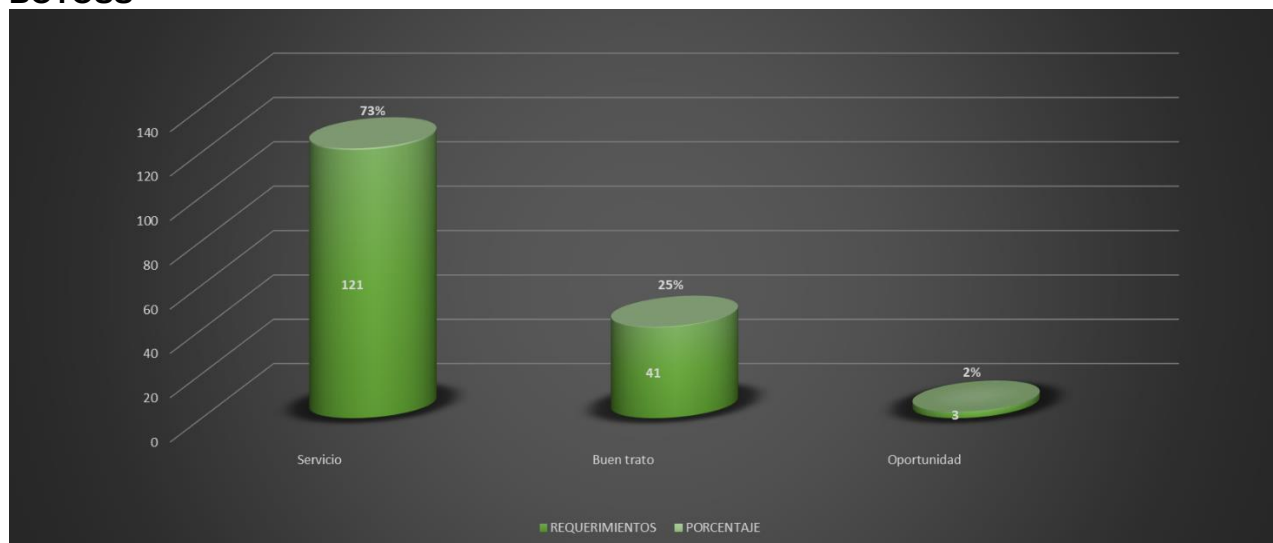
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Octubre 2021** se presentan **165** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Pertinencia** con un **41%** (67 requerimientos); **Satisfacción de usuario** **32%** (53 requerimientos); **Oportunidad** **25%** (41 requerimientos); **Seguridad** **1%** (2 requerimientos); **Accesibilidad** **1%** (1 requerimiento) **Continuidad** **1%** (1 requerimiento).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

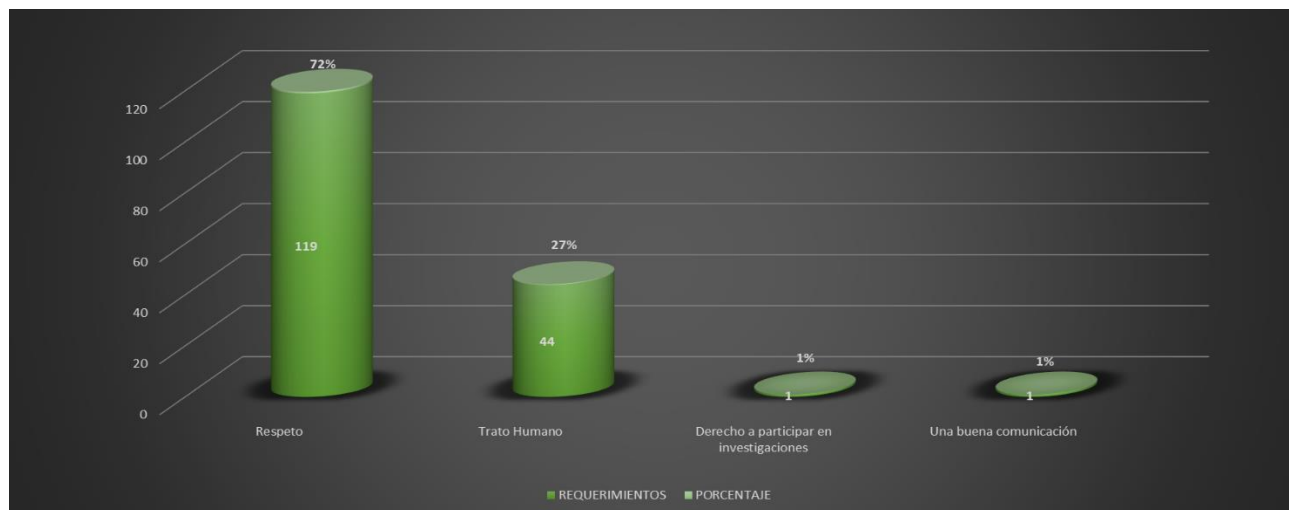
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **165** requerimientos que se presentaron en el mes de **Octubre** 2021 el **73%** corresponde a, **Servicio** 121 Requerimientos, seguido de **Buen Trato** 25% con **41** requerimientos, **Oportunidad** 3 requerimientos **2%**.

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **165** requerimientos que se presentaron en el mes de **Octubre** 2021 el **72%** corresponde a, **Respeto** 119 Requerimientos, seguido de **Trato Humano** 27% con **44** requerimientos, **Derecho a participar en investigaciones** 1 requerimiento **1%**, **Una buena comunicación** 1 requerimiento **1%**.

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

Incancerología



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



10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES

OCTUBRE 2021	
SEPTIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	304
ANTIGUOS	8.935
TOTAL ATENDIDOS	8.935

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,85% (N total de requerimientos 165/ N total pacientes atendidos 8.935)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,37% (N total de requerimientos tipo queja 33/ N total pacientes atendidos 8.935)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

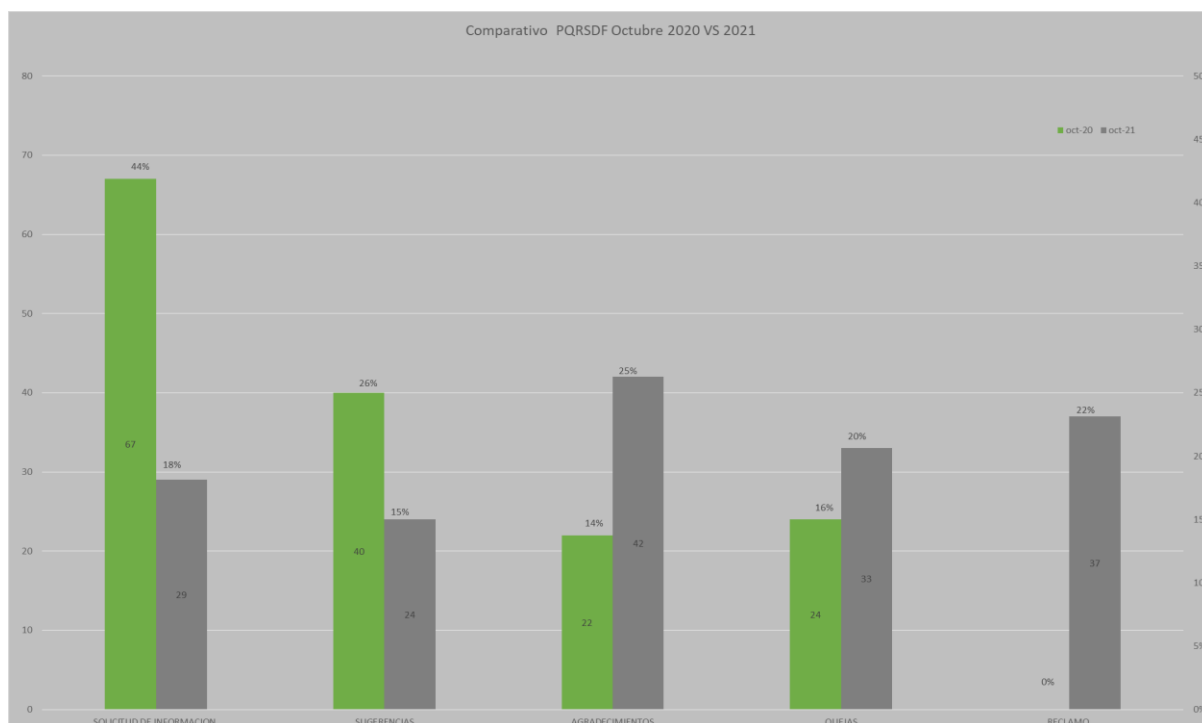
Para el mes de **Octubre** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,85% (N total de requerimientos 165/ N total pacientes atendidos 8.935)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,37% (N total de requerimientos tipo queja 33/ N total pacientes atendidos 8.935)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2020 VS 2021

- ✓ Para el año **2021** del mes de **Octubre** se presentan **165** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Octubre 2020** se presentan **153** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **8%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Octubre 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Agradecimientos** del **91%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Octubre 2021** fueron (**42 Agradecimiento**) vs **2020** con (**22 Agradecimientos**), en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia una disminución del **57%**, **Octubre 2021** fueron (29 requerimientos) vs **Octubre 2020** con (67 requerimientos); **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **Octubre 2021** (37 requerimientos) vs **Octubre 2020** con (0 requerimientos) del tipo de requerimiento **Quejas** se incrementó en un **38%** **Octubre 2021** fueron (33 requerimientos) vs **Octubre 2020** con (24 requerimientos), **Sugerencias** se presenta una disminución del **40%** **Octubre 2020** con (40 requerimientos) vs **Octubre 2021** con (24 requerimientos).
- ✓ Durante el periodo **Octubre 2021** se identifica un incremento del **60%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón** **Octubre 2021** (123 requerimientos) vs **Octubre 2020** (77 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 mes de **Octubre 2021** se presentaron **165** requerimientos de los cuales **42** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

AGRADECIMIENTOS		
ATRIBUTO DE CALIDAD	AREA	CAUSA DE REQUERIMIENTO
Satisfacción del usuario	CUIDADOS PALIATIVOS	AGRADECIMIENTO CUIDADO PALIATIVO
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO A DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO A DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO SUGERENCIA DIRECCION
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO A ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO A JUAN CASTRO
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION NAVEGACION
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO AUTORIZACIONES
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO A ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
Pertinencia	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION NAVEGADORA
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION NAVEGADORA
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO
Satisfacción del usuario	FARMACIA	AGRADECIMIENTO FARMACIA
Satisfacción del usuario	HEMATOLOGIA	AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA
Satisfacción del usuario	MEDICINA NUCLEAR	AGRADECIMIENTO NUCLEAR
Satisfacción del usuario	RADIOLOGIA	AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA
Satisfacción del usuario	RADIOLOGIA	AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA
Satisfacción del usuario	RADIOLOGIA	AGRADECIMIENTO A ANTONI LEAL DE RADIOLOGIA
Satisfacción del usuario	RADIOTERAPIA	AGRADECIMIENTO RADIOTERAPIA
Satisfacción del usuario	SALAS DE CIRUGIA	AGRADECIMIENTO SALAS DE CX
Satisfacción del usuario	UROLOGIA	AGRADECIMIENTO UROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **42** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario 41**, **Pertinencia 1**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Dirección 11** requerimientos, **Facturación 11** requerimientos, **Enfermería 10** requerimientos, **Radiología 3** requerimientos, **Enfermería 1** requerimiento.

Cuidados Paliativos 1 requerimiento, **Farmacia 1** Requerimiento, **Hematología 1** Requerimiento, **Medicina Nuclear 1** Requerimiento, **Radioterapia 1** Requerimiento, **Sala de Cirugía 1** Requerimiento, **Urología 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. Radicado: AI-21-02423

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Octubre 2021** fueron: **Enfermería 33% (11** Requerimientos tipo Queja).

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **Octubre 2021** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINSTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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



16. CONCLUSIONES

- De **165** requerimientos para el mes de **Octubre** el **25%** corresponde al tipo de comentario Agradecimientos (42 Requerimientos); las causas de estos se definen en Satisfacción de usuario y pertinencia.
- **Reclamo** con un **22%** (37 requerimientos); las causas de estos se definen en Oportunidad y pertinencia.
- De **165** requerimientos para el mes de **Octubre** el **20%** corresponde al tipo de comentario Queja con (33 requerimientos), las causas de estos se definen en **Satisfacción al Usuario, Pertinencia, Continuidad y Accesibilidad.**
- Para el mes de **Octubre** 2021 de 165 requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con un 15% (**24 requerimientos**), los cuales se identifican por **Satisfacción al Usuario, Pertinencia, Seguridad, Oportunidad.**
- Para el mes de **Octubre** 2021 de 165 requerimientos corresponden al tipo de comentario **Solicitud de Información** con un 18% (**29 requerimientos**), los cuales se identifican por, **Oportunidad y Servicio.**
- Para el mes de **Octubre** 2021 se presentan 165 requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Pertinencia** 41% (67 requerimientos); **Satisfacción de Usuario** con un **32%** (53 requerimientos); **Oportunidad** 25% (41 requerimientos); **Seguridad** 1% (2 requerimientos); **Continuidad** 1% (1 requerimiento).
- Para el mes de **Octubre** de 2021, de 165 requerimientos recibidos, 27 corresponden **Servicio** con un **82%**. 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

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



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



La salud
es de todos

Minsalud

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



Incancerología



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