



INFORME PQRSDF NOVIEMBRE 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



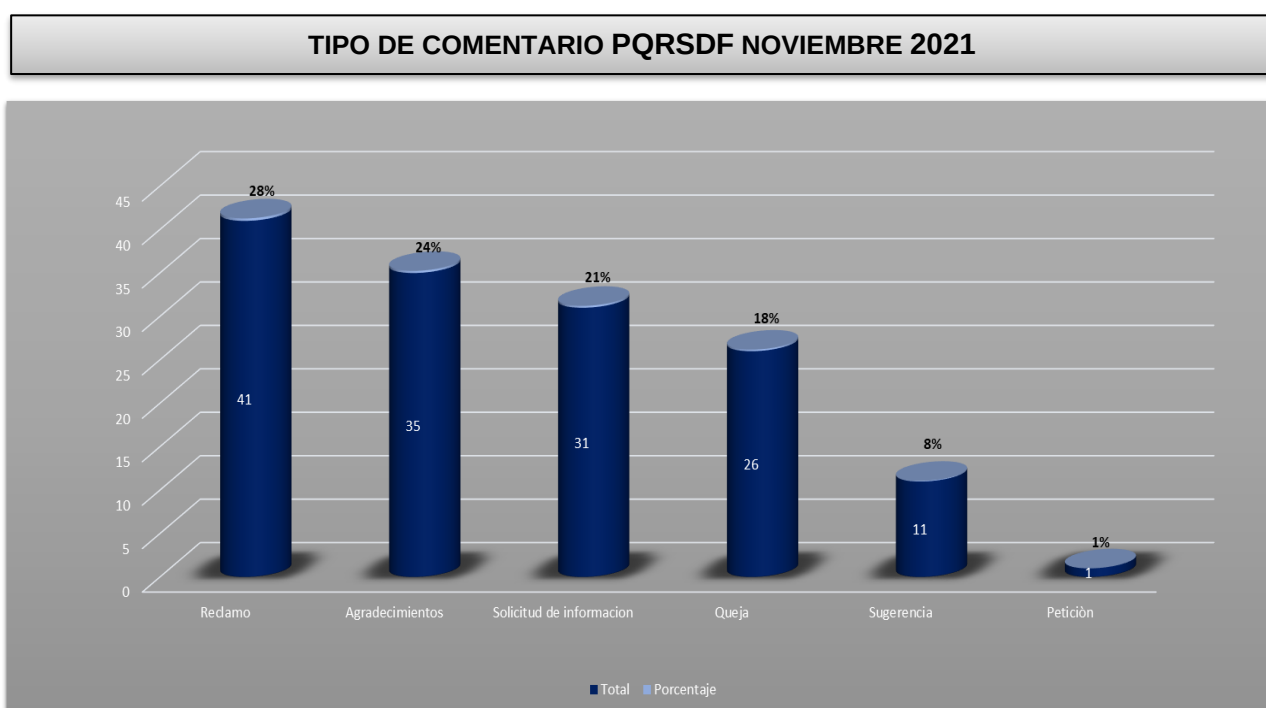
**Instituto Nacional
de Cancerología-ESE**
Colombia
Por el control del cáncer

- 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 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



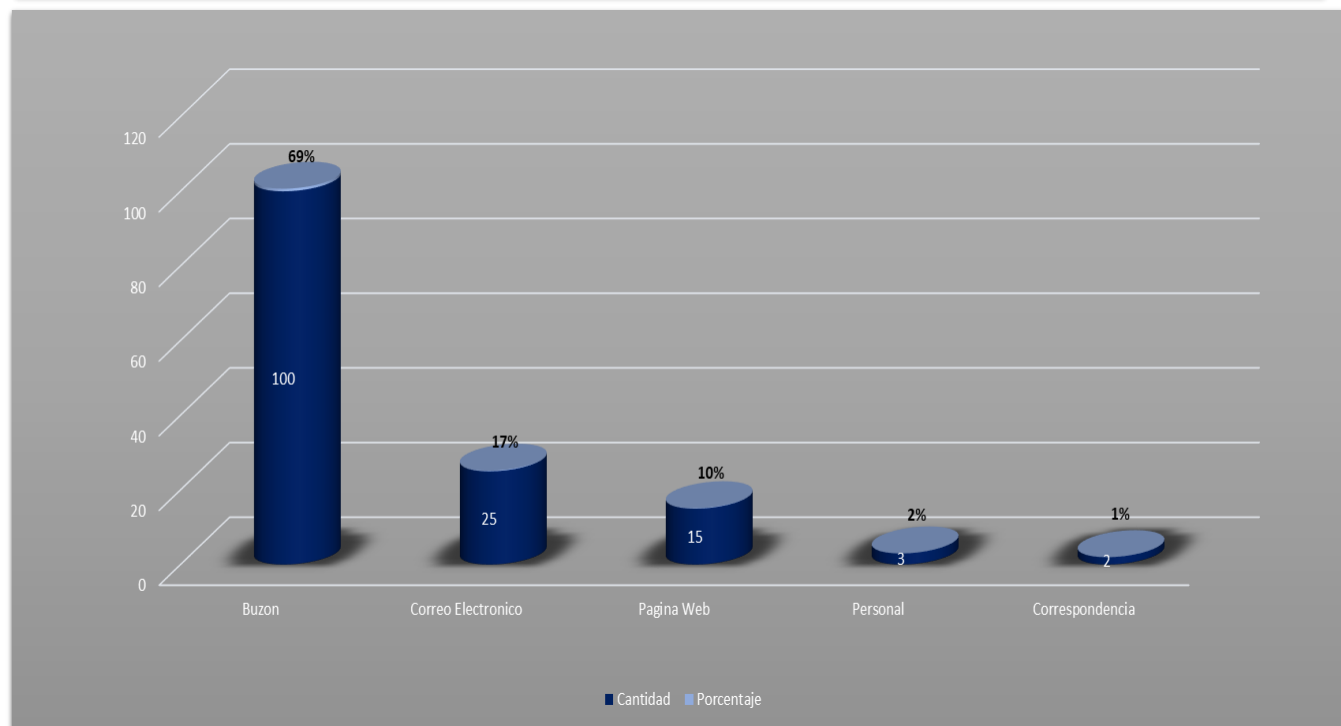
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Noviembre** de 2021 se presentan **145** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **Reclamo 28%** (41 requerimientos); Seguido de **Agradecimientos 24%** (35 Requerimientos); **Solicitud de la Información 21%** (31 Requerimientos); **Queja** con un **18%** (26 requerimientos); **Sugerencia** con un **8%** (11 requerimientos); **Petición** con **1%** (1 requerimiento).



1.2.2 Canales de Recepción

CANALES DE RECEPCION PQRSDF NOVIEMBRE 2021



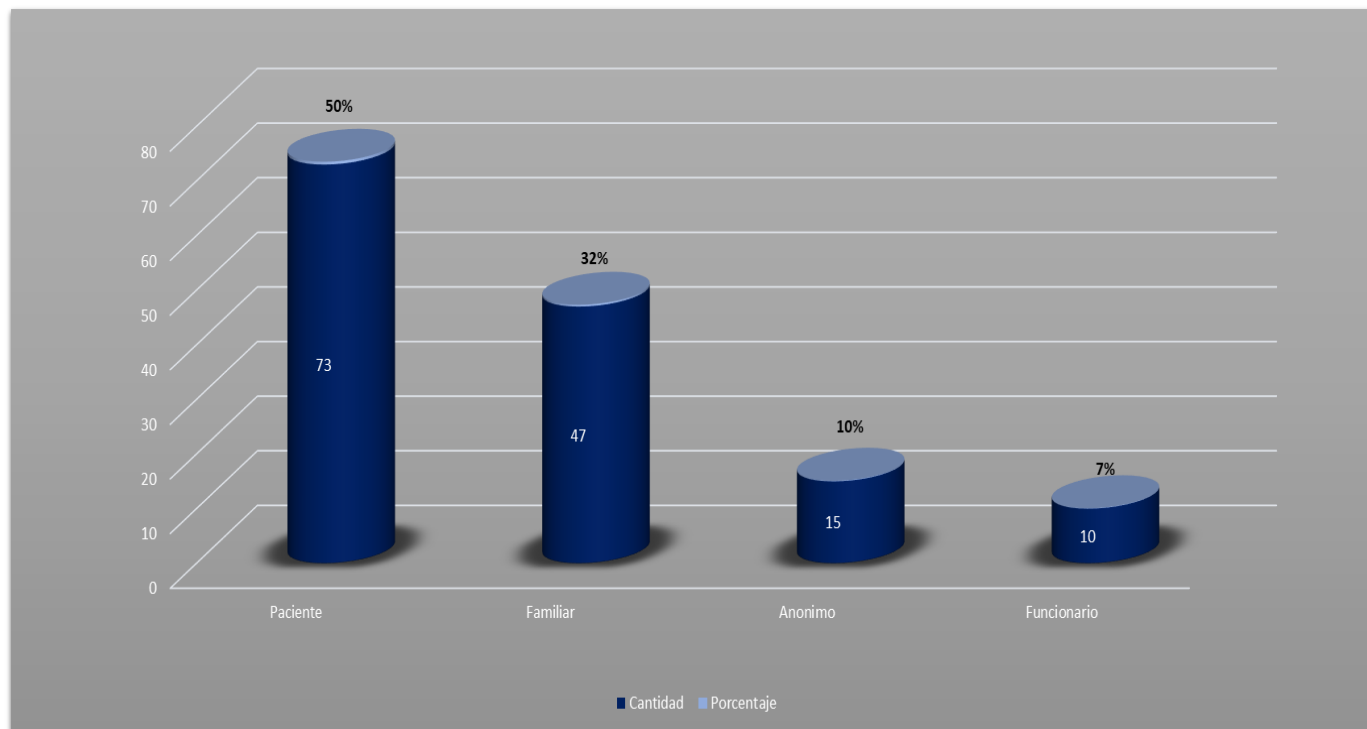
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Noviembre** de 2021 se presentan **145** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **69% Buzón** (100 Requerimientos); **Correo Electrónico** **17%** (25 requerimientos); **Pagina Web** con un **10%** (15 requerimientos); Seguido de **Personal** con un **2%** (3 requerimientos); **Correspondencia** con un **1%** (2 requerimientos).



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

TIPO DE USUARIO QUE PRESENTA EL REQUERIMIENTOS NOVIEMBRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Noviembre** se registran **145** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **50%** (73 requerimientos); **Familiar** **32%** (47 requerimientos); **Anónimo** **10%** (15 requerimientos); **Funcionario** **7%** (10 requerimientos).



1. DISTRIBUCIÓN

2. DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURACION	29	20%
ENFERMERIA	17	12%
SUBMEDICA	11	8%
DIRECCION	10	7%
GAICA	10	7%
SERVICIOS GENERALES	6	4%
MEDICINA NUCLEAR	5	3%
CABEZA Y CUELLO	4	3%
SUBADMINISTRATIVA	4	3%
CORRESPONDENCIA	3	2%
HEMATOLOGIA	3	2%
RADIOLOGIA	3	2%
GESTION AMBIENTAL	3	2%
JURIDICA	3	2%
APOYO CLINICO	2	1%
FARMACIA	2	1%
GASTRO	2	1%
GESTION HUMANA	2	1%
NUTRICION	2	1%
ONCOLOGIA	2	1%
PEDIATRIA	2	1%
RADIOTERAPIA	2	1%
REHABILITACION	2	1%
S.GENERALES	2	1%
TRABAJO SOCIAL	2	1%
PALIATIVOS	2	1%
MERCADEO	1	1%
UROLOGIA	1	1%
CX PLASTICA	1	1%
PSIQUIATRIA	1	1%
DIRECCIUON	1	1%
SALAS DE CX	1	1%
CX PLASTICA	1	1%
INFRAESTRUTURA	1	1%
HOSPITAL DIA	1	1%
HOSPITALIZACION	1	1%
TOTAL GENERAL	145	100%

Calle 1ª N° 9-85 PBX: 4340161
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 **Noviembre 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación** con un **20%** (29 requerimientos); con mayor participación, **Agradecimientos** (16 requerimientos); **Queja** (6 requerimientos); **Reclamo** (3 requerimientos); **Sugerencia** (3 requerimientos); **Solicitud Información**; (1 requerimiento); seguido de **Enfermería** con un **12%** (17 requerimientos); **Reclamo** (6 requerimientos), **Agradecimiento** (4 requerimientos), **Queja** (3 requerimientos); **Solicitud de información** (2 requerimientos); **Sugerencia** (1 requerimiento).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FACTURACION	6	23%
ENFERMERIA	3	12%
APOYO CLINICO	2	8%
HEMATOLOGIA	2	8%
RADIOLOGIA	2	8%
SERVICIOS GENERALES	2	8%
PALIATIVOS	2	8%
CABEZA Y CUELLO	1	4%
NUTRICION	1	4%
S. GENERALES	1	4%
SUBMEDICA	1	4%
PSIQUIATRIA	1	4%
SUBADMINISTRATIVA	1	4%
MEDICINA NUCLEAR	1	4%
TOTAL	26	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Noviembre** se presentaron **26** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Facturación 23%** (6 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	26
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios	
Total	26
Promedio Días de respuesta	12,54 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Noviembre** de 2021 se presentaron 26 **Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días como tiempo promedio de respuesta **12,54 días**.

3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

Para el mes de **Noviembre 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **8,32 días** sobre **145** requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos

3.1 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR NOVIEMBRE 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	4
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0
Promedio	18,25

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Noviembre** de 2021 se presentaron 4 respuestas preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.



3.2. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Noviembre 2021** se presentan **26 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **5,3** días.

3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

No se presentaron respuestas antes de los 5 días hábiles.

3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

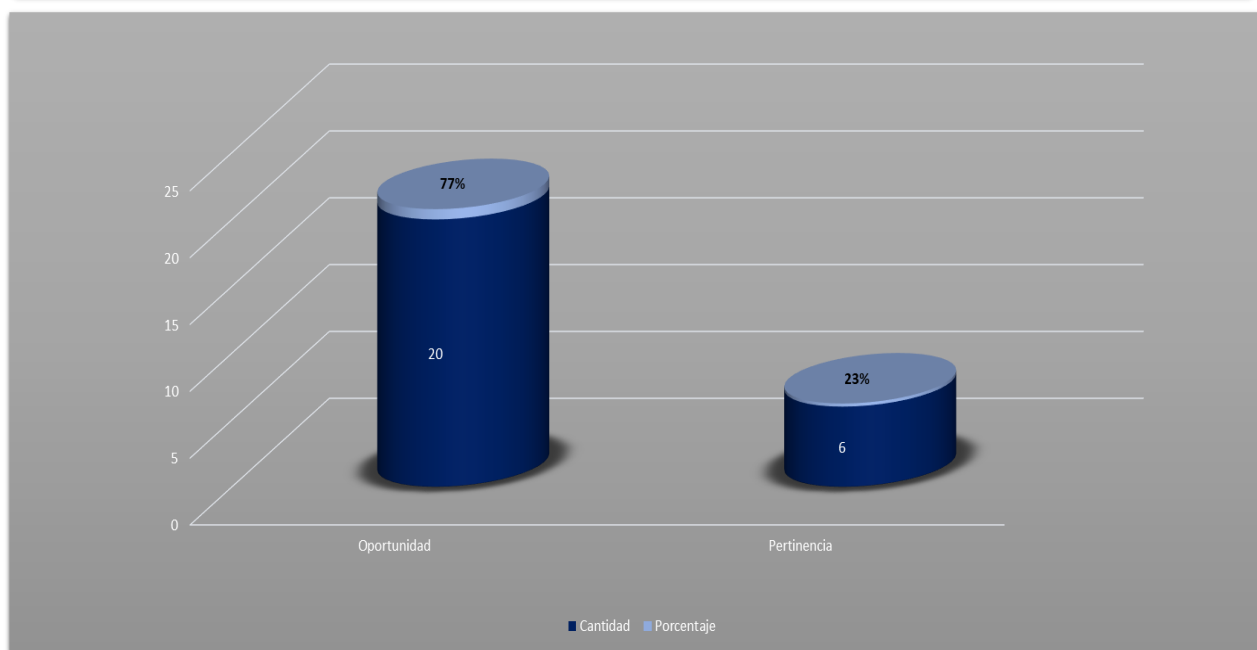
NOVIEMBRE 2021	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
SUBADMINISTRATIVA	27
APOYO CLINICO	16,5
HEMATOLOGIA	15
CABEZA Y CUELLO	14
PALIATIVOS	14
NUTRICION	13
ENFERMERIA	12
FACTURACION	12
PSIQUIATRIA	9
SERVICIOS GENERALES	9
SUBMEDICA	7
TOTAL, PROMEDIO	13,5

Fuente: Oficina Trabajo Social



4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO NOVIEMBRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **26 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Oportunidad 77%** (20 requerimientos); **Pertinencia 23%** (6 requerimientos).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el mes de **Noviembre 2021** el Atributo de calidad más alto **Oportunidad 77%** (20 requerimientos); **Pertinencia 23%** (6 requerimientos).

4.1.1 Oportunidad 77% (20 requerimientos).

OPORTUNIDAD	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
QUEJA A APOYO CLINICO	APOYO CLINICO
QUEJA A CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA A ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE LA AUXILIAR STELLA HERNANDEZ POR MALA MANIPULACION DE ELEMENTOS DE CURACION	ENFERMERIA
QUEJA A FACTURACION	FACTURACION
QUEJA A FACTURACION	FACTURACION
QUEJA A FACTURACION	FACTURACION
QUEJA A FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA NATALIA DE LA NUEVA EPS POR SU ALTANERIA	FACTURACION
SE QUEJA DE LA DRA ESPIRKO PORQUE NO LA ATENDIO	HEMATOLOGIA
SE QUEJA POR QUE TENIA CITA DE HEMATOLOGIA Y NO APARECIO EN EL SISTEMA	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA ANDREA GONZALEZ DE M.N	MEDICINA NUCLEAR
QUEJA A PALIATIVOS	PALIATIVOS
QUEJA ALA SECRETARIA DE PALIATIVOS	PALIATIVOS
SE QUEJA POR DEMORA DE ATENCION EN RADIOLOGIA	RADIOLOGIA
SE QUEJA DE MEDICOS RADIOLOGIA	RADIOLOGIA
SE QUEJA DE LA VIGILANTE ADRIANA CHUZA POR GROSERA	SERVICIOS GENERALES
SE QUEJA DE LA VIGILANTE VERGARA POR SER GROSERA	SERVICIOS GENERALES
QUEJA A SUBADMINISTRATIVA	SUBADMINISTRATIVA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 77%** (20 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Facturación**; (5 requerimientos) **Enfermería** (3 requerimientos), **Servicios Generales** (2 requerimientos), **Radiología** (2 requerimientos), **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento), **Hematología** (2 requerimientos), **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **Apoyo Clínico** (1 requerimiento), **Medicina Nuclear** (1 requerimiento), **Subdirección Administrativa** (1 requerimiento).



4.1.2 Pertinencia 23% (6 requerimientos).

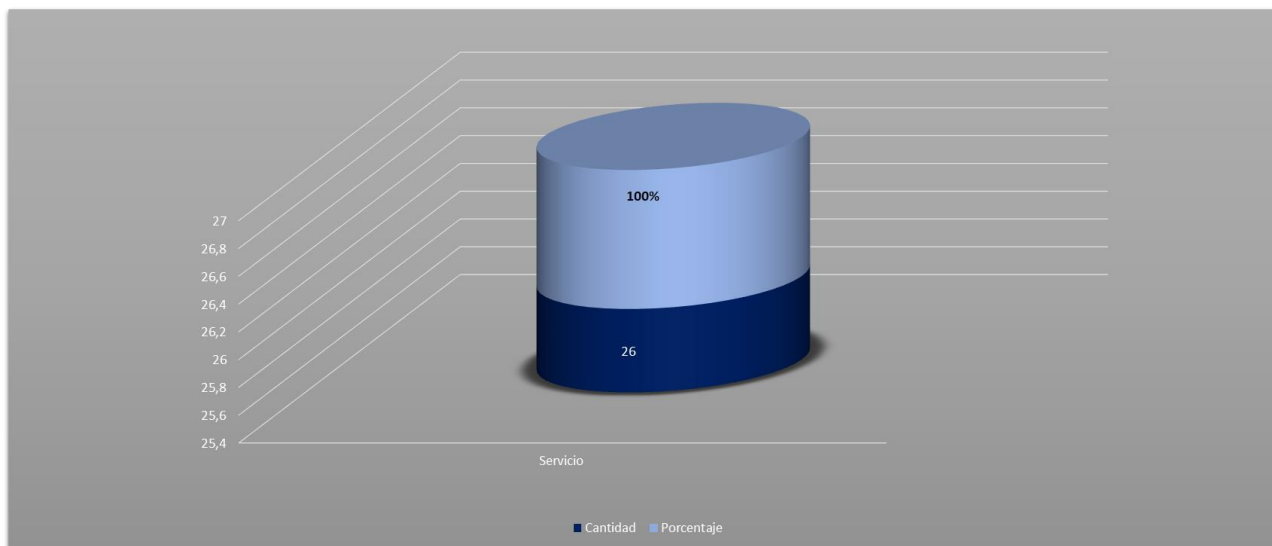
PERTINENCIA	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
QUEJA A APOYO CLINICO	APOYO CLINICO
SE QUEJA DE FACTURACION PAOLA	FACTURACION
QUEJA A NUTRICION	NUTRICION
QUEJA A PSIQUIATRIA	PSIQUIATRIA
SE QUEJA DE GUARDAS DE SEGURIDAD	S.GENERALES
SE QUEJA DEL CALL CENTER -CITAS MEDICAS	SUBMEDICA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia 23%** (6 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Apoyo clínico** (1 requerimiento); **Facturación** (1 requerimiento); **Nutrición** (1 requerimiento); **Psiquiatría** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Submedica** (1 requerimiento).

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

5.1 Botoss

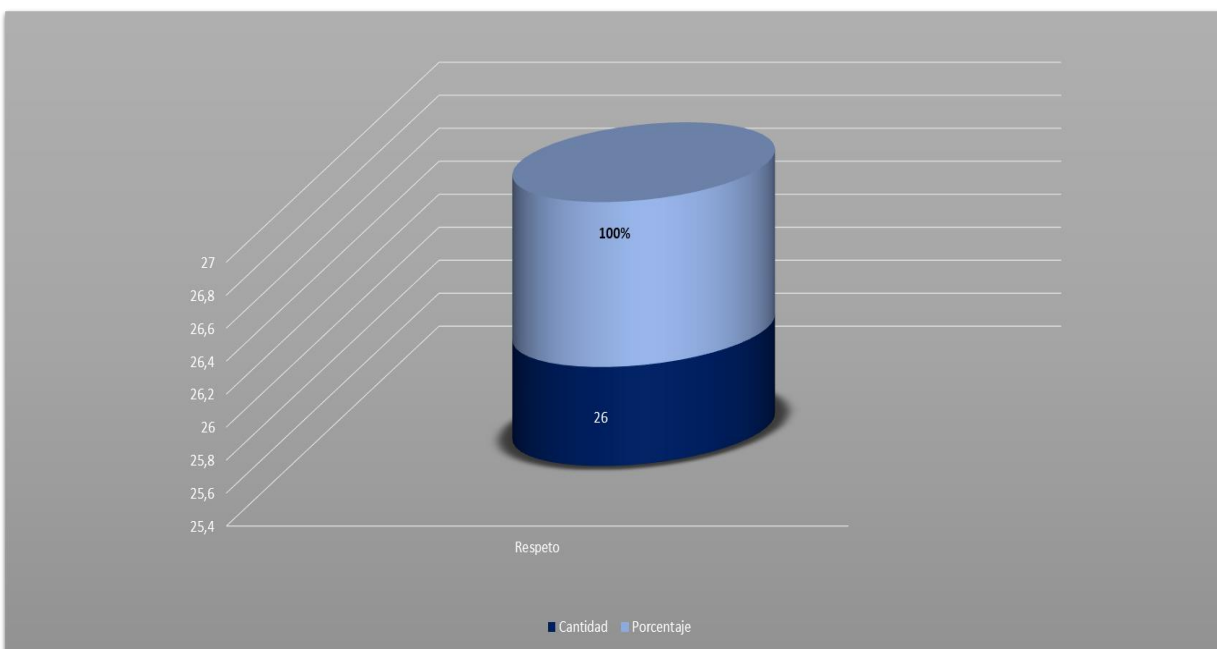


Fuente: Oficina Trabajo Social

De 26 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Noviembre** 2021 el **100%** corresponde al **Servicio con 26** requerimientos esto alineado con el **BOTOSS**.



5.2 Deberes y Derechos



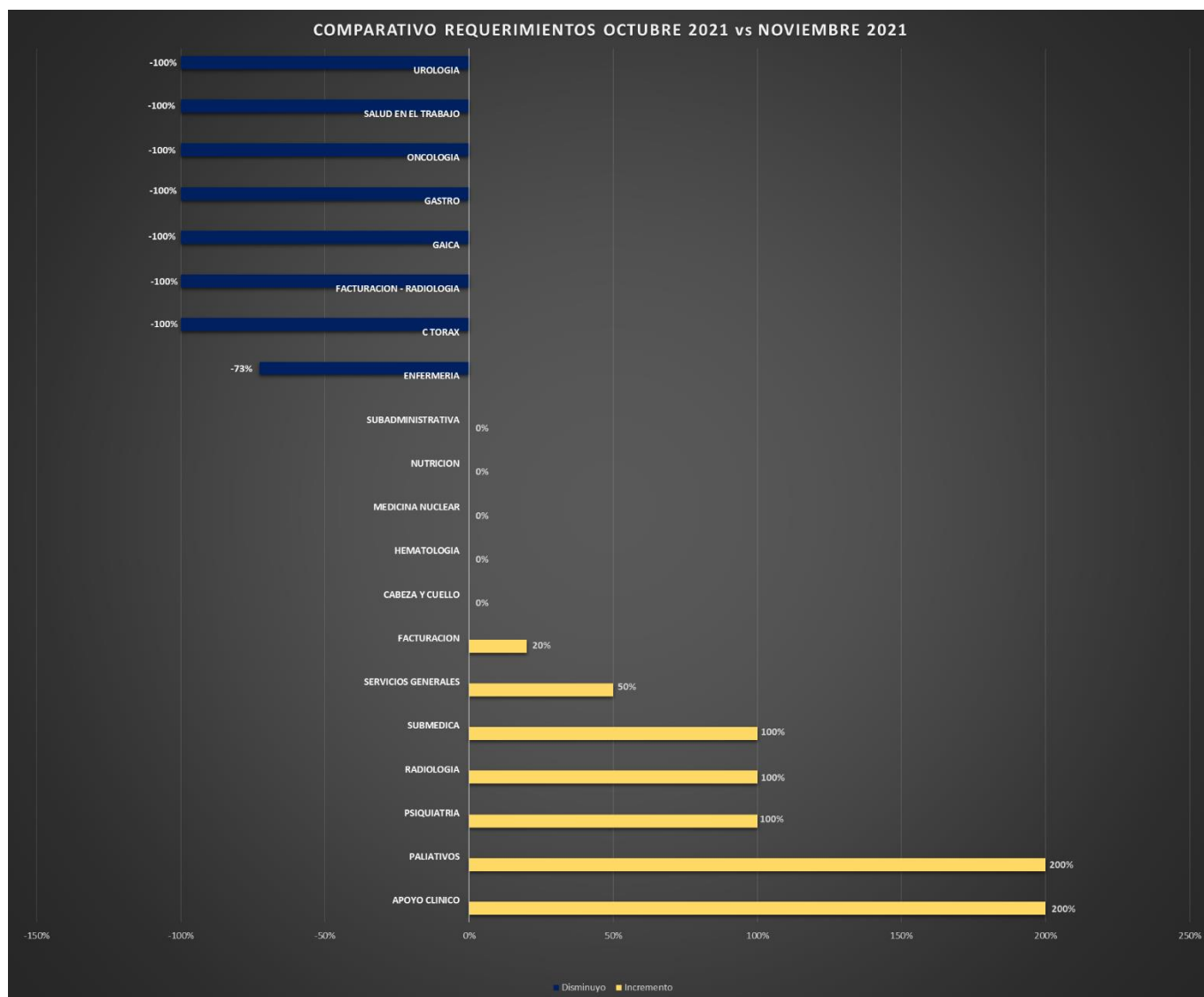
Fuente: Oficina Trabajo Social

De 26 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Noviembre** 2021 el **100%** corresponde al **Respeto** con 26 requerimientos esto alineado con **Deberes y Derechos**.



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

Mes Octubre vs Noviembre 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Noviembre 2021** se presentan **26** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el Mes de **Octubre 2021** **33** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **21%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



6.1 Comportamiento de PQRSDf entre Octubre vs Noviembre 2021

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	oct-21	nov-21	Variación
APOYO CLINICO		2	200%
PALIATIVOS		2	200%
PSIQUIATRIA		1	100%
RADIOLOGIA	1	2	100%
SUBMEDICA		1	100%
SERVICIOS GENERALES	2	3	50%
FACTURACION	5	6	20%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	oct-21	nov-21	Variación
CABEZA Y CUELLO	1	1	0%
HEMATOLOGIA	2	2	0%
MEDICINA NUCLEAR	1	1	0%
NUTRICION	1	1	0%
SUBADMINISTRATIVA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

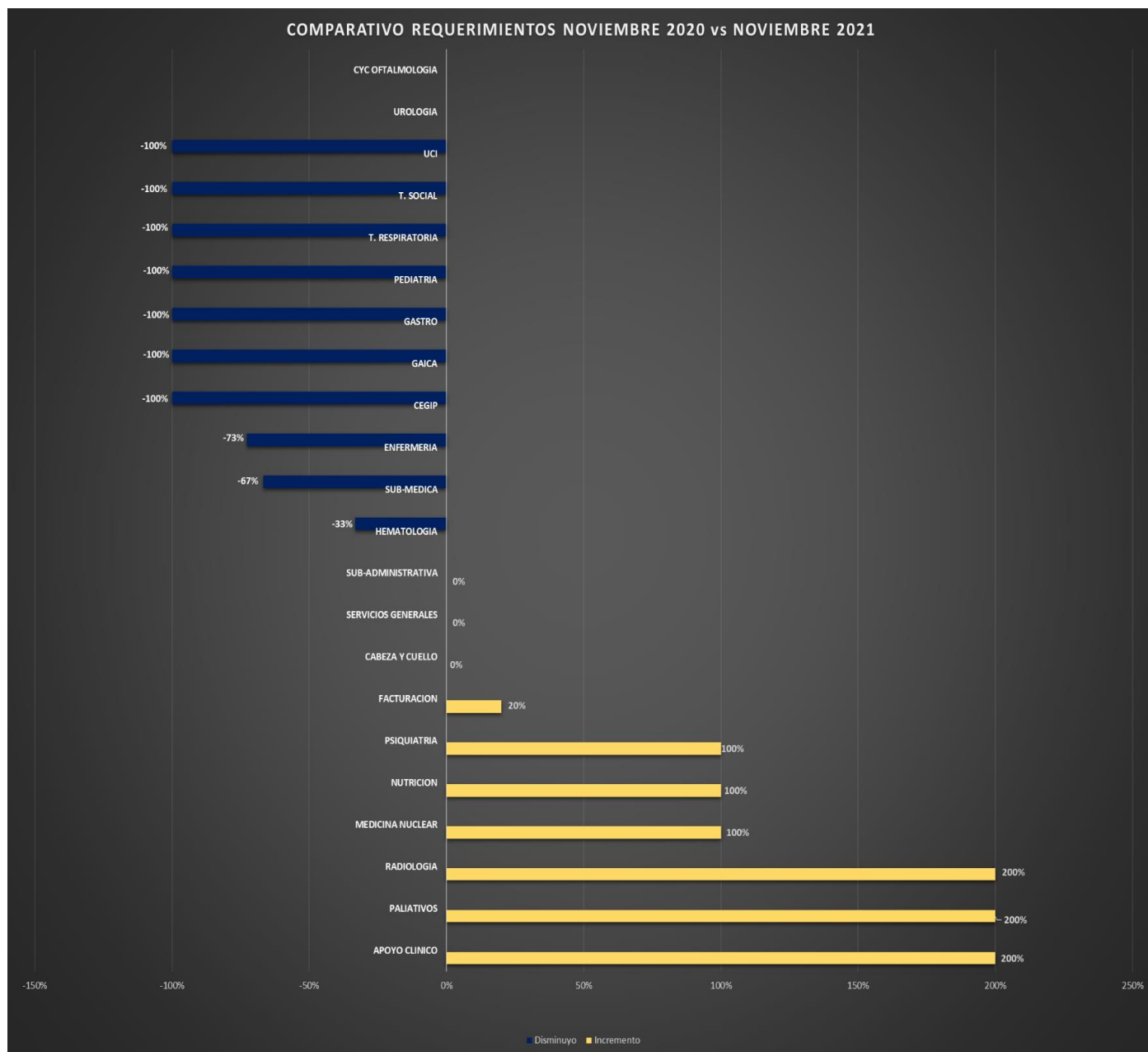
Servicio	oct-21	nov-21	Variación2
ENFERMERIA	11	3	-73%
C TORAX	1		-100%
FACTURACION - RADIOLOGIA	1		-100%
GAICA	1		-100%
GASTRO	1		-100%
ONCOLOGIA	2		-100%
SALUD EN EL TRABAJO	1		-100%
UROLOGIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



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

Para el mes de **Noviembre 2021** se presentan **26** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **40** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **35%** 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	nov-20	nov-21	Variación
APOYO CLINICO		2	200%
PALIATIVOS		2	200%
RADIOLOGIA		2	200%
MEDICINA NUCLEAR		1	100%
NUTRICION		1	100%
PSIQUIATRIA		1	100%
FACTURACION	5	6	20%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	nov-20	nov-21	Variación2
HEMATOLOGIA	3	2	-33%
SUB-MEDICA	3	1	-67%
ENFERMERIA	11	3	-73%
CEGIP	1		-100%
GAICA	4		-100%
GASTRO	1		-100%
PEDIATRIA	1		-100%
T. RESPIRATORIA	1		-100%
T. SOCIAL	2		-100%
UCI	1		-100%
UROLOGIA	1		-100%
CYC OFTALMOLOGIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	nov-20	nov-21	Variación
CABEZA Y CUELLO	1	1	0%
SERVICIOS GENERALES	3	3	0%
SUB-ADMINISTRATIVA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

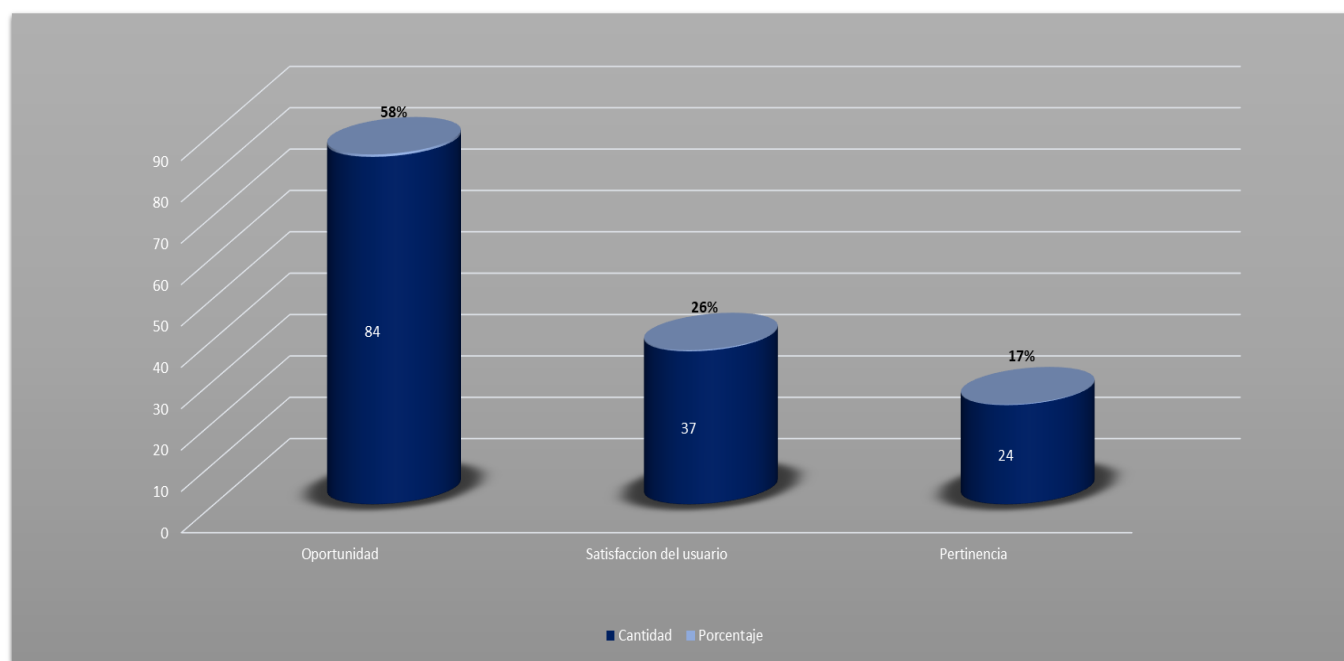


8. QUEJAS ANÓNIMAS

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

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO NOVIEMBRE 2021



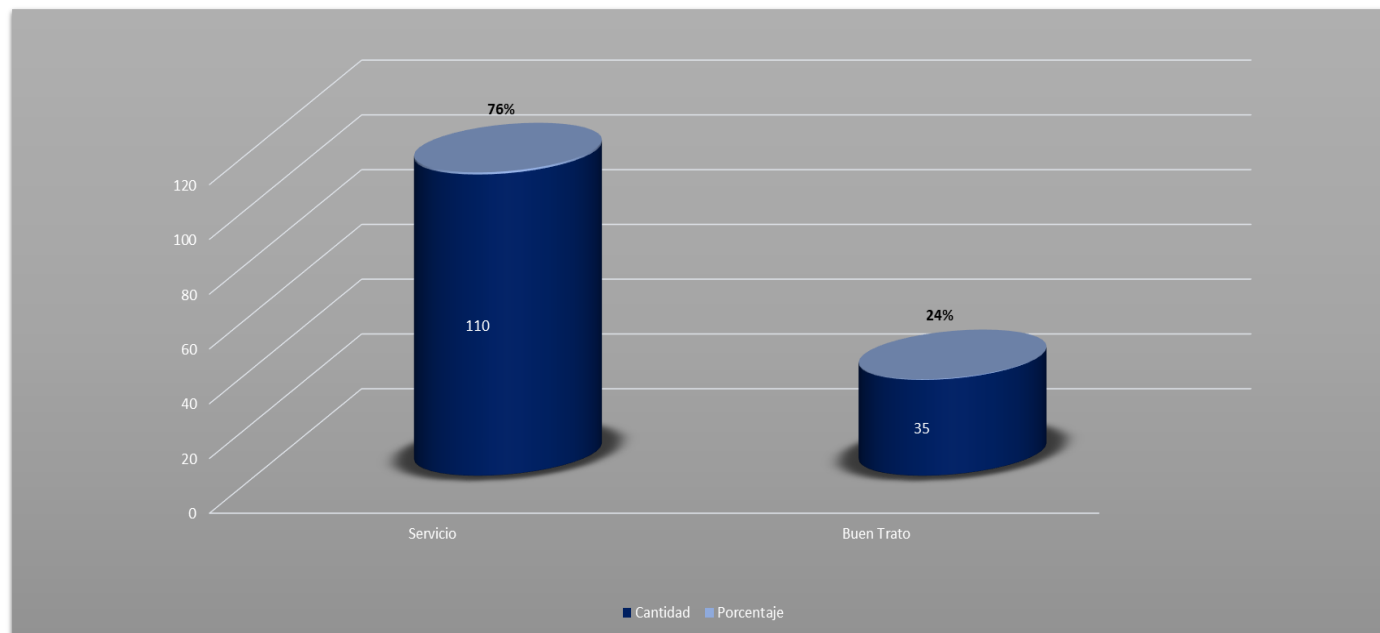
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Noviembre 2021** se presentan **145** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Oportunidad** con un **77%** (20 requerimientos); **Pertinencia** **23%** (6 requerimientos).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

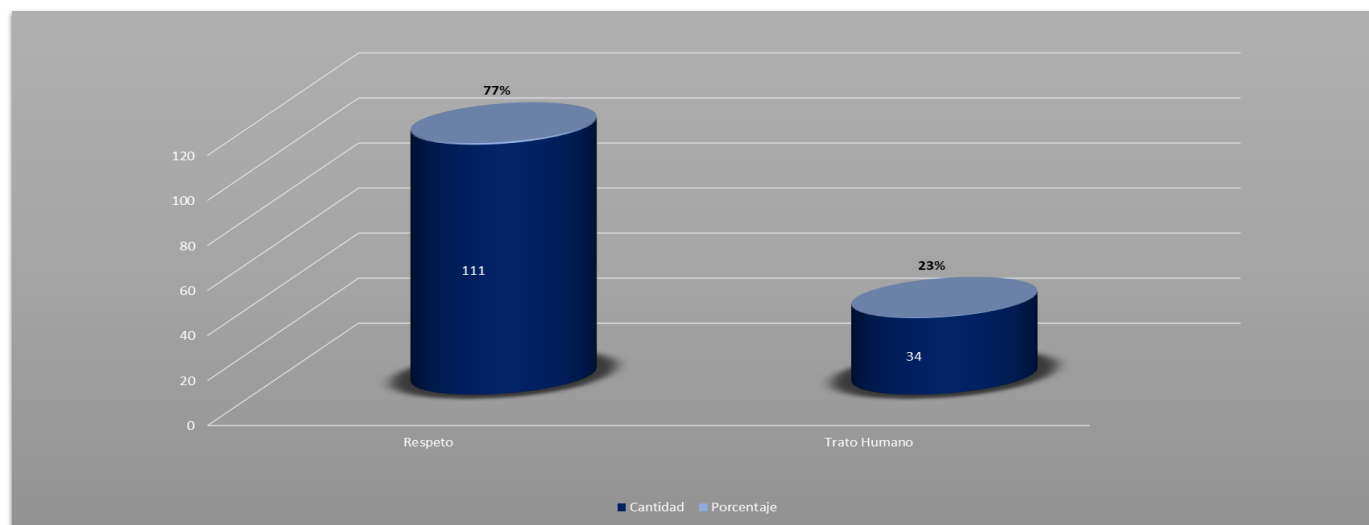
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **145** requerimientos que se presentaron en el mes de **Noviembre** 2021 el **76%** corresponde a, **Servicio** 110 Requerimientos, seguido de **Buen Trato** 24% con 35 requerimientos.

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **145** requerimientos que se presentaron en el mes de **Noviembre** 2021 el **77%** corresponde a, **Respeto** 111 Requerimientos, seguido de **Trato Humano** 23% con 34 requerimientos.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

    Incancerología



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



10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES

NOVIEMBRE 2021	
NOVIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	363
ANTIGUOS	8.595
TOTAL ATENDIDOS	8.958

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,62% (N total de requerimientos 165/ N total pacientes atendidos 8.958)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,29% (N total de requerimientos tipo queja 33/ N total pacientes atendidos 8.958)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

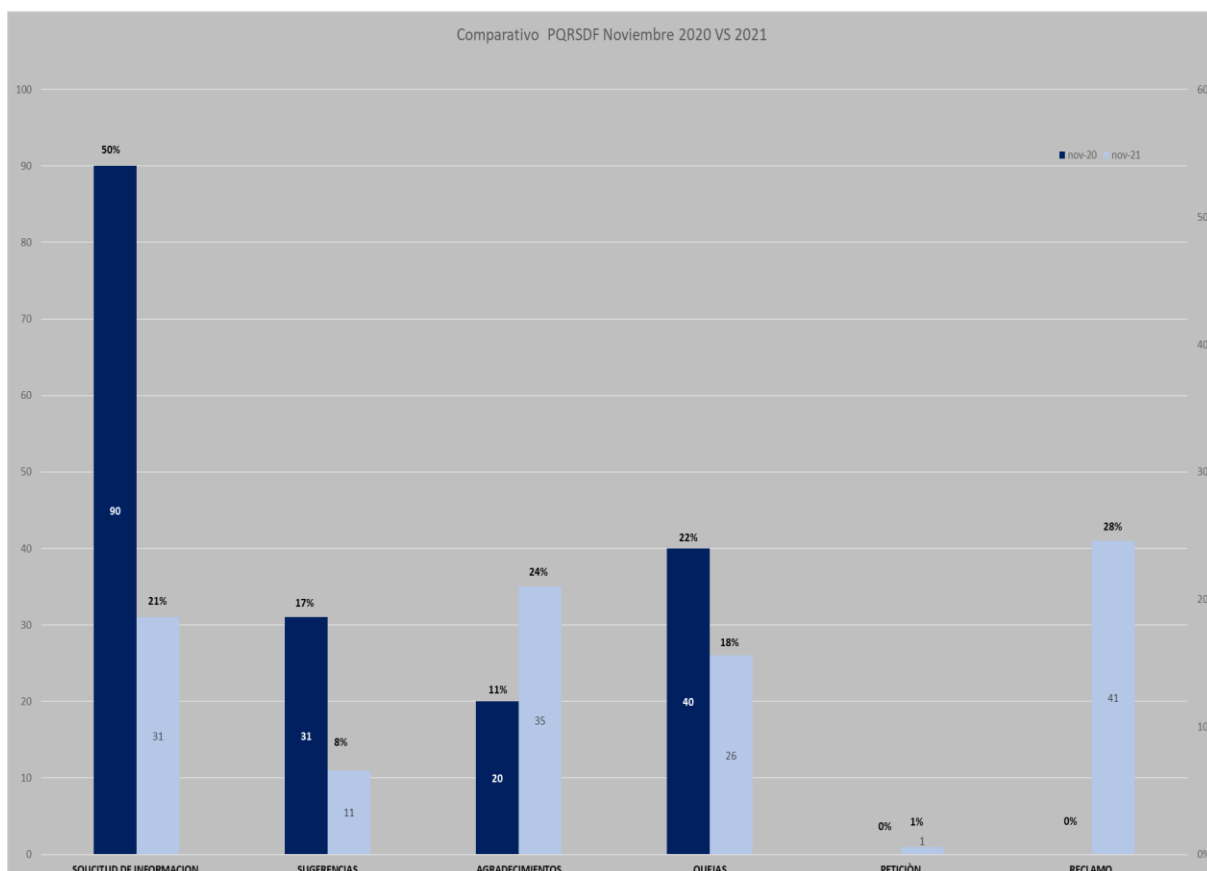
Para el mes de **Noviembre** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,62 % (N total de requerimientos 145/ N total pacientes atendidos 8.958)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,29% (N total de requerimientos tipo queja 26/ N total pacientes atendidos 8.958)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2020 VS 2021

- ✓ Para el año **2021** del mes de **Noviembre** se presentan **145** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Noviembre 2020** se presentan **181** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **20%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Noviembre 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Agradecimientos** del **75%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Noviembre 2021** fueron (**35 Agradecimiento**) vs **2020** con (**20 Agradecimientos**), en el tipo de requerimiento; **Solicitud de la Información** se evidencia una disminución del **66%**, **Noviembre 2021** fueron (31 requerimientos) vs **Noviembre 2020** con (31 requerimientos); **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **Noviembre 2021** (41 requerimientos) vs **Noviembre 2020** con (0 requerimientos) del tipo de requerimiento **Quejas** se disminuyó en un **35%** **Noviembre 2021** fueron (26 requerimientos) vs **Noviembre 2020** con (40 requerimientos), **Sugerencias** se presenta una disminución del **65%** **Noviembre 2020** con (31 requerimientos) vs **Noviembre 2021** con (11 requerimientos), **Petición** se presenta un incremento del **100%** **Noviembre 2021** (1 requerimiento) vs **Noviembre 2020** con (0 requerimientos).
- ✓ Durante el periodo **Noviembre 2021** se identifica un incremento del **39%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón Noviembre 2021** (100 requerimientos) vs **Noviembre 2020** (72 requerimientos).

Cana 14 919 9115 - RPY-432016

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

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 **Noviembre 2021** se presentaron **145** requerimientos de los cuales **35** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO A CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO AL INSTITUTO	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL PERSONAL DEL INSTITUTO POR SU AMABILIDAD	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL PERSONAL DEL INSTITUTO POR SU SERVICIO Y AMABILIDAD	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL INSTITUTO POR SUS BUENOS SERVICIOS Y AMABILIDAD	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL INSTITUTO POR SUS BUENOS SERVICIOS Y AMABILIDAD	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE A FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE A JENIFER RODRIGUEZ POR SU AMABILIDAD	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE A JUAN CASTRO POR SU AMABILIDAD	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE A JUAN CASTRO POR SU AMABILIDAD	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE A JUAN CASTRO POR SU AMABILIDAD	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE ALA FACTURADORA ANGELA POR SU COLABORACION Y AMABILIDAD	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL FACTURADOR Y NAVEGADOR DE GINECOLOGIA POR SU AMABILIDAD	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A FARMACIA	FARMACIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A GAICA	GAICA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL PERSONAL DE BRAQUITERAPIA POR SU AMABILIDAD	RADIOTERAPIA	Satisfacción del usuario

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **35** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 16** requerimientos, **Dirección 10** requerimientos, **Enfermería 4** requerimientos, **Cabeza y Cuello 1** Requerimiento, **Farmacia 1** requerimiento, **Gaica 1** Requerimiento, **Hematología 1** Requerimiento, **Radioterapia 1** Requerimiento.



13. PLAN DE MEJORA

Servicio	Plan de acción
Facturación	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Noviembre 2021** fue: **Facturación (6 Requerimientos tipo Queja)**.

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

15. TRAMITES ADMINSTRATIVOS

NOVIEMBRE PQRSDF	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	1

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Noviembre 2021** se presentó 1 queja por trámites de citas.

16. CONCLUSIONES

- **Reclamo** con un **28%** (41 requerimientos); las causas de estos se definen en Oportunidad y pertinencia.
- De **145** requerimientos para el mes de **Noviembre** el **24%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimientos** (35 Requerimientos); las causas de estos se definen en Satisfacción de usuario y pertinencia.
- De **145** requerimientos para el mes de **Noviembre** el **21%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de Información** con (31 requerimientos), las causas de estos se definen en **Satisfacción al Usuario, Pertinencia, Continuidad y Accesibilidad**.
- Para el mes de **Noviembre** 2021 de 145 requerimientos corresponden al tipo de comentario **Queja** con un 18% (**26 requerimientos**), los cuales se identifican por **Satisfacción al Usuario, Pertinencia, Seguridad, Oportunidad**.
- Para el mes de **Noviembre** 2021 de 145 requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con un 8% (**11 requerimientos**), los cuales se identifican por, **Oportunidad y Servicio**.
- Para el mes de **Noviembre** 2021 se presentan **145** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Oportunidad** con un **77%** (20 requerimientos); **Pertinencia** **23%** (6 requerimientos).
- De **145** requerimientos que se presentaron en el mes de **Noviembre** 2021 el **76%** corresponde a, **Servicio** 110 Requerimientos, seguido de **Buen Trato** **24%** con 35 requerimientos
-

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