



INFORME PQRSDF DICIEMBRE 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



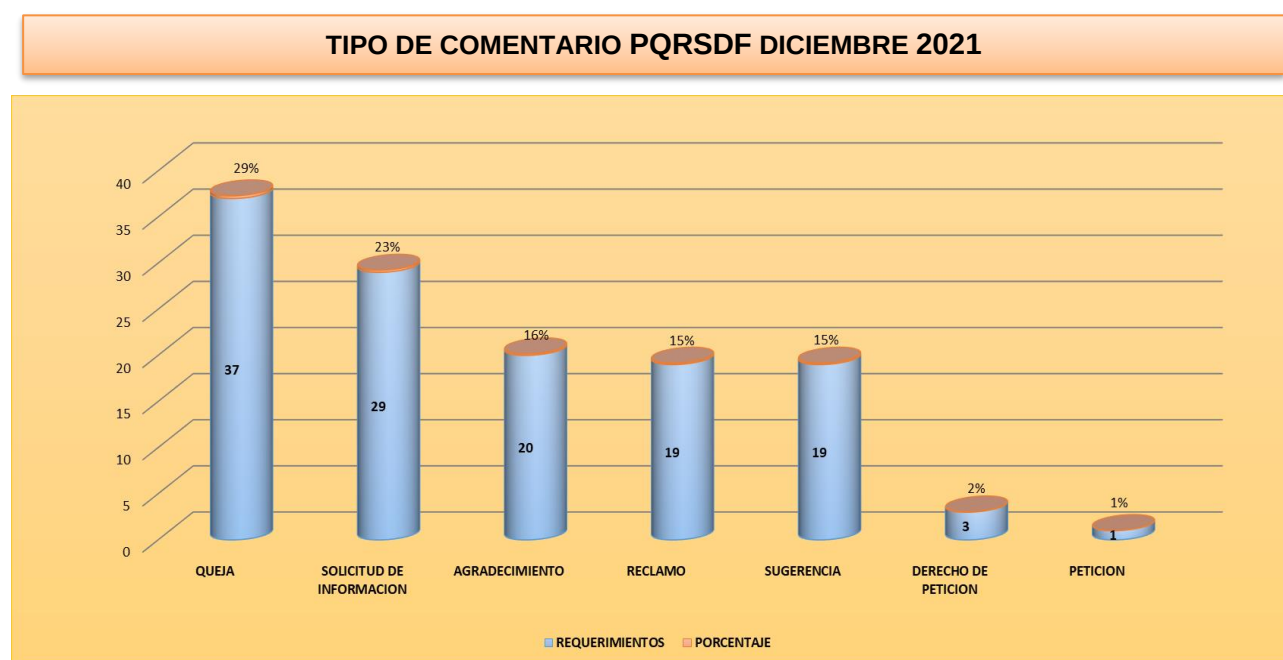
**Instituto Nacional
de Cancerología-ESE**
Colombia
Por el control del cáncer

- 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 DICIEMBRE 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



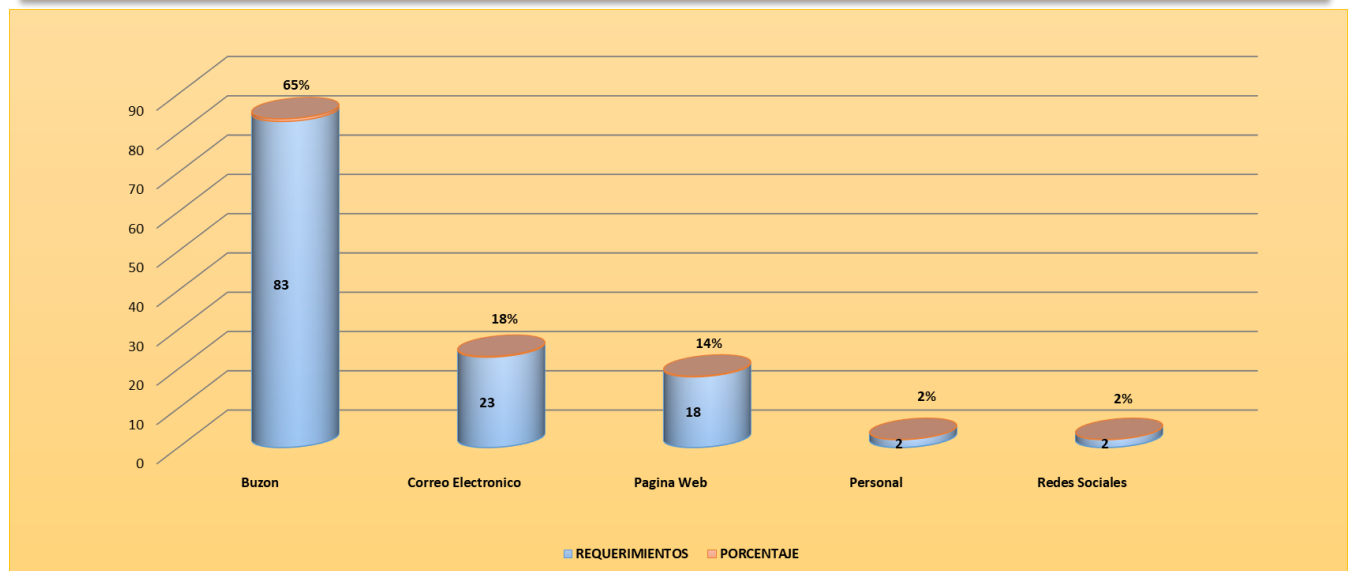
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Diciembre** de 2021 se presentan **128** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **29%** (37 requerimientos); Seguido de **Solicitud de la Información 23%** (29 Requerimientos); **Agradecimientos 16%** (20 Requerimientos); **Reclamo** con un **15%** (19 requerimientos); **Sugerencia** con un **15%** (19 requerimientos); **Petición** con **1%** (1 requerimiento).



1.2.2 Canales de Recepción

CANALES DE RECEPCION PQRSDF DICIEMBRE 2021



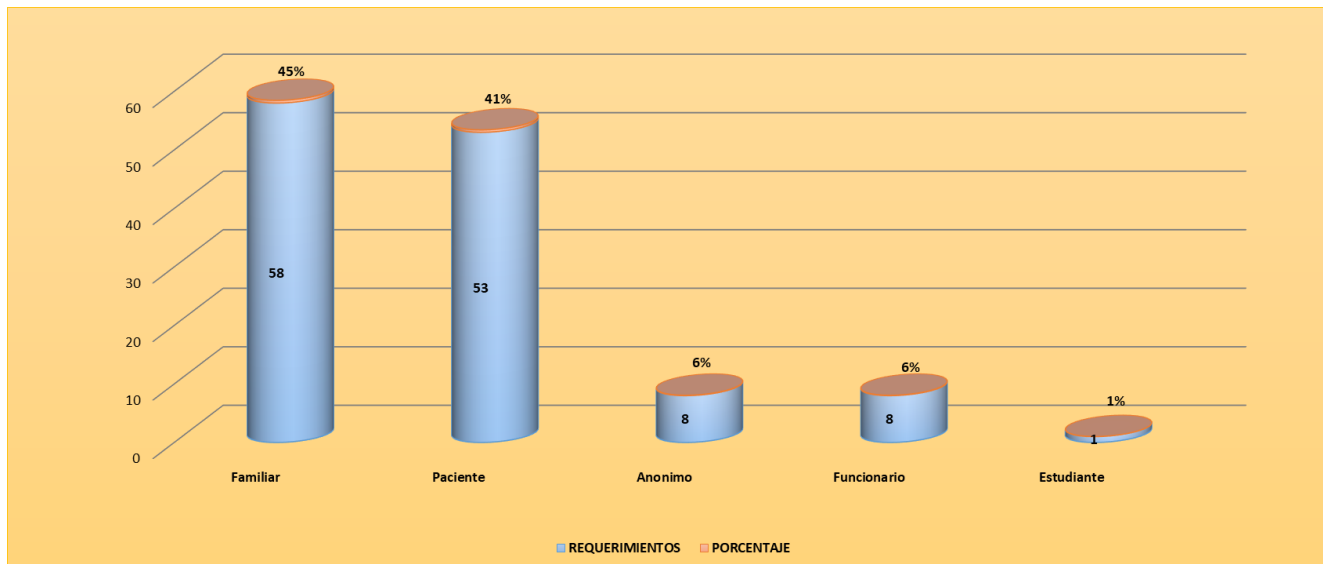
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Diciembre** de 2021 se presentan **128** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **65% Buzón** (83 Requerimientos); **Correo Electrónico** **18%** (23 requerimientos); **Página Web** con un **14%** (18 requerimientos); Seguido de **Personal** con un **2%** (2 requerimientos); **Redes Sociales** con un **2%** (2 requerimientos).



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

TIPO DE USUARIO QUE PRESENTA EL REQUERIMIENTOS DICIEMBRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Diciembre** se registran **128** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Familiar 45%** (58 requerimientos); **Paciente** con un **41%** (53 requerimientos); **Anónimo 6%** (8 requerimientos); **Funcionario 6%** (10 requerimientos), **Estudiante 1%** (1 requerimiento).



1. DISTRIBUCIÓN

2. DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
ENFERMERIA	18	14%
GAICA	12	9%
SUB-MEDICA	11	9%
FACTURACION	9	7%
MEDICINA NUCLEAR	8	6%
GASTRO	7	5%
SERVICIOS GENERALES	7	5%
HEMATOLOGIA	6	5%
DIRECCION	5	4%
GESTION HUMANA	4	3%
TRABAJO SOCIAL	4	3%
JURIDICA	3	2%
ONCOLOGIA	3	2%
RADIOLOGIA	3	2%
UROLOGIA	3	2%
COMUNICACIONES	2	2%
HOSPITAL DIA	2	2%
HOSPITALIZACION	2	2%
LABORATORIO	2	2%
SUB-ADMINISTRATIVA	2	2%
ANULADA	1	1%
CABEZA Y CUELLO	1	1%
CORRESPONDENCIA	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	1	1%
FARMACIA	1	1%
INFRAESTRUCTURA	1	1%
JURIDICA-SUBMEDICA	1	1%
MERCADEO	1	1%
OFTALMOLOGIA	1	1%
ORTOPEDIA	1	1%
PATOLOGIA	1	1%
SALAS DE CX	1	1%
T.RESPIRATORIA	1	1%
VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	1	1%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	1%
TOTAL	128	100%

Fuente: Trabajo Social

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

    Incancerología



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



Para el mes de **Diciembre 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería** con un **14%** (18 requerimientos); con mayor participación, **Queja** (11 requerimientos); **Reclamo** (3 requerimientos); **Agradecimientos** (2 requerimientos); **Sugerencia** (1 requerimiento); **Solicitud Información**; (1 requerimiento); seguido de **Gaica** con un **9%** (12 requerimientos); **Reclamo** (6 requerimientos), **Queja** (4 requerimientos), **Solicitud de información** (1 requerimiento); **Sugerencia** (1 requerimiento), Seguido de **Submedica** con un **9%** (11 requerimientos); **Solicitud de información** (6 requerimientos); **Sugerencia** (3 requerimientos), **Reclamo** (1 requerimiento), **Agradecimiento** (1 requerimiento).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	11	30%
GAICA	4	11%
HEMATOLOGIA	4	11%
FACTURACION	3	8%
GASTRO	3	8%
SERVICIOS GENERALES	2	5%
TRABAJO SOCIAL	2	5%
MEDICINA NUCLEAR	1	3%
RADIOLOGIA	1	3%
ANULADA	1	3%
ENDOCRINOLOGIA	1	3%
MERCADEO	1	3%
OFTALMOLOGIA	1	3%
SALAS DE CX	1	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	3%
TOTAL	37	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Diciembre 2021** se presentaron **37** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 30%** (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	36
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios	1
Total	37
Promedio Días de respuesta	11,76 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Diciembre** de 2021 se presentaron 37 **Quejas** las cuales se tramitaron 36 antes de los 15 días y 1 después de los 15 días, como tiempo promedio de respuesta **11,76 días**.

3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

Para el mes de **Diciembre 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **7,49 días** sobre **128** requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos

3.1 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR DICIEMBRE 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	4
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0
	25,00

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Diciembre** 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 **Diciembre 2021** se presentan **37 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **3,9** días.

3.3 Servicios

3.4 con respuesta antes de 5 días hábiles

Diciembre 2021	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
CX TORAX	5
FACTURACION	5
HEMATOLOGIA	5
ENFERMERIA	4
MEDICINA NUCLEAR	3
S. GENERALES	3
UROLOGIA	1
TRABAJO SOCIAL	0
PROMEDIO	3,4

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

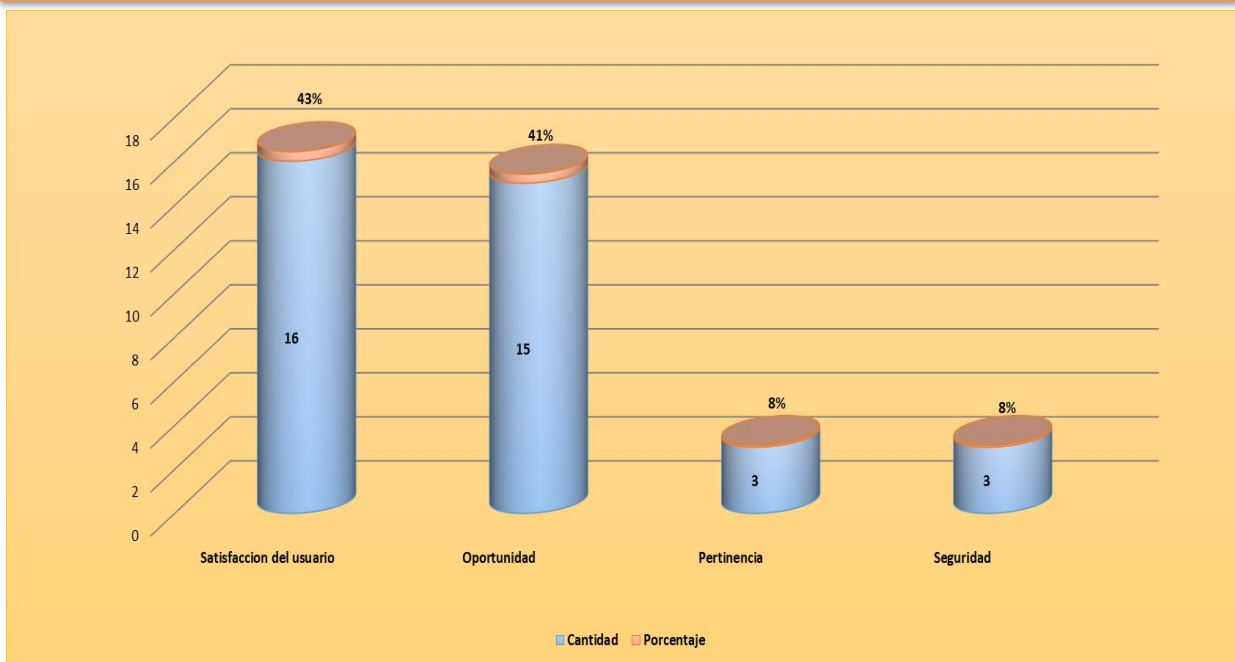
Diciembre 2021	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
RADIOLOGIA	29,00
OFTALMOLOGIA	27,00
MERCADEO	23,00
FACTURACION	16,50
GAICA	14,50
CUIDADOS PALIATIVOS	14,00
TRABAJO SOCIAL	13,00
HEMATOLOGIA	12,33
ENDOCRINOLOGIA	11,00
S. GENERALES	11,00
GASTROENTEROLOGIA	10,67
ENFERMERIA	10,40
SALAS DE CX	9,00
TOTAL, PROMEDIO	15,49

Fuente: Oficina Trabajo Social



4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO DICIEMBRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **37 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **satisfacción del usuario 43%** (16 requerimientos) **Oportunidad 41%** (15 requerimientos); **Pertinencia 8%** (3 requerimientos), **Seguridad 8%** (3 requerimientos).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el mes de **Diciembre 2021** el Atributo de calidad más alto **satisfacción del usuario 43%** (16 requerimientos) **Oportunidad 41%** (15 requerimientos); **Pertinencia 8%** (3 requerimientos), **Seguridad 8%** (3 requerimientos).

4.1.1 Satisfacción del usuario 43% (16 requerimientos).

Satisfacción del usuario	
Causa de requerimiento	Área
SE QUEJA DE LA ENFERMERA DE VACUNACIÓN COVID-19 POR GROSERIA CON LOS PACIENTES INDICANDO QUE SI NO LE GUSTA HACER LA FILA SE VAYA A UN CENTRO COMERCIAL	ENFERMERIA
SE QUEJA DE LA ENFERMERA DE LA MADRUGADA POR EL MAL TRATO	ENFERMERIA
SE QUEJA POR EL MAL TRATO DE LAS ENFERMERAS DE GAICA	ENFERMERIA
SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION Y MAL TRATO POR PARTE DE LAS ENFERMERAS DE GAICA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERA TURNO NOCHE POR PERDIDA DE PAÑITOS HABITACION 339	ENFERMERIA
SE QUEJA DE LA ENFERMERA JULY PLATA QUIEN NO BRINDA INFORMACION COMO DEBE SER POR ESTAR CON EL TELEFONO	ENFERMERIA
SE QUEJA PORQUE SE PERDIO EL CELULAR	ENFERMERIA
SE QUEJA DEL FUNCIONARIO MIGUEL CORREDOR POR EL TRATO INADECUADO HACIA LOS PACIENTES	FACTURACION
SE QUEJA DEL TRATO INADECUADO POR PARTE DE LA NAVEGADORA DE GAICA ESTRELLA	FACTURACION
SE QUEJA DE LA DRA DANNA MENA POR EL TRATO INADECUADO EN GAICA	GAICA
SE QUEJA POR EL TRATO INADECUADO DE LA FUNCIONARIA PAULA DE LA VENTANILLA DE GASTRO	GASTRO
SE QUEJA POR EL TRATO INADECUADO DE LA FUNCIONARIA ANGELICA DE AUTORIZACIONES	MERCADEO
QUEJA ANULADA POR GROSERIA	S. GENERALES
SE QUEJA DE DRA CAROLINA SALAS DE CIRUGIA PORQUE ES GROSERIA CON LOS PACIENTES	SALAS DE CX
SE QUEJA DEL TRATO TRABAJADORA SOCIAL DE HEMATOLOGIA	SALAS DE CX
QUEJA ANULADA POR GROSERIA	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA DEL TRATO TRABAJADORA SOCIAL DE HEMATOLOGIA	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA POR EL TRATO QUE LE BRINDO LA TRABAJADORA SOCIAL NELLY AMAYA	TRABAJO SOCIAL

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 43%** (16 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería**; (7 requerimientos) **Trabajo Social** (3 requerimientos), **Facturación** (2 requerimientos) **Salas de Cirugía** (2 requerimientos); **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Gaica** (1 requerimiento), **Mercadeo** (1 requerimiento).

4.1.2 Oportunidad 41% (15 requerimientos)

OPORTUNIDAD	
Causa de requerimiento	Área
SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS	CUIDADOS PALIATIVOS
SE QUEJA DE LA SECRETARIA DORIS PARRA DE ENDOCRINO POR DEMORA EN ATENCION	ENDOCRINOLOGIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA EN GAICA POR DEMORA EN EL LLAMADO EN LA HABITACION	ENFERMERIA
SE QUEJA POR MAL TRATO EN GAICA CON EL PACIENTE	ENFERMERIA
SE QUEJA DEL FUNCIONARIO GABRIEL NO ENTREGA MEDICAMENTO	ENFERMERIA
SE QUEJA DE LA FACTURADORA DE RADIOTERAPIA PORQUE NO SE ENCUENTRA EN EL PUESTO DE TRABAJO Y RETRAZA EL PROCEDIMIENTO DE LOS PACIENTES	FACTURACION

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología



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

SE QUEJA DE GAICA/ UROLOGIA POR LA DEMORA EN EL PROCEDIMIENTO EN ESTOS SERVICIOS	GAICA
SE QUEJA POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN GAICA PORQUE EL MEDICO NO LLEGA	GAICA
SE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN GAICA	GAICA
SE QUEJA DE ARMANDO CONSULTA DE GASTROENTEROLOGIA PORQUE NUNCA SE ENCUENTRA EN EL PUESTO DE TRABAJO ATRASA LOS PROCESOS	GASTRO
SE QUEJA DE LA SECRETARIA DE HEMATOLOGIA LILIANA POR DEMORA EN ATENCION	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE LOS MEDICOS DE HEMATOLOGIA POR QUE NO DAN INFORMACION	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE ATENCION HEMATOLOGIA POR DEMORA EN ATENCION POR PARTE DE LA DRA ESPIRKO	HEMATOLOGIA
SE QUEJA DE ATENCION HEMATOLOGIA POR DEMORA EN ATENCION POR PARTE DE LA DRA ESPIRKO	HEMATOLOGIA
SE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN CITA DE PET CON MEDICINA NUCLEAR YA QUE NO CONTESTAN LOS TELEFONOS	MEDICINA NUCLEAR

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 41%** (15 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Hematología** con (4 requerimientos); **Enfermería** (3 requerimientos); **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento), **Endocrinología** (1 requerimiento), **Facturación** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Medicina Nuclear** (1 requerimiento).

4.1.3 Pertinencia 8% (3 requerimientos)

PERTINENCIA	
Causa de requerimiento	Area
SE QUEJA DE ENFERMERIA PORQUE INSISTE EN QUE LA PROTESIS SI SE PERDIO EN LA HOSPITALIZACION DEL PAPÁ	ENFERMERIA
SE QUEJA DE LA GUARDA MARIA CASTAÑEDA PORQUE LE DIO UNA SILLA EN MAL ESTADO Y NO SE LA QUISO CAMBIAR	S. GENERALES
SE QUEJA PORQUE NO LE FACTURARON LA CITA DE OFTALMOLOGIA YA QUE EL DR NO DIO LA AUTORIZACION	OFTALMOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo **Pertinencia 8%** (3 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Enfermería** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Oftalmología** (1 requerimiento).

4.1.4 Seguridad 8% (3 requerimientos)

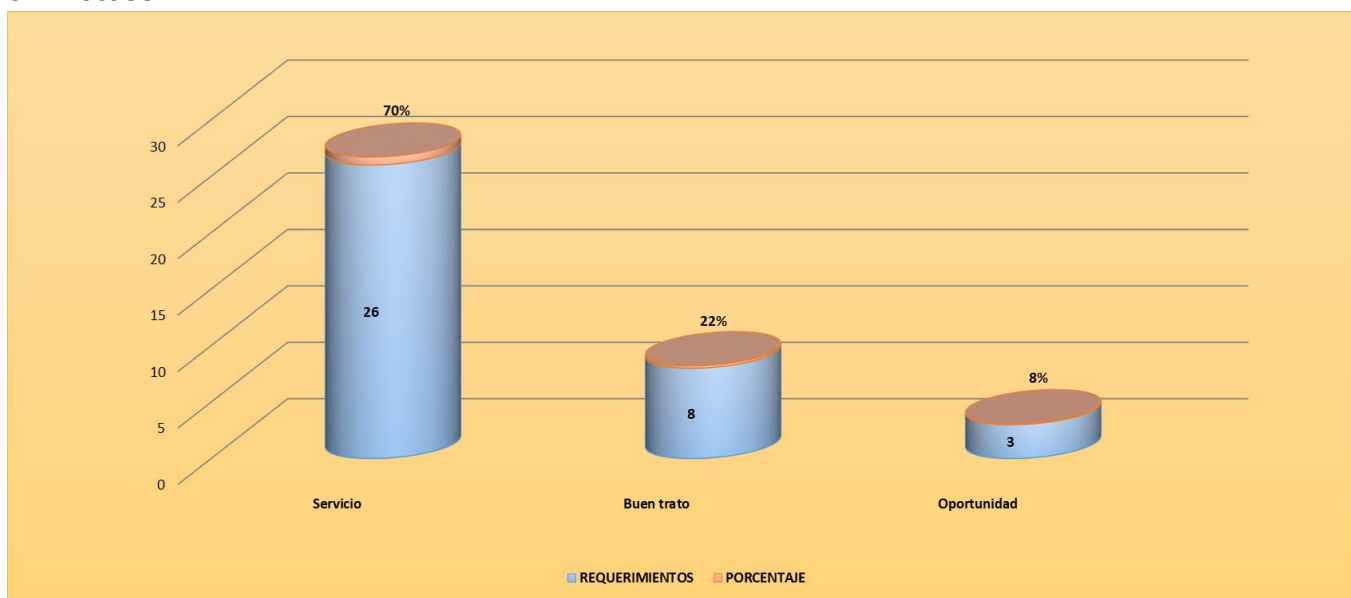
SEGURIDAD	
Causa de requerimiento	Area
SE QUEJA DE GASTROENTEROLOGIA POR LOS MALOS PROCEDIMIENTOS QUE REALIZAN EN EL SERVICIO	GASTROENTEROLOGIA
SE QUEJA DE VIGILANCIA PORQUE NO TIENEN CONTROL CON LOS BAÑOS DE AFUERA YA QUE DEJAN ENTRAR A LOS VENDEDORES AMBULANTES PORQUE INGRESAN SIN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PONIENDO A LOS PACIENTES EN RIESGO	S. GENERALES
SE QUEJA DEL TECNICO VICTOR DE RADIOLOGIA POR EL MAL PROCEDIMIENTO YA QUE TENIA AFAN Y NO EXPLICO EL PROCEDIMIENTO	RADIOLOGIA



En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo **Seguridad 8%** (3 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento).

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

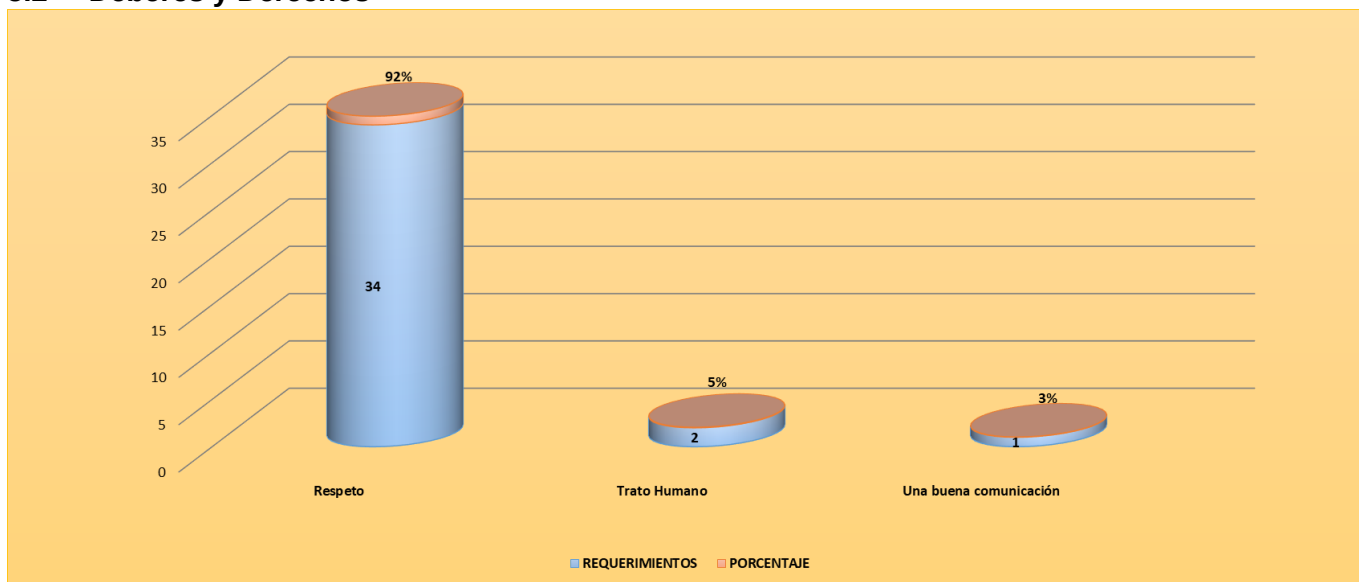
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 26 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Diciembre** 2021 el **70%** corresponde al **Servicio** con (26 requerimientos), **Buen Trato 22%** (8 requerimientos), **Oportunidad 8%** (3 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



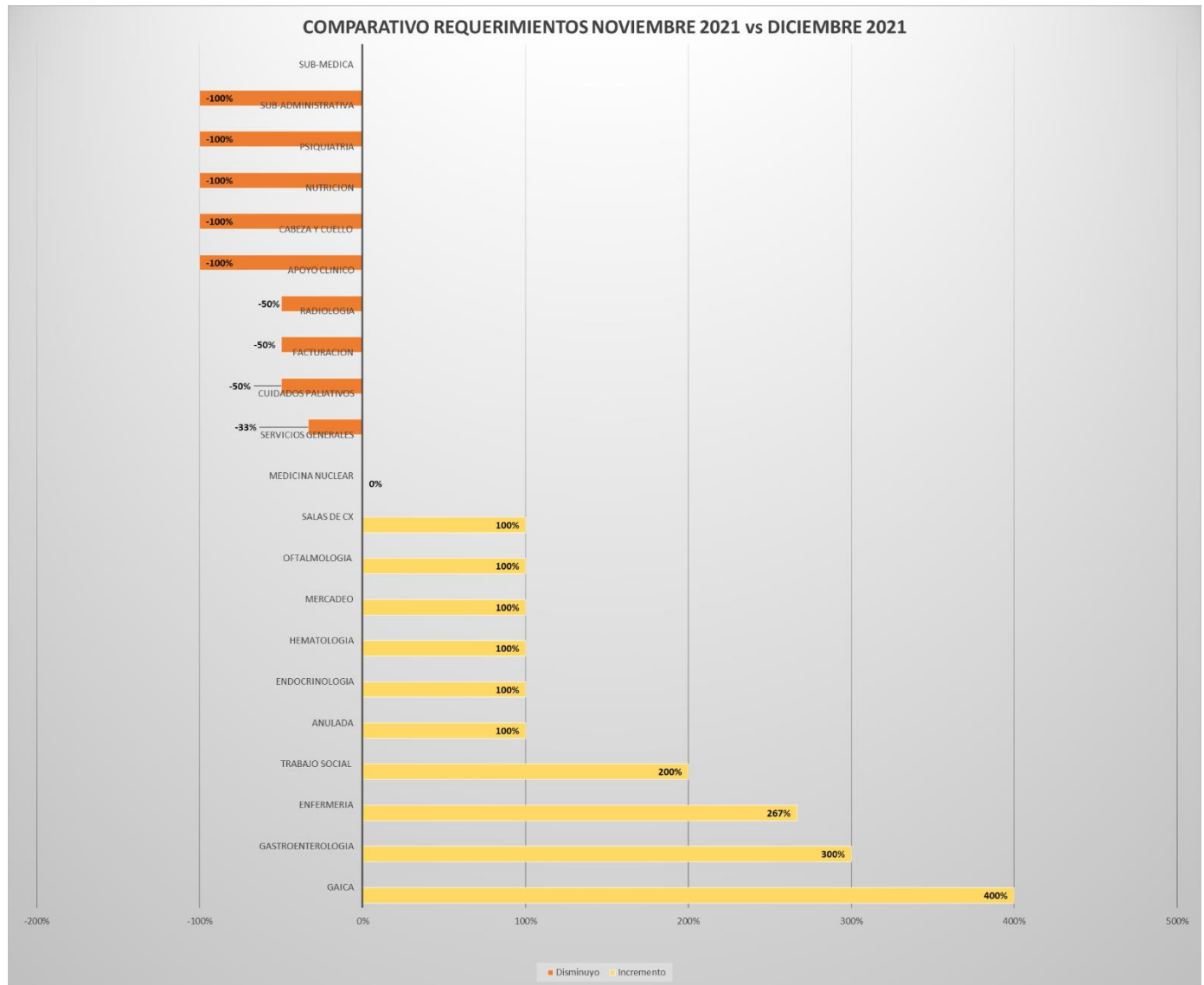
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



De 37 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Diciembre 2021** el **92%** corresponde al **Respeto con 34** requerimientos esto alineado con **Deberes y Derechos**

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

Mes Noviembre vs Diciembre 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 **Diciembre 2021** se presentan **33** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **42%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Noviembre vs Diciembre 2021

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	nov-21	dic-21	Variación
GAICA		4	400%
GASTROENTEROLOGIA		3	300%
ENFERMERIA	3	11	267%
TRABAJO SOCIAL		2	200%
ANULADA		1	100%
ENDOCRINOLOGIA		1	100%
HEMATOLOGIA	2	4	100%
MERCADEO		1	100%
OFTALMOLOGIA		1	100%
SALAS DE CX		1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	nov-21	dic-21	Variación
MEDICINA NUCLEAR	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	nov-21	dic-21	Variación2
SERVICIOS GENERALES	3	2	-33%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	1	-50%
FACTURACION	6	3	-50%
RADIOLOGIA	2	1	-50%
APOYO CLINICO	2		-100%
CABEZA Y CUELLO	1		-100%
NUTRICION	1		-100%
PSIQUIATRIA	1		-100%
SUB-ADMINISTRATIVA	1		-100%
SUB-MEDICA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología

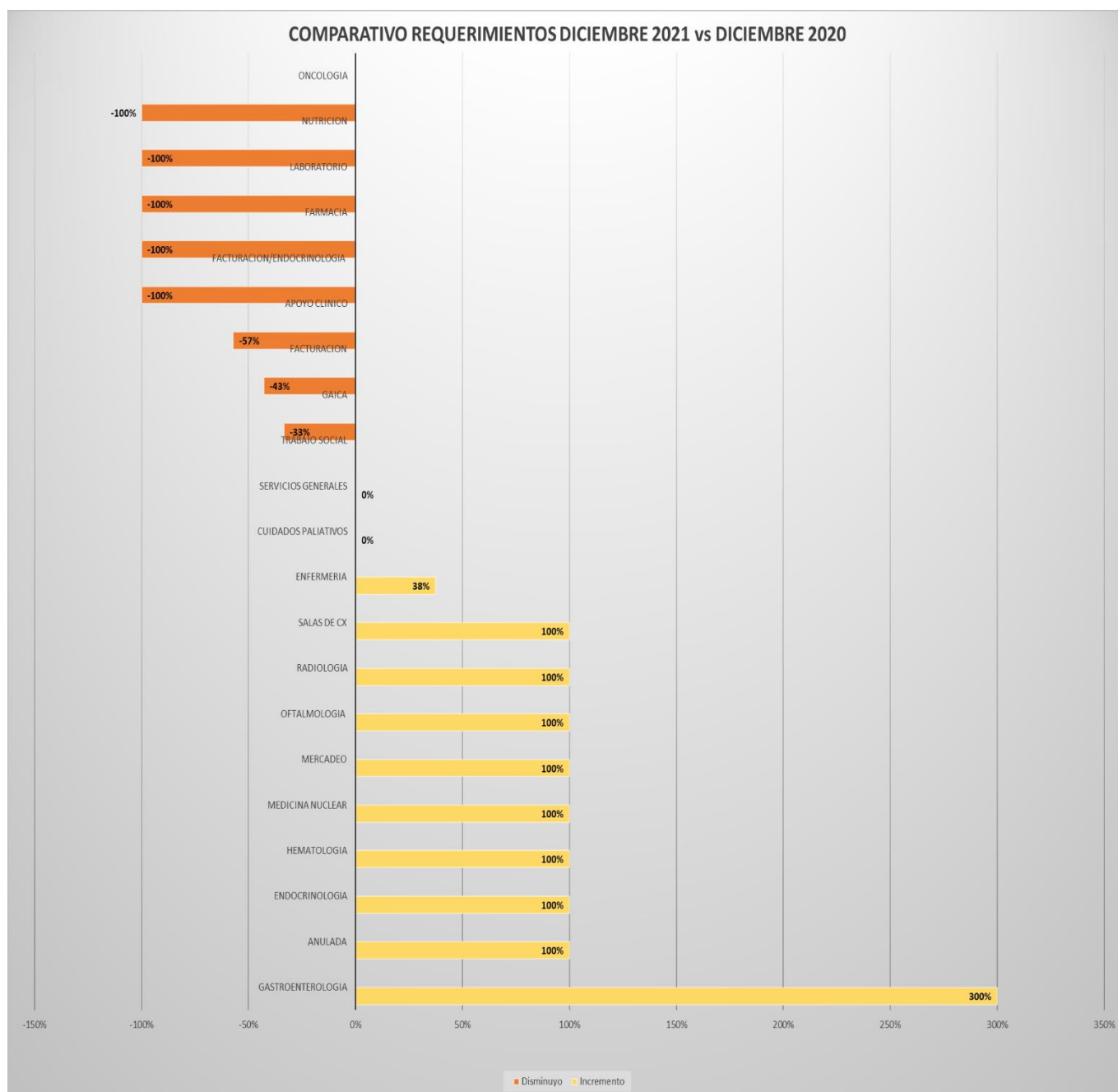


Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



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

Para el mes de **Diciembre 2021** se presentan **37** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **45** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **18%** 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	dic-20	dic-21	Variación
GASTROENTEROLOGIA		3	300%
ANULADA		1	100%
ENDOCRINOLOGIA		1	100%
HEMATOLOGIA	2	4	100%
MEDICINA NUCLEAR		1	100%
MERCADEO		1	100%
OFTALMOLOGIA		1	100%
RADIOLOGIA		1	100%
SALAS DE CX		1	100%
ENFERMERIA	8	11	38%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	dic-20	dic-21	Variación
CUIDADOS PALIATIVOS	1	1	0%
SERVICIOS GENERALES	2	2	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	dic-20	dic-21	Variación2
TRABAJO SOCIAL	3	2	-33%
GAICA	7	4	-43%
FACTURACION	7	3	-57%
APOYO CLINICO	1		-100%
FACTURACION/ENDOCRINOLOGIA	2		-100%
FARMACIA	3		-100%
LABORATORIO	1		-100%
NUTRICION	1		-100%
ONCOLOGIA	1		-100%
ONCOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1		-100%
RADIOTERAPIA	1		-100%
SENO	1		-100%
SUBMEDICA	1		-100%
UROLOGIA	2		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

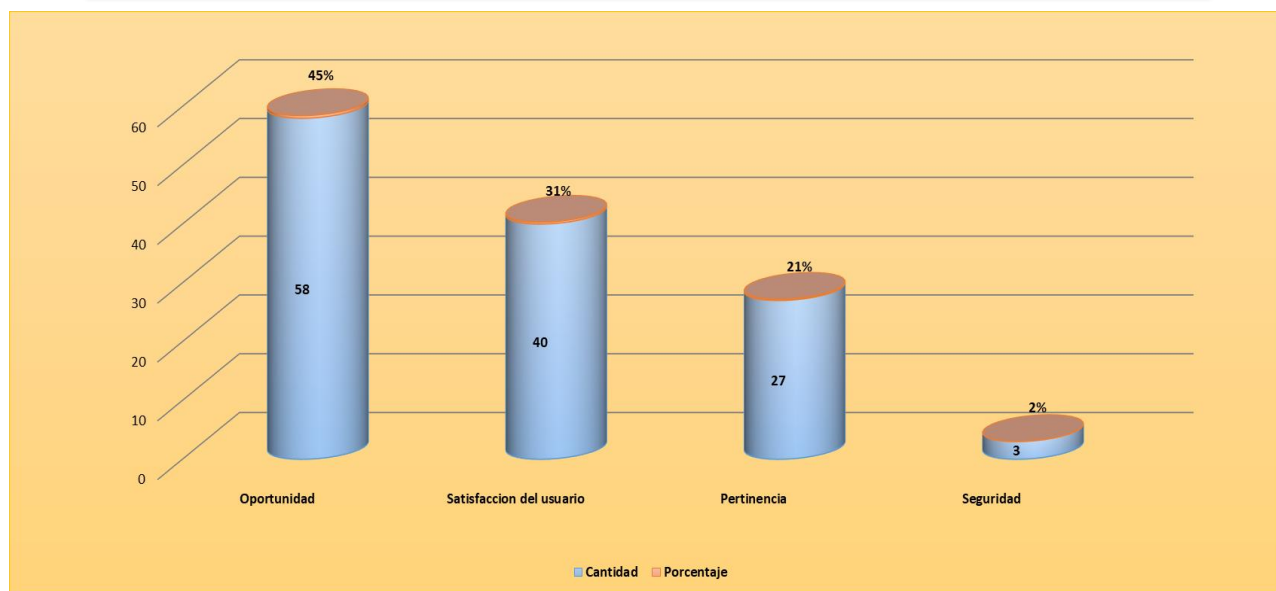


8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Diciembre 2021** se presentan 10 **Quejas** anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO DICIEMBRE 2021



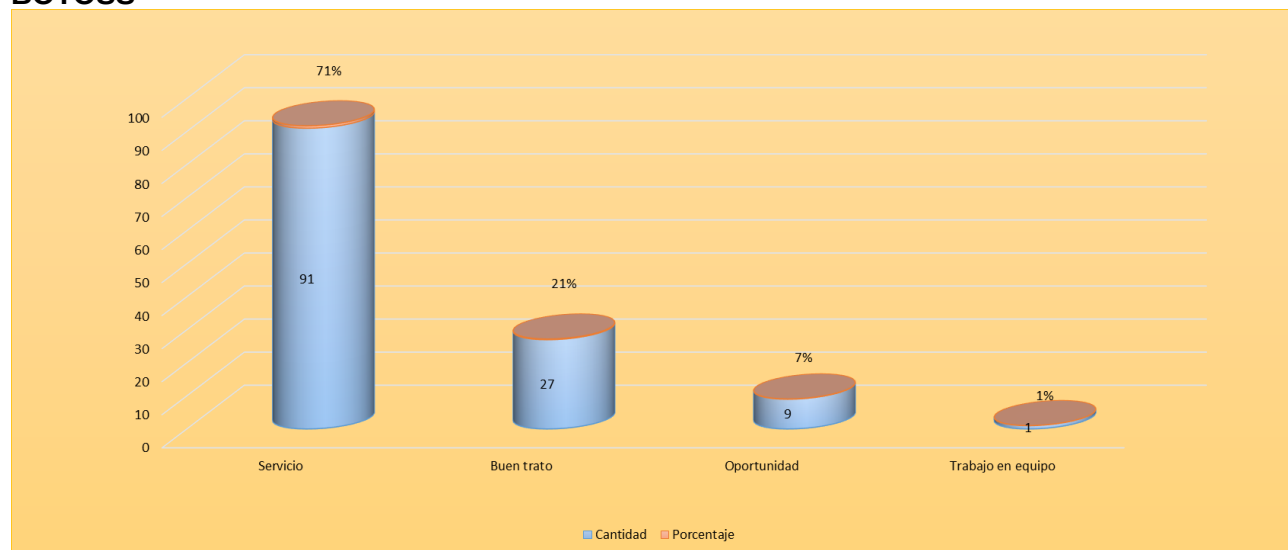
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Diciembre 2021** se presentan **128** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Oportunidad** con un **45%** (58 requerimientos); **Satisfacción del usuario** **31%** (40 requerimientos), **Pertinencia** **21%** (27 requerimientos), **Seguridad** **2%** (3 requerimientos).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

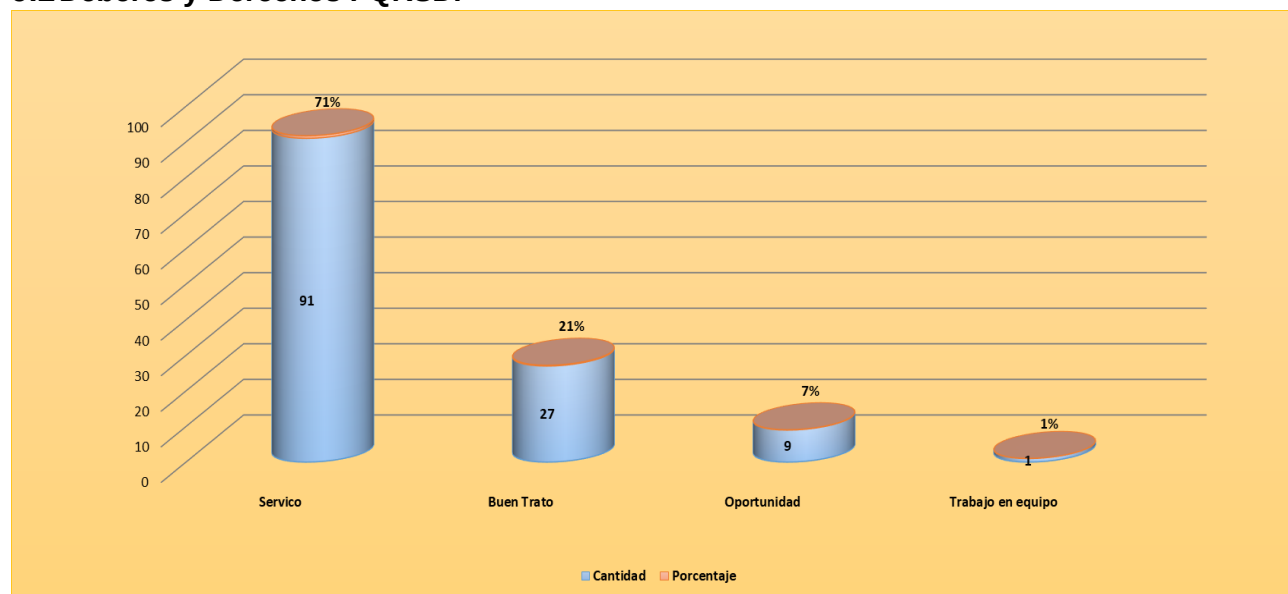
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **128** requerimientos que se presentaron en el mes de **Diciembre** 2021 el **79%** corresponde a, de **Servicio** **71%** con 91 requerimientos, **Buen Trato** **21%** con 27 requerimientos, **Oportunidad** **7%** con 9 requerimientos, **Trabajo en equipo** **1%** 1 requerimiento.

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **128** requerimientos que se presentaron en el mes de **Diciembre** 2021 el **71%** corresponde a, **Servicio** con 91 Requerimientos, seguido de **Buen Trato** **21%** con 27 requerimientos, **Oportunidad** **7%** con 9 requerimientos, **Trabajo Social** **1%** con 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



10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE DICIEMBRE 2021

DICIEMBRE 2021	
NOVIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	310
ANTIGUOS	8.154
TOTAL ATENDIDOS	8.464

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,51% (N total de requerimientos 128/ N total pacientes atendidos 8.464)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,44% (N total de requerimientos tipo queja 37/ N total pacientes atendidos 8.464)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

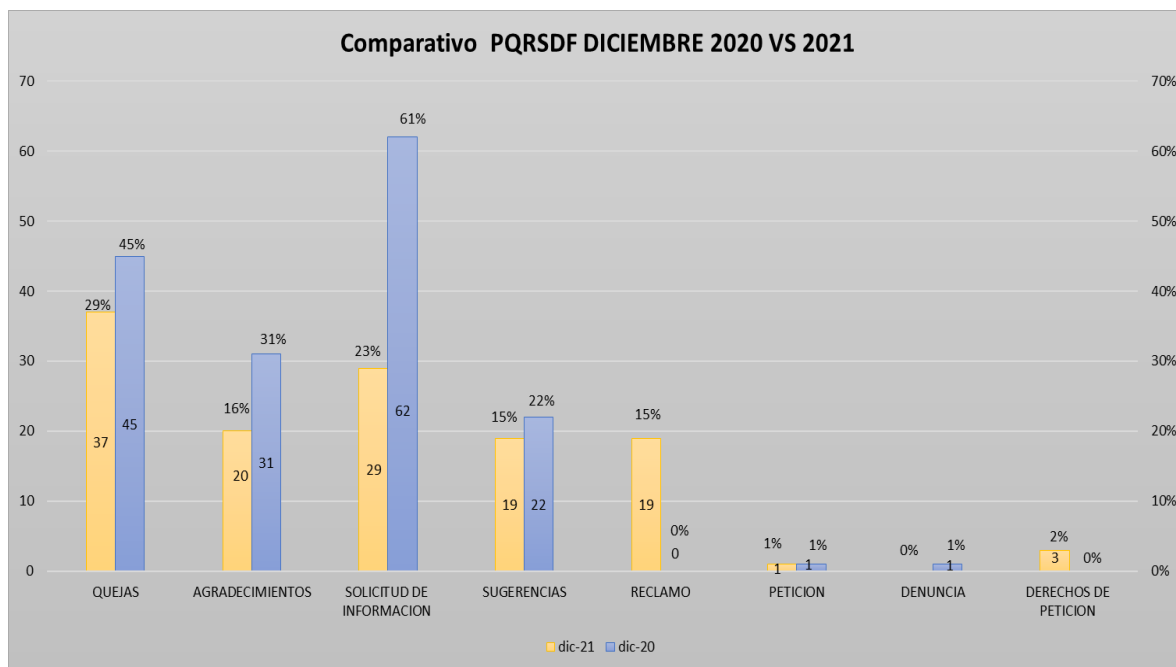
Para el mes de **Diciembre** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,51 % (N total de requerimientos 128/ N total pacientes atendidos 8.464)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,44% (N total de requerimientos tipo queja 37/ N total pacientes atendidos 8.464)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2020 VS 2021

- ✓ Para el año **2021** del mes de **Diciembre** se presentan **128** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Diciembre 2020** se presentan 162 requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **21%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Diciembre 2021** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Agradecimientos** del **35%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Diciembre 2021** fueron (**20 Agradecimiento**) vs **Diciembre 2020** con (**31 Agradecimientos**), en el tipo de requerimiento; **Solicitud de la Información** se evidencia una disminución del **53%**, **Diciembre 2021** fueron (29 requerimientos) vs **Diciembre 2020** con (62 requerimientos); **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **Diciembre 2021** (19 requerimientos) vs **Diciembre 2020** con (0 requerimientos) del tipo de requerimiento **Quejas** se disminuyó en un **18%** **Diciembre 2021** fueron (37 requerimientos) vs **Diciembre 2020** con (45 requerimientos), **Sugerencias** se presenta una disminución del **14%** **Diciembre 2020** con (22 requerimientos) vs **Diciembre 2021** con (19 requerimientos), **Petición** se mantuvo **0%** **Diciembre 2021** (1 requerimiento) vs **Diciembre 2020** con (1 requerimiento), **Denuncia** disminuye en un **100%** **Diciembre 2021** (0 requerimiento) vs **Diciembre 2020** con (1 requerimiento), **Derecho de Petición** incremento en un **100%** **Diciembre 2021** (3 requerimiento) vs **Diciembre 2020** con (0 requerimiento).
- ✓ Durante el periodo **Diciembre 2021** se identifica un incremento del **4%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón Diciembre 2021** (86 requerimientos) vs **Diciembre 2020** (82 requerimientos). Presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**

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



12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Diciembre 2021** se presentaron **128** requerimientos de los cuales **20** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

AGRADECIMIENTOS		
Atributo de calidad	Area	Causa Requerimiento
Satisfacción del usuario	DIRECCION	FELICITA Y AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECE A LOS DOCTORES DEL INC
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECIMIENTO DIRECCION
Satisfacción del usuario	DIRECCION	AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO POR EL BUEN TRATO
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECE LA FUNCION DE LA NAVEGADORA ESTRELLA
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECIMIENTO FACTURACION
Satisfacción del usuario	FACTURACION	AGRADECE A LOS FUNCIONARIOS DE FACTURACION Y NAVEGADORES
Satisfacción del usuario	GASTRO	AGRADECE AL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGIA POR LE BUEN MANEJO DE PROCEDIMIENTOS
Satisfacción del usuario	HEMATOLOGIA	AGRADECIMIENTO DR ALCALA
Satisfacción del usuario	HOSPITAL DIA	FELICITACIONES AL PERSONAL DE HOSPITAL DIA POR SU LABOR
Satisfacción del usuario	MEDICINA NUCLEAR	AGRADECIMIENTO MEDICINA NUCLEAR
Satisfacción del usuario	MEDICINA NUCLEAR	AGRADECIMIENTO MEDICINA NUCLEAR
Satisfacción del usuario	ONCOLOGIA	AGRADECE AL DR. JESUS OSWALDO SANCHEZ POR SU ENTREGA Y HUMANIDAD CON LOS PACIENTES
Satisfacción del usuario	SUBMEDICA	AGRADECIMIENTO SUB-MEDICA-VACUNACION
Satisfacción del usuario	UROLOGIA	FELICITAN A UROLOGIA POR SU AMABILIDAD Y COLABORACION CON LOS PACIENTES

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **20** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 5** requerimientos, **Dirección 5** requerimientos, **Enfermería 2** requerimientos, **Medicina Nuclear 2** Requerimientos, **Gastroenterología 1** requerimiento, **Hospital Dia 1** Requerimiento, **Hematología 1** Requerimiento, **Oncología 1** Requerimiento, **Submedica 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 **Diciembre 2021** fue: **Enfermería (11 Requerimientos tipo Queja)**.

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

16. CONCLUSIONES

- **Queja** con un **29%** (37 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, pertinencia y Satisfacción del usuario.**
- De **128** requerimientos para el mes de **Diciembre** el **23%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de Información** (29 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad y pertinencia.**
- De **128** requerimientos para el mes de **Diciembre** el **16%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** con (20 requerimientos), las causas de estos se definen en **Satisfacción del Usuario.**
- Para el mes de **Diciembre** 2021 de 128 requerimientos corresponden al tipo de comentario **Reclamo** con un 15% (**19 requerimientos**), los cuales se identifican por **Pertinencia, Oportunidad.**
- Para el mes de **Diciembre** 2021 de 128 requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con un 15% (**19 requerimientos**), los cuales se identifican por, **Oportunidad y Satisfacción del usuario.**
- Para el mes de **Diciembre** 2021 de 128 requerimientos corresponden al tipo de comentario **Derechos de Petición** con un 2% (**3 requerimientos**), los cuales se identifican por, **Oportunidad, Pertinencia y Satisfacción del usuario.**
- Para el mes de **Diciembre** 2021 de 128 requerimientos corresponden al tipo de comentario **Petición** con un 1% (**1 requerimiento**), los cuales se identifican por, **Oportunidad.**
- Para el mes de **Diciembre 2021** se presentan **128** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Oportunidad** con un **41%** (53 requerimientos); **Pertinencia** **33%** (42 requerimientos), **Satisfacción del usuario** **26%** (33 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.



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