



INFORME PQRSDF IV TRIMESTRE 2021

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

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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

1 INTRODUCCION

Teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye el capítulo I del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

el instituto nacional de cancerología cuenta con un manual de quejas peticiones, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias por acto de corrupción GAC-P01-M-01, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las peticiones y la manera de atenderlas en el instituto nacional de cancerología. Por tal razón se establecen los diferentes canales de recepción a los diferentes tipos requerimientos.

Buzón de Sugerencias: El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con 13 buzones de sugerencias distribuidos de manera estratégica y 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 pgqs@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

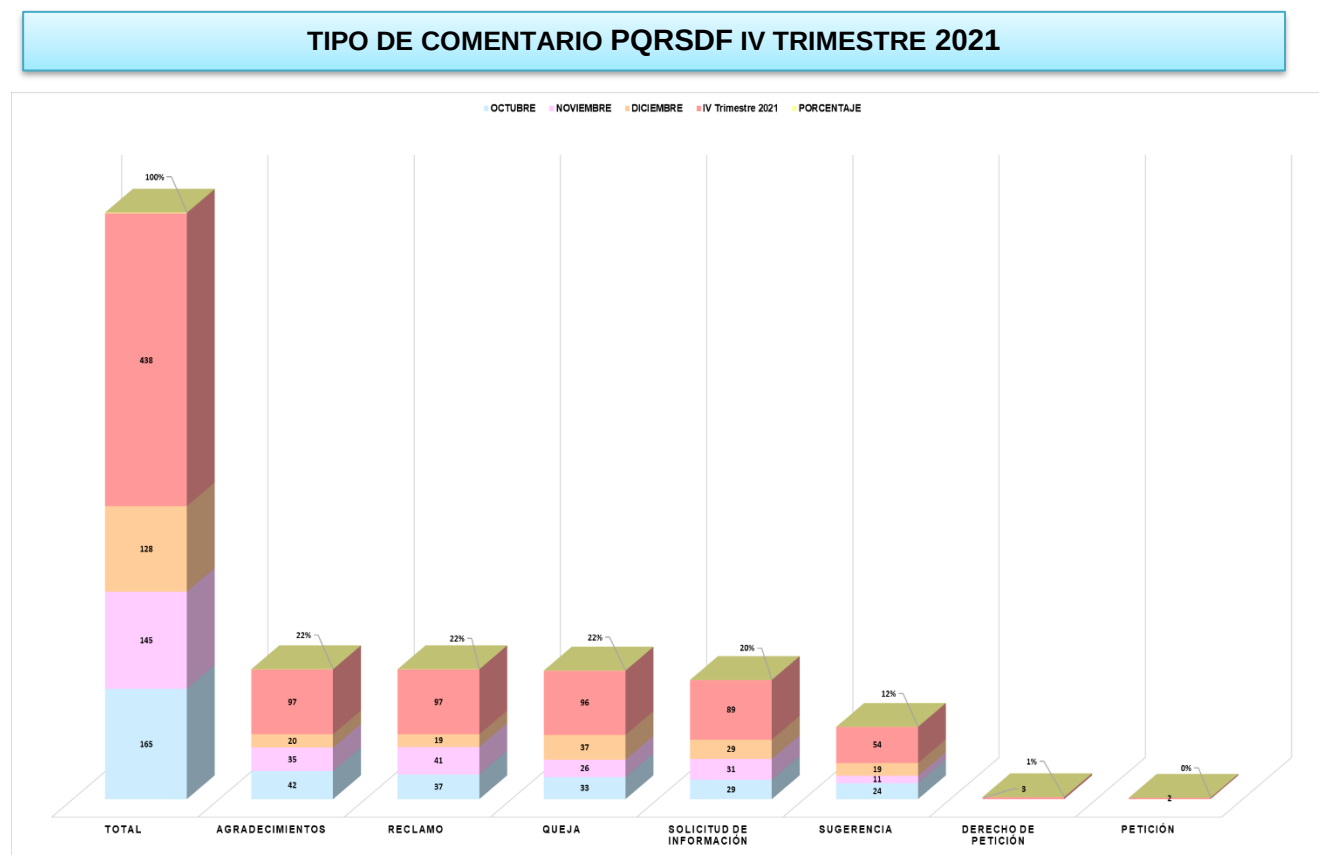


- Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:
 - a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
 - b) Tiempos de respuesta definitiva
 - c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF IV TRIMESTRE DE 2021

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

1.2.1 TIPO DE COMENTARIO



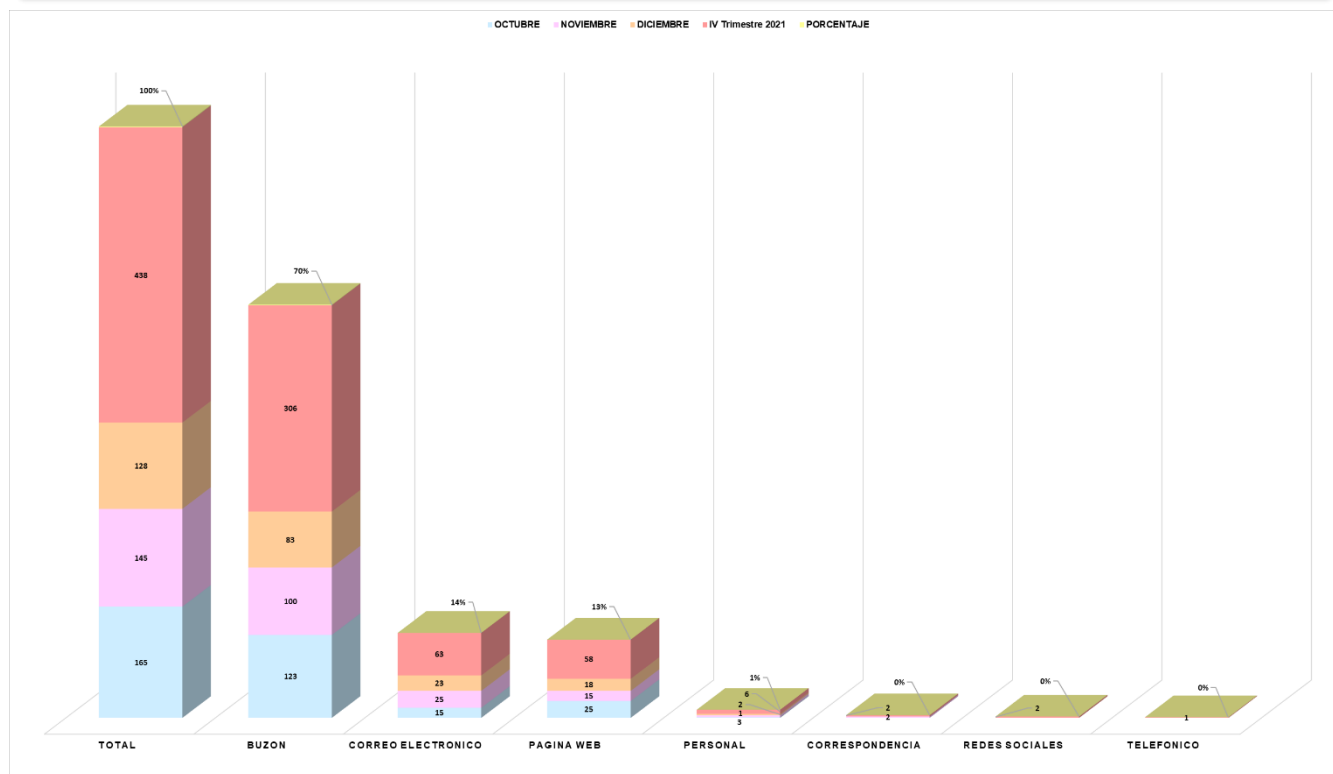
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **IV Trimestre** de 2021 se presentan **438** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **Agradecimientos 22%** (97 requerimientos); **Reclamo** con un **22%** (97 requerimientos); **Queja 22%** (96 Requerimientos); **Solicitud de la Información 20%** (89 Requerimientos); Seguido de **Sugerencia** con un **12%** (54 requerimientos); **Derecho de Petición** con un **1%** (2 requerimientos); **Petición** con un **0%** (1 requerimiento).



1.2.2 Canales de Recepción

CANALES DE RECEPCION PQRSDF IV TRIMESTRE 2021



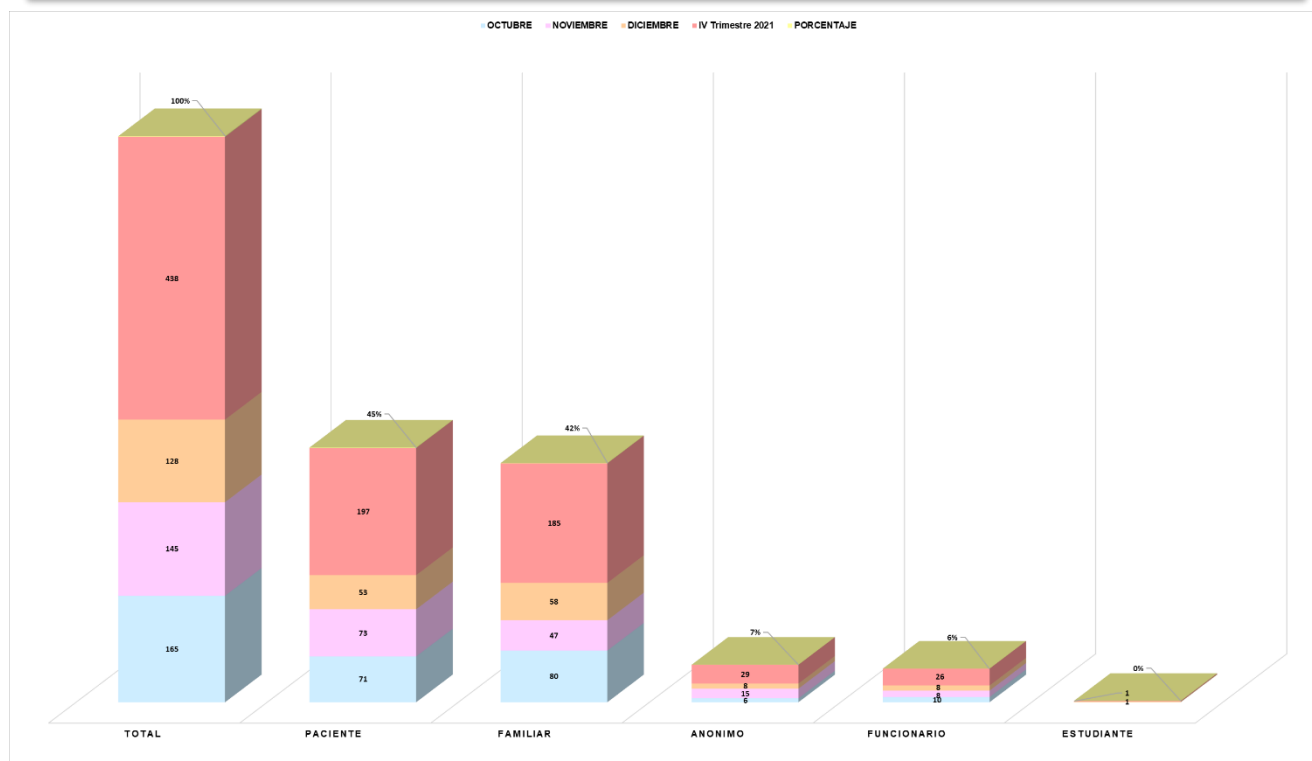
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **IV Trimestre** de 2021 se presentan **438** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **70% Buzón** (306 Requerimientos); **Correo Electrónico 14%** (63 requerimientos); Seguido de **Página Web** con un **13%** (58 requerimientos); Seguido de **Personal** con un **1%** (6 requerimientos); **Correspondencia** con un **0%** (2 requerimientos); **Redes Sociales** con un **0%** (2 requerimientos); **Telefónico** con un **0%** (1 requerimiento).



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

TIPO DE USUARIO QUE PRESENTA EL REQUERIMIENTOS IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el **IV Trimestre 2021** se registran **438** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **45%** (197 requerimientos); **Familiar 42%** (267 requerimientos); **Anónimo 7%** (29 requerimientos); **Funcionario 6%** (26 requerimientos); **Estudiante 0%** (1 requerimiento).



1. DISTRIBUCION PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FACTURACION	64	15%
ENFERMERIA	62	14%
DIRECCION	37	8%
GAICA	31	7%
SUB-MEDICA	28	6%
SERVICIOS GENERALES	21	5%
MEDICINA NUCLEAR	17	4%
SUB-ADMINISTRATIVA	15	3%
RADIOLOGIA	14	3%
GASTROENTEROLOGIA	12	3%
HEMATOLOGIA	12	3%
CABEZA Y CUELLO	10	2%
TRABAJO SOCIAL	10	2%
ONCOLOGIA	8	2%
UROLOGIA	8	2%
GESTION HUMANA	7	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	6	1%
JURIDICA	6	1%
CORRESPONDENCIA	5	1%
FARMACIA	5	1%
SALAS DE CIRUGIA	5	1%
ENDOCRINOLOGIA	4	1%
GESTION AMBIENTAL	4	1%
COMUNICACIONES	3	1%
HOSPITAL DIA	3	1%
HOSPITALIZACION	3	1%
LABORATORIO	3	1%
MERCADEO	3	1%
NUTRICION	3	1%
RADIOTERAPIA	3	1%
REHABILITACION	3	1%
APOYO CLINICO	2	0%
CX PLASTICA	2	0%
INFRAESTRUCTURA	2	0%
PEDIATRIA	2	0%
TERAPIA RESPIRATORIA	2	0%
ANULADA	1	0%
C TORAX	1	0%
CALL CENTER	1	0%
FACTURACION - RADIOLOGIA	1	0%
INVESTIGACION	1	0%
JURIDICA-SUBMEDICA	1	0%
NEUROLOGIA	1	0%
OFTALMOLOGIA	1	0%
ORTOPEDIA	1	0%
PATOLOGIA	1	0%
PSIQUIATRIA	1	0%
SALUD EN EL TRABAJO	1	0%
VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	1	0%
TOTAL	438	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 **IV Trimestre 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación** con un **15%** (64 requerimientos) con mayor participación, **Queja** (14 requerimientos); **Agradecimientos** (32 requerimientos); **Reclamo** (9 requerimientos); **Sugerencias** (6 requerimientos); **Solicitud de la información** (3 requerimientos); Seguido de **Enfermería** con un **14%** (62 requerimientos); **Quejas** (25 requerimientos); **Agradecimientos** (16 requerimientos); **Reclamo** (13 requerimientos); **Solicitud de Información** (4 requerimientos); **Sugerencia** (3 requerimientos).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENFERMERIA	25	26%
FACTURACION	14	15%
HEMATOLOGIA	8	8%
SERVICIOS GENERALES	7	7%
GAICA	5	5%
GASTROENTEROLOGIA	4	4%
RADIOLOGIA	4	4%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	3%
MEDICINA NUCLEAR	3	3%
APOYO CLINICO	2	2%
CABEZA Y CUELLO	2	2%
NUTRICION	2	2%
ONCOLOGIA	2	2%
SUB-ADMINISTRATIVA	2	2%
TRABAJO SOCIAL	2	2%
ANULADA	1	1%
C TORAX	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	1	1%
FACTURACION - RADIOLOGIA	1	1%
MERCADEO	1	1%
OFTALMOLOGIA	1	1%
PSIQUIATRIA	1	1%
SALAS DE CX	1	1%
SALUD EN EL TRABAJO	1	1%
SUB-MEDICA	1	1%
UROLOGIA	1	1%
TOTAL	96	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el **IV Trimestre 2021** se presentaron **96** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería 26%** (26 requerimientos).

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



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	94
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	1
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios	1
Total	96
Promedio Días de respuesta	11,14 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III Trimestre** de 2021 se presentaron 96 **Quejas** las cuales se tramitaron 94 antes de los 15 días, 1 después de los 15 días y 1 pendiente de respuesta por parte de los servicios involucrados, teniendo como tiempo promedio de respuesta **11,14 días** sobre 438 requerimientos.

2. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

Para el **IV Trimestre 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **5,1 días** sobre 438 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos

3.1 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR IV TRIMESTRE 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	8
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	
Total	8
Promedio	21,6 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **IV Trimestre** de 2021 se presentaron 8 respuestas preliminares 8 dentro de los 15 días.

3.2. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el **IV Trimestre 2021** se presentan **96 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **4,3 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 después de 5 días hábiles

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

Fuente: Oficina Trabajo Social.

3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

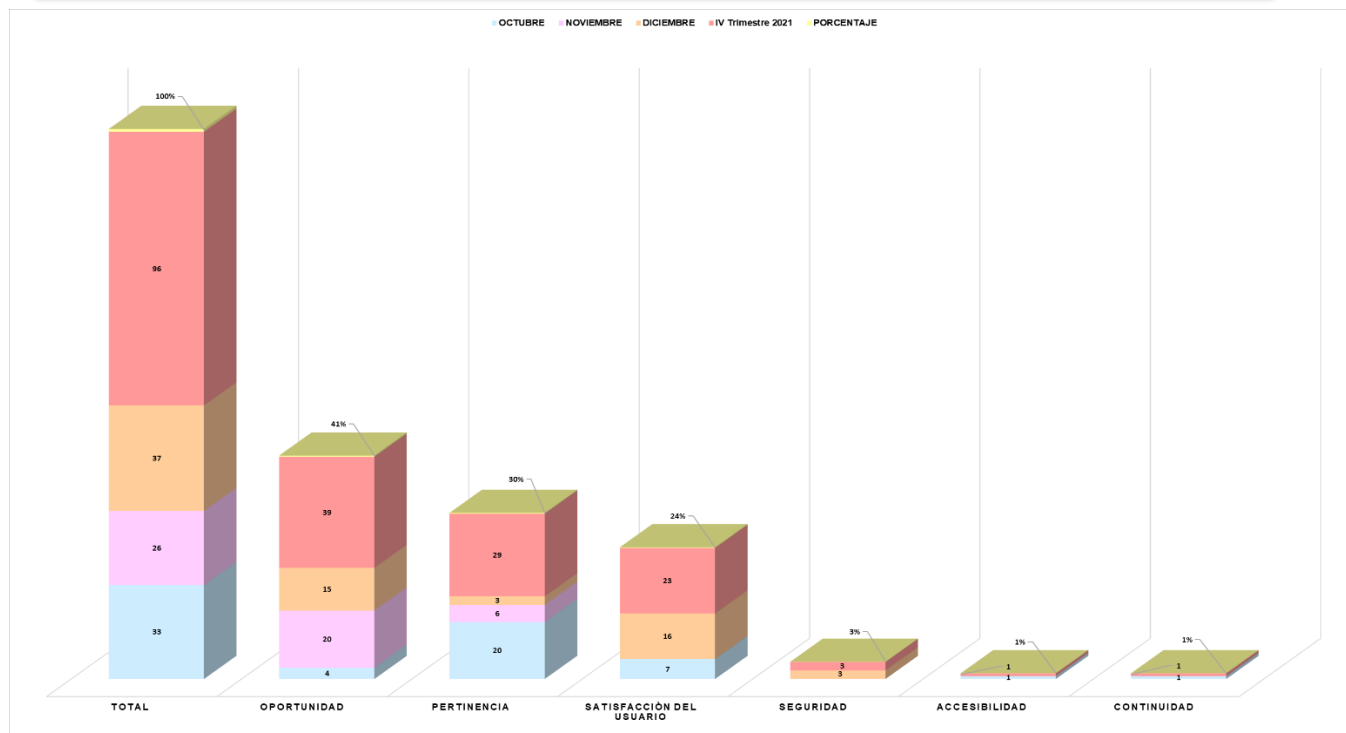
IV TRIMESTRE 2021	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
SUB-ADMINISTRATIVA	18,5
CABEZA Y CUELLO	17,5
APOYO CLINICO	16,5
GAICA	15
SALUD EN EL TRABAJO	15
PALIATIVOS	14
HEMATOLOGIA	12,75
NUTRICION	11,5
ENFERMERIA	11,1
FACTURACION	10,3
FACTURACION - RADIOLOGIA	9
ONCOLOGIA	9
PSIQUIATRIA	9
SERVICIOS GENERALES	8,75
GASTROENTEROLOGIA	7
M.NUCLEAR	7
RADIOLOGIA	7
SUBMEDICA	7
TOTAL, PROMEDIO	11,4

Fuente: Oficina Trabajo Social



4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **96** requerimientos **Oportunidad 41%** (39 requerimientos), **Pertinencia 30%** (29 requerimientos), **Satisfacción de usuario 24%** (23 requerimientos); **Seguridad 3%** (3 requerimientos); **Accesibilidad 1%** (1 requerimiento); **Continuidad 1%** (1 requerimiento).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el **IV Trimestre 2021** el Atributo de calidad más alto fue **Oportunidad 41%** (39 requerimientos), **Pertinencia 30%** (29 requerimientos), **Satisfacción de usuario 24%** (23 requerimientos); **Seguridad 3%** (3 requerimientos); **Accesibilidad 1%** (1 requerimiento); **Continuidad 1%** (1 requerimiento).

4.1.1 Oportunidad 41% (39 requerimientos).

OPORTUNIDAD	
CAUSA	SERVICIO
QUEJA A APOYO CLINICO	APOYO CLINICO
SE QUEJA DE CIRUGIA DE TORAX	C.TORAX
QUEJA A CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO
SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS	CUIDADOS PALIATIVOS
QUEJA A PALEATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS
QUEJA ALA SECRETARIA DE PALEATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS
SE QUEJA DE LA SECRETARIA DORIS PARRA DE ENDOCRINO POR DEMORA EN ATENCION	ENDOCRINOLOGIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA A ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE LA AUXILIAR STELLA HERNANDEZ POR MALA MANIPULACION DE ELEMENTOS DE CURACION	ENFERMERIA
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
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 FACTURADORA DE RADIOTERAPIA PORQUE NO SE ENCUENTRA EN EL PUESTO DE TRABAJO Y RETRAZA EL PROCEDIMIENTO DE LOS PACIENTES	FACTURACION
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 DR HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
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 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 DE LA FUNCIONARIA ANDREA GONZALEZ DE M.N	MEDICINA NUCLEAR
SE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN CITA DE PET CON MEDICINA NUCLEAR YA QUE NO CONTESTAN LOS TELEFONOS	MEDICINA NUCLEAR
SE QUEJA DE ONCOLOGIA DR. RUBIANO	ONCOLOGIA
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
QUEJA UROLOGIA	UROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 41%** (39 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Hematología** (7 requerimientos), **Enfermería** (6 requerimientos), **Facturación** (6 requerimientos), **Gaica** (3 requerimientos), **Cuidados Paliativos** (3 requerimientos), **Gaica** (2 requerimientos), **Medicina Nuclear** (2 requerimientos), **Servicios Generales** (2 requerimientos), **Radiología** (2 requerimientos), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Subdirección Administrativa** (1 requerimiento), **Urología** (1 requerimiento), **Endocrinología** (1 requerimiento), **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **Cx Tórax** (1 requerimiento), **Apoyo Clínico** (1 requerimiento).

Call: 13 189 915 - Pbx: 4320160
NIT: 899 999 0927
www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología



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

4.1.2 Pertinencia 30% (29 requerimientos)

PERTINENCIA	
CAUSA	SERVICIO
QUEJA A APOYO CLINICO	APOYO CLINICO
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 ENFERMERIA PORQUE INSISTE EN QUE LA PROTESIS SI SE PERDIO EN LA HOSPITALIZACION DEL PAPÀ	ENFERMERIA
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION
QUEJA A FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION PAOLA	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION Y RADIOLOGIA	FACTURACION - RADIOLOGIA
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
QUEJA A NUTRICION	NUTRICION
SE QUEJA PORQUE NO LE FACTURARON LA CITA DE OFTALMOLOGIA YA QUE EL DR NO DIO LA AUTORIZACION	OFTALMOLOGIA
SE QUEJA DE DR. DIEGO BALLEEN	ONCOLOGIA
QUEJA A SIQUIATRIA	PSIQUIATRIA
SE QUEJA DE TECNICA DE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA
SE QUEJA DE GUARDAS DE SEGURIDAD	S.GENERALES
SE QUEJA DE VIGILANCIA	S.GENERALES
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 DE CAPITAL SUB-ADMINISTRATIVA	SUBADMINISTRATIVA
SE QUEJA DEL CALL CENTER -CITAS MEDICAS	SUBMEDICA

Fuente: Oficina Trabajo Social

Se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia 30%** (29 requerimientos) donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (10 requerimientos); **Facturación** (4 requerimientos); **Servicios Generales** (3 requerimientos); **Apoyo Clínico** (1 requerimiento), **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **Facturación y Radiología** (1 requerimiento), **Gaica** (1 requerimiento), **Hematología** (1 requerimiento), **Nutrición** (1 requerimiento), **Oftalmología** (1 requerimiento), **Oncología** (1 requerimiento), **Psiquiatría** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento), **Subdirección Administrativa** (1 requerimiento), **Subdirección Medica** (1 requerimiento).

**4.1.3 Satisfacción de usuario 24% (23 requerimientos)**

SATISFACCION DE USUARIO	
CAUSA	SERVICIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA
QUEJA A ENFERMERIA	ENFERMERIA
SE QUEJA DELA 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 DE FACTURACION	FACTURACION
QUEJA A FACTURACION	FACTURACION
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 NUTRICIONISTA-ADRIANA	NUTRICION
SE QUEJA DE DRA CAROLINA SALAS DE CIRUGIA PORQUE ES GROSERIA CON LOS PACIENTES	SALAS DE CX
SE QUEJA DEL SEÑOR DE LA BRIGADA	SALUD EN EL TRABAJO
QUEJA A VIGILANCIA	SERVICIOS GENERALES
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

Se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción de usuario 24% (23 requerimientos)** donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (9 requerimientos), **Facturación** (4 requerimientos), **Trabajo Social** (3 requerimientos), **Gaica** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Mercadeo** (1 requerimiento), **Nutrición** (1 requerimiento), **Salas de Cirugía** (1 requerimiento), **Salud en el trabajo** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento).

**4.1.4 Seguridad 3% (3 requerimientos)**

SEGURIDAD	
CAUSA	SERVICIO
SE QUEJA DE GASTROENTEROLOGÍA POR LOS MALOS PROCEDIMIENTOS QUE REALIZAN EN EL SERVICIO	GASTROENTEROLOGÍA
QUE NO TIENEN CONTROL CON LOS BAÑOS DE AFUERA YA QUE DEJAN ENTRAR A LOS VENDEDORES AMBULANTES PORQUE INGRESAN SIN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PONIENDO	S.GENERALES
SE QUEJA DEL TÉCNICO VÍCTOR DE RADIOLOGÍA POR EL MAL PROCEDIMIENTO YA QUE TENIA AFÁN Y NO EXPLICÓ EL PROCEDIMIENTO	RADIOLOGÍA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Seguridad 3%** (3 requerimientos) donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Servicios Generales** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento).

4.1.5 Accesibilidad 1% (1 requerimiento).

ACCESIBILIDAD	
CAUSA	SERVICIO
SE QUEJA DE GASTRO VENTANILLA	GASTROENTEROLOGÍA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Accesibilidad 1%** (1 requerimiento); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fue **Gastroenterología** (1 requerimiento).

4.1.6 Continuidad 1% (1 requerimiento)

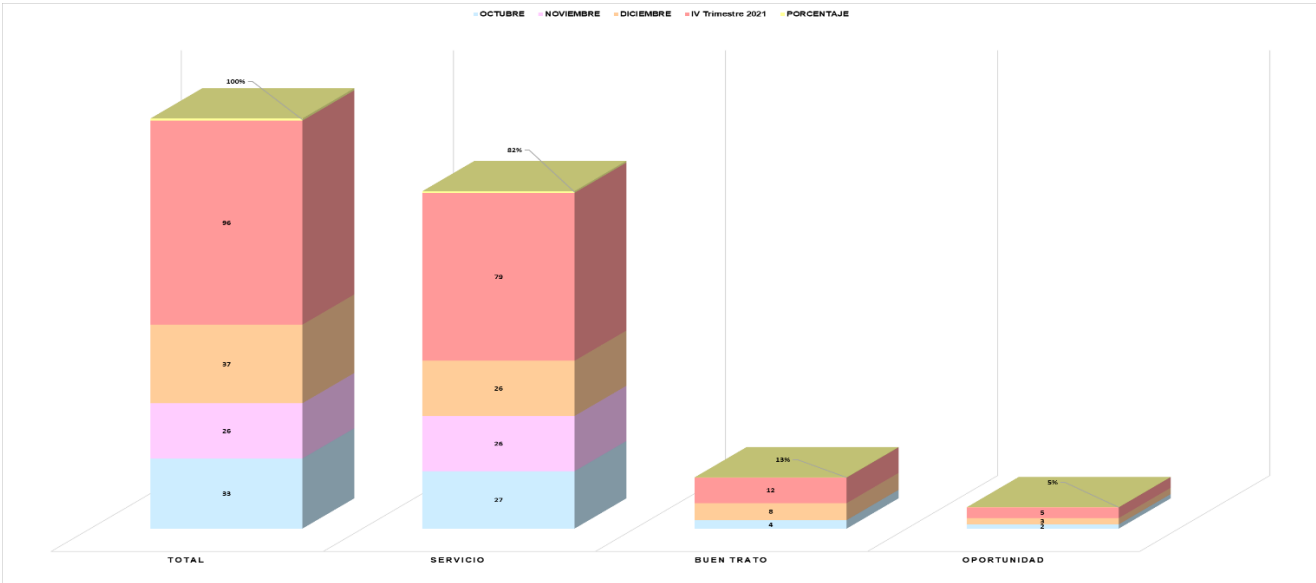
CONTINUIDAD	
CAUSA	SERVICIO
SE QUEJA DE MEDICINA NUCLEAR	MEDICINA NUCLEAR

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Continuidad 1%** (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

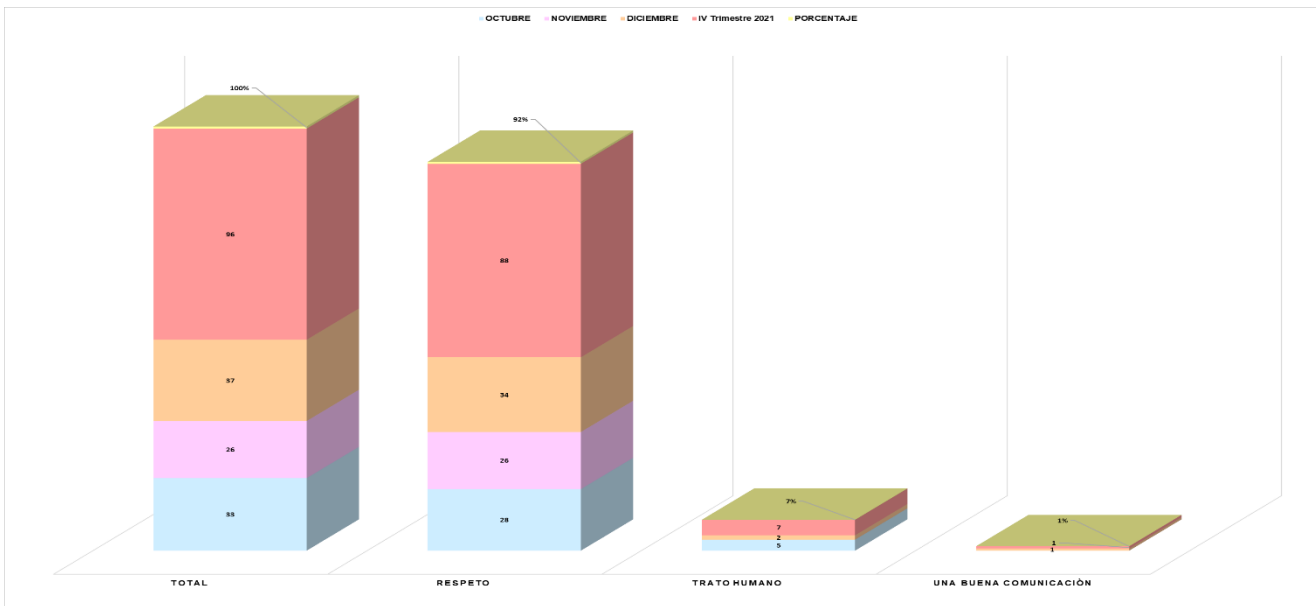
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **IV Trimestre 2021** que se presentaron 96 **Quejas** el **82%** corresponde al **Servicio** con **79** requerimientos, seguido del **13% Buen Trato** 12 requerimientos y el **5%** a la **Oportunidad** con **5** requerimientos esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 96 **Quejas** que se presentaron en el **IV Trimestre 2021** el **92%** corresponde a **Respeto** con **88** requerimientos, seguido del **7%, Trato Humano** 7 requerimientos y **1%** a **una buena comunicación** con 1 requerimiento, esto alineado con los **Deberes y Derechos**.

Calle 15 N° 9-85 - PBX: 4329160
 Nit: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología

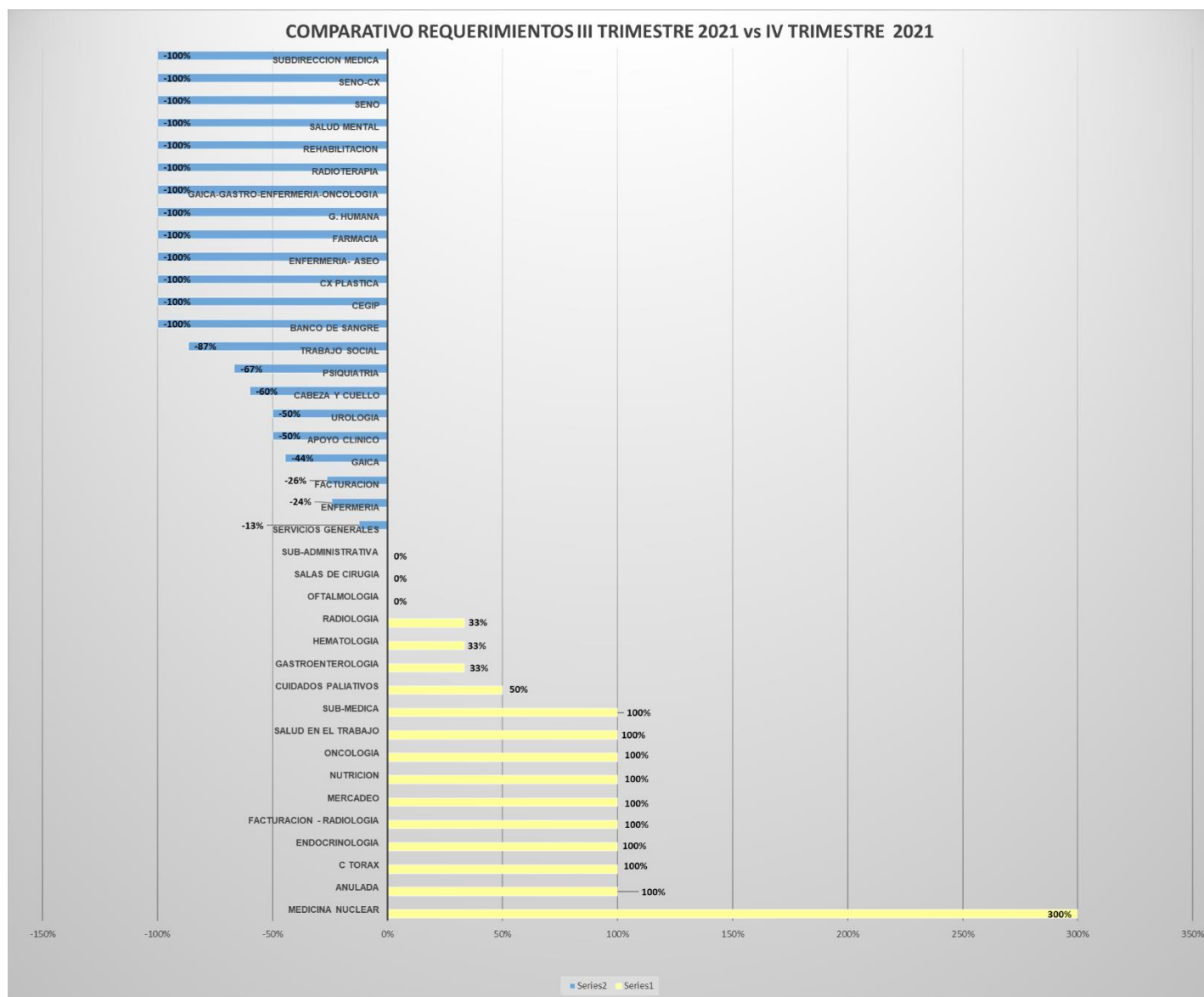


Instituto Nacional
 de Cancerología-ESE
 Colombia
 Por el control del cáncer



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

II Trimestre vs III Trimestre 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III Trimestre 2021** se presentan **143** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el **IV Trimestre 2021** se presentan **26** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **33%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.

**6.1 Comportamiento de PQRSDF entre III Trimestre 2021 vs IV Trimestre 2021****Incremento de Quejas según servicio**

Servicio	III Trimestre 2021	IV Trimestre 2021	Variación
MEDICINA NUCLEAR		3	300%
ANULADA		1	100%
C TORAX		1	100%
ENDOCRINOLOGIA		1	100%
FACTURACION - RADIOLOGIA		1	100%
MERCADEO		1	100%
NUTRICION	1	2	100%
ONCOLOGIA	1	2	100%
SALUD EN EL TRABAJO		1	100%
SUB-MEDICA		1	100%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	3	50%
GASTROENTEROLOGIA	3	4	33%
HEMATOLOGIA	6	8	33%
RADIOLOGIA	3	4	33%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	III Trimestre 2021	IV Trimestre 2021	Variación
OFTALMOLOGIA	1	1	0%
SALAS DE CIRUGIA	1	1	0%
SUB-ADMINISTRATIVA	2	2	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	III Trimestre 2021	IV Trimestre 2021	Variación2
SERVICIOS GENERALES	8	7	-13%
ENFERMERIA	33	25	-24%
FACTURACION	19	14	-26%
GAICA	9	5	-44%
APOYO CLINICO	4	2	-50%
UROLOGIA	2	1	-50%
CABEZA Y CUELLO	5	2	-60%
PSIQUIATRIA	3	1	-67%
TRABAJO SOCIAL	15	2	-87%
BANCO DE SANGRE	1		-100%
CEGIP	4		-100%
CX PLASTICA	1		-100%
ENFERMERIA- ASEO	1		-100%
FARMACIA	3		-100%
G. HUMANA	1		-100%
GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA	1		-100%
RADIOTERAPIA	1		-100%
REHABILITACION	2		-100%
SALUD MENTAL	1		-100%
SENO	2		-100%
SENO-CX	1		-100%
SUBDIRECCION MEDICA	6		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología

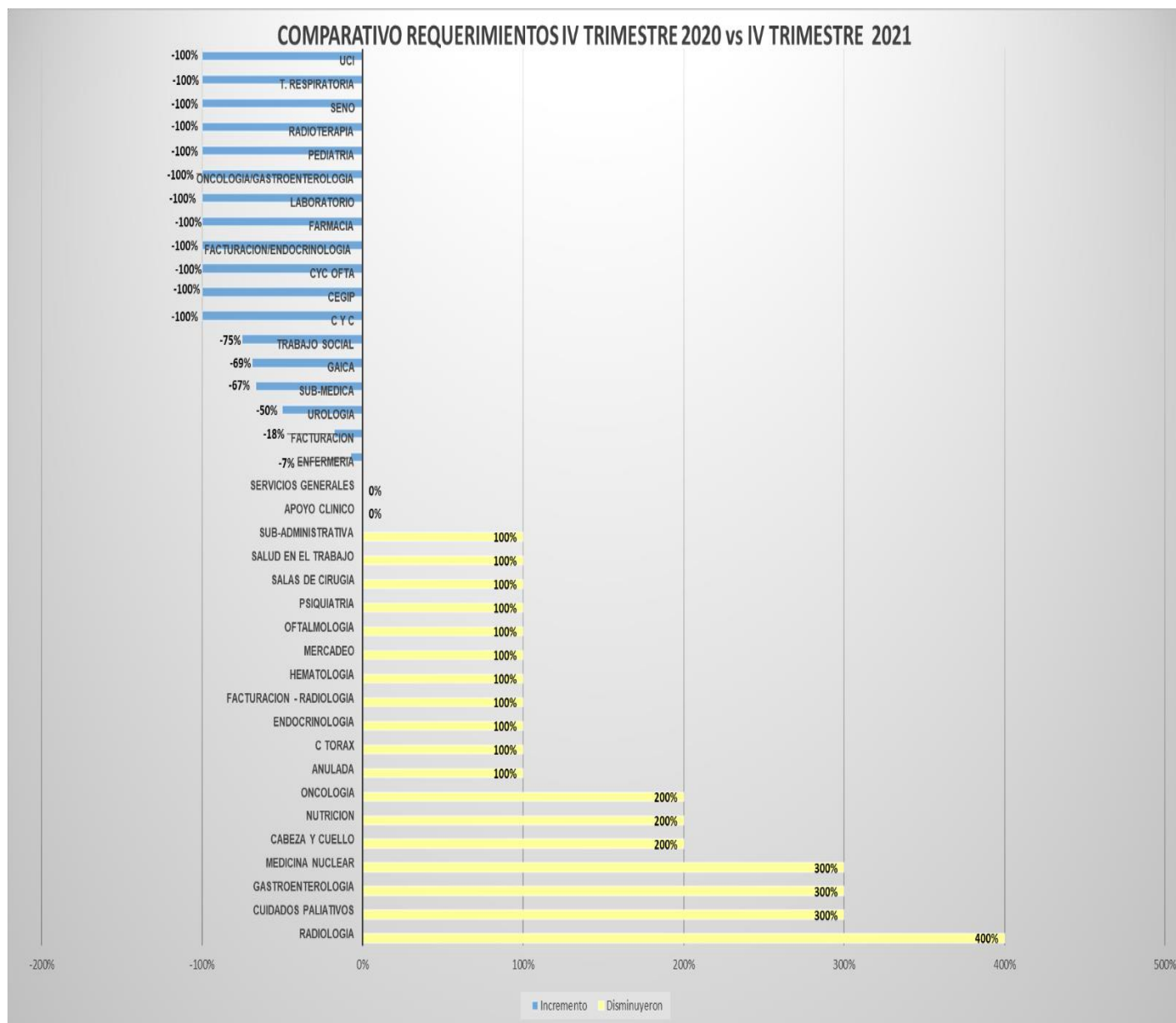


**Instituto Nacional
de Cancerología-ESE**
Colombia
Por el control del cáncer



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

Para el **IV Trimestre 2021** se presentan **96** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el **IV Trimestre** periodo **2020** año anterior **109** requerimientos, se identifica que disminuyo con un **12%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

**7.1 Comportamiento de PQRSDF anual IV Trimestre 2020 vs 2021.****Incremento de Quejas según servicio**

Servicio	IV Trimestre 2020	IV Trimestre 2021	Variación
RADIOLOGIA		4	400%
CUIDADOS PALIATIVOS		3	300%
GASTROENTEROLOGIA	1	4	300%
MEDICINA NUCLEAR		3	300%
CABEZA Y CUELLO		2	200%
NUTRICION		2	200%
ONCOLOGIA		2	200%
ANULADA		1	100%
C TORAX		1	100%
ENDOCRINOLOGIA		1	100%
FACTURACION - RADIOLOGIA		1	100%
HEMATOLOGIA	4	8	100%
MERCADEO		1	100%
OFTALMOLOGIA		1	100%
PSIQUIATRIA		1	100%
SALAS DE CIRUGIA		1	100%
SALUD EN EL TRABAJO		1	100%
SUB-ADMINISTRATIVA	1	2	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	IV Trimestre 2020	IV Trimestre 2021	Variación
APOYO CLINICO	2	2	0%
SERVICIOS GENERALES	7	7	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	IV Trimestre 2020	IV Trimestre 2021	Variación2
ENFERMERIA	27	25	-7%
FACTURACION	17	14	-18%
UROLOGIA	2	1	-50%
SUB-MEDICA	3	1	-67%
GAICA	16	5	-69%
TRABAJO SOCIAL	8	2	-75%
C Y C	1		-100%
CEGIP	1		-100%
CYC OFTA	1		-100%
FACTURACION/ENDOCRINOLOGIA	2		-100%
FARMACIA	6		-100%
LABORATORIO	2		-100%
ONCOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1		-100%
PEDIATRIA	1		-100%
RADIOTERAPIA	2		-100%
SENO	2		-100%
T. RESPIRATORIA	1		-100%
UOBX	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Calle 13ª N° 9-85 UOBX: 4320160

Tel: 629.99.927

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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

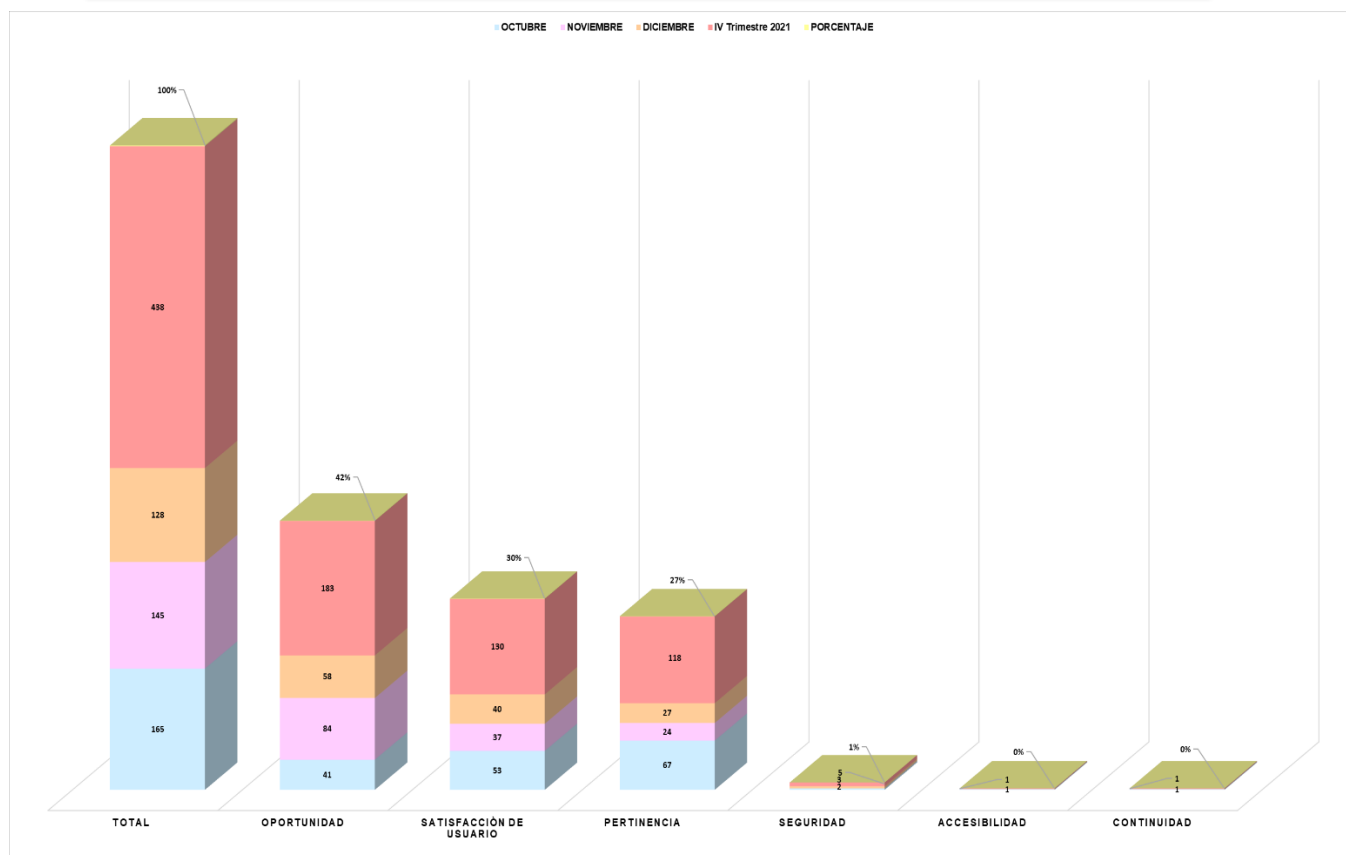


8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el **IV Trimestre 2021** se presentan 20 **Quejas** anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO IV TRIMESTRE 2021



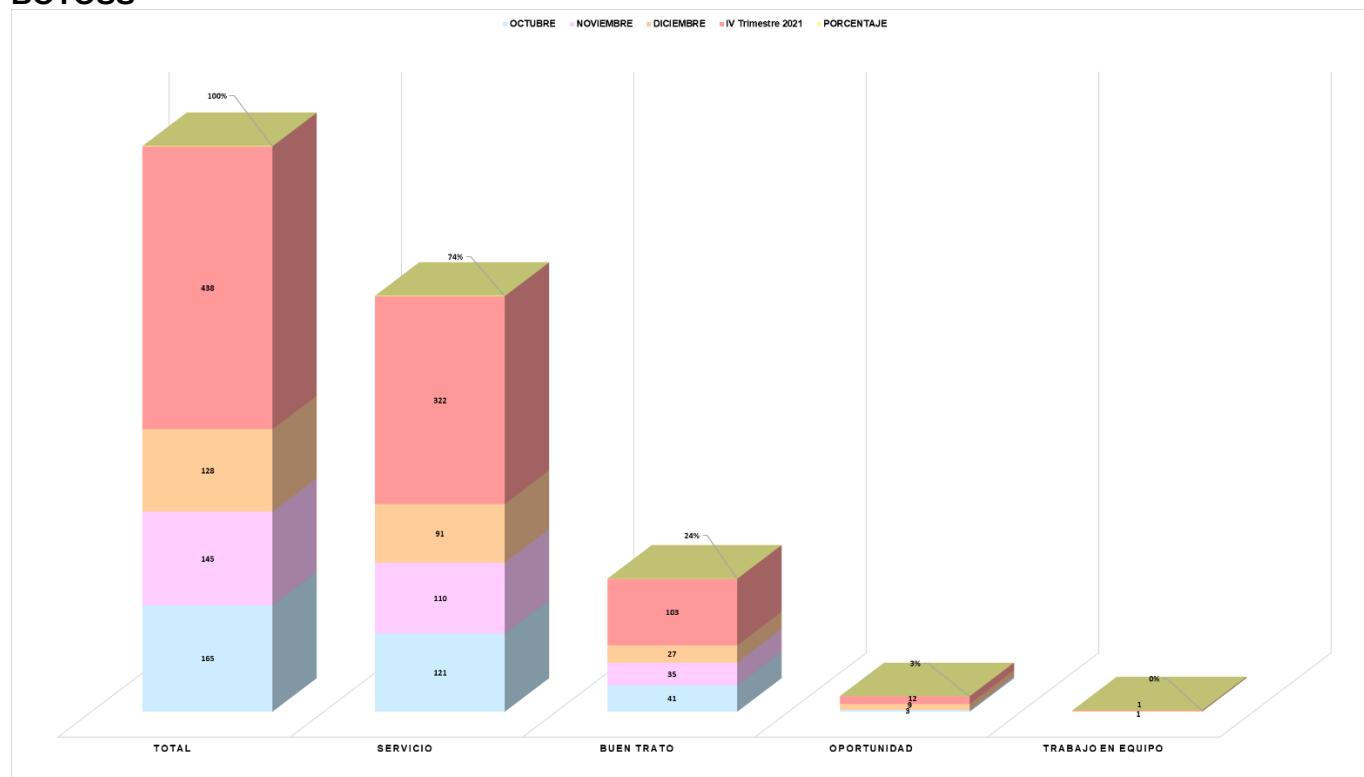
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **IV Trimestre 2021** se presentan **438** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Oportunidad 42%** (183 requerimientos), **Satisfacción del usuario 30%** (130 requerimientos), **Pertinencia 27%** (118 requerimientos); **Seguridad 1%** (5 requerimientos); **Accesibilidad 0%** (1 requerimiento), **Continuidad 0%** (1 requerimiento).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

BOTOSS

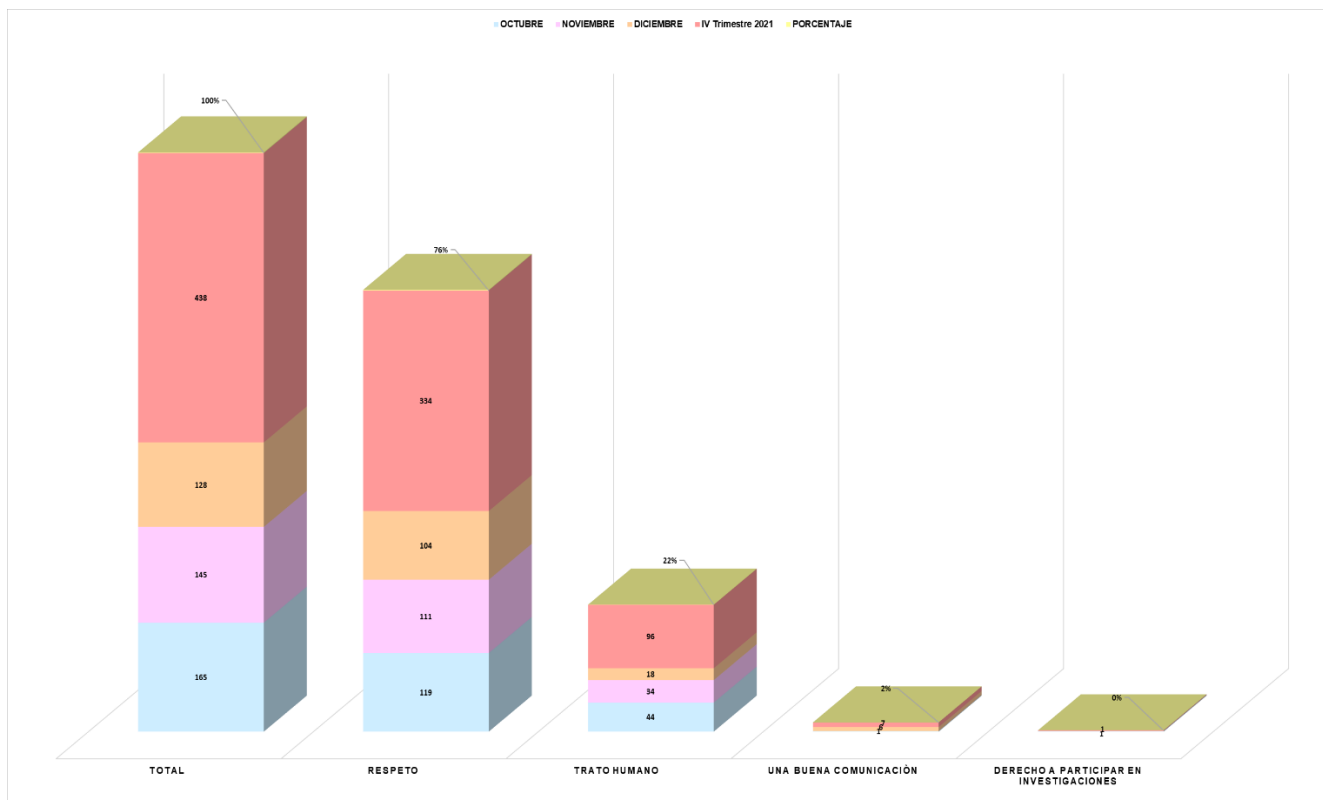


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **IV Trimestre 2021** se presentan **438** requerimientos alineado al Botoss donde se evidencia que el requerimiento mas alto fue **Servicio** con **74%** (322 requerimientos); **Buen Trato** con **24%** (103 requerimientos); **Oportunidad** con **3%** (12 requerimientos); **Trabajo en equipo** con **0%** (1 requerimiento).



9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **IV Trimestre 2021** se presentan **438** requerimientos alineado al **Deberes y Derechos** donde se evidencia que el requerimiento más alto fue **Respeto** con **76%** (334 requerimientos); **Trato Humano** con **22%** (96 requerimientos); **Una buena comunicación** con **2%** (5 requerimientos); **Derecho a participar en investigaciones** con **0%** (1 requerimiento).

10 PACIENTES ATENDIDOS IV TRIMESTRE 2021

PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
Octubre	304	8935	9239
Noviembre	363	8595	8958
Diciembre	310	8154	8464
TOTAL	977	25684	26661

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,64%** (**N total de requerimientos 438/ N total pacientes atendidos 26.661**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,36%** (**N total de requerimientos tipo queja 96/ N total pacientes atendidos 26.661**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Calle 13 N° 9-85 - PBX: 4330160
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

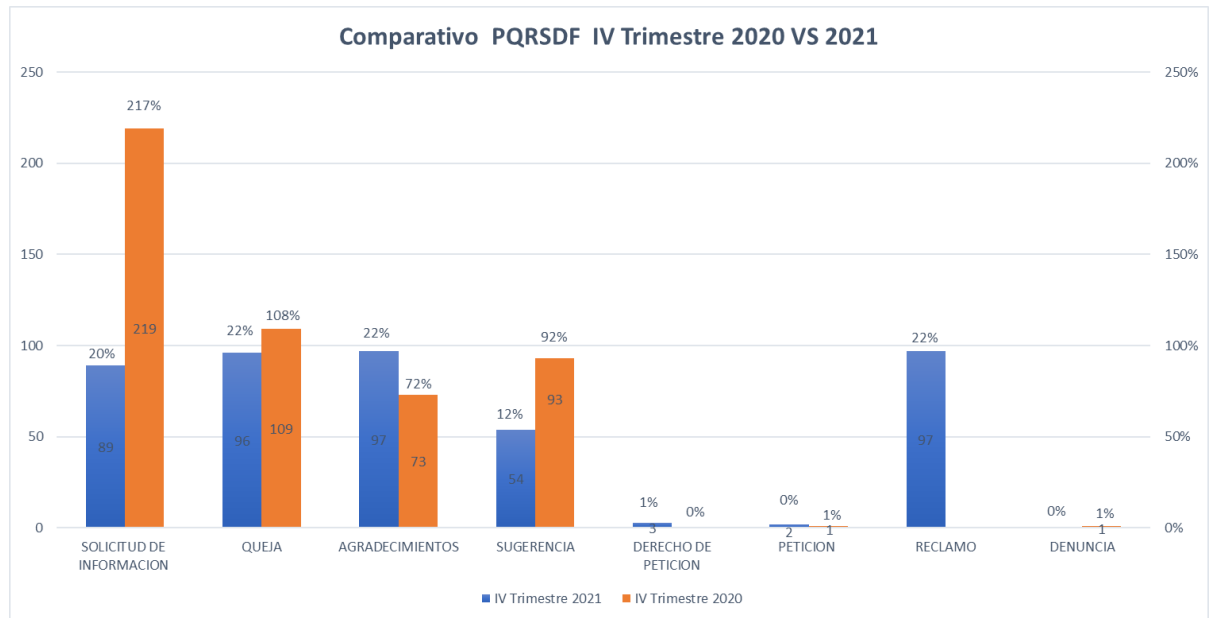


Para el **IV Trimestre 2021** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,64% (N total de requerimientos 438/ N total pacientes atendidos 26.661)**.

Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0,36% (N total de requerimientos tipo queja 96/ N total pacientes atendidos 26.661)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2020 VS 2021

- ✓ Para el **IV Trimestre 2021** se presentan **438** requerimientos mientras que para el **IV Trimestre 2020** se presentan **496** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **12%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el **IV Trimestre 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Solicitud de la Información** se evidencia una disminución del **59%**, **IV Trimestre 2021** fueron (89 requerimientos) vs **IV Trimestre 2020** con (219 requerimientos); **Quejas** se presenta una disminución del **12%** **IV Trimestre 2021** (96 requerimientos) vs **IV Trimestre 2020** con (109 requerimientos); **Agradecimientos** del **33%** teniendo en cuenta que para el **IV Trimestre 2021** fueron (**97 Agradecimiento**) vs **2020** con (**73 Agradecimientos**), en el tipo de requerimiento del tipo de requerimiento **Sugerencias** se evidencia que disminuyo con un **42%** **IV Trimestre 2021** fueron (54 requerimientos) vs **IV Trimestre 2020** con (93 requerimientos), **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **IV Trimestre 2021** con (97 requerimientos) vs **IV Trimestre 2020** con (0 requerimientos), **Petición** se presenta un incremento del **50%** **IV Trimestre 2021** con (2 requerimientos) vs **IV Trimestre 2020** con (1 requerimiento), **Derecho de Petición** se presenta un incremento del **100%** **IV Trimestre 2021** con (3 requerimientos) vs **IV Trimestre 2020** con (0 requerimientos), **Denuncia** disminuyo 100% **IV Trimestre 2021** con (0 requerimientos) vs **IV Trimestre 2020** con (1 requerimiento).



12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el IV Trimestre 2021 se presentaron 438 requerimientos de los cuales 97 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 INC	CUIDADOS PALIATIVOS	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL INC EN GENERAL POR EL BUEN TRATO Y SERVICIO	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FUNDACION ELLEN REIGNER	DIRECCION	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
FELICITA Y AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECE A LOS DOCTORES DEL INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO POR EL BUEN TRATO	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL PERSONAL DE DUELO POR COLABORACION	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE EL APOYO Y PROCEDIMIENTOS AL INC EN GENERAL	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO POR SU AMABILIDAD Y TRATO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE A TODO EL EQUIPO DEL INSTITUTO POR SU BUEN SERVICIO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC POR SU AMABILIDAD Y COLABORACION	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	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 ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	FACTURACION	Pertinencia
AGRADECIMIENTO INC	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE POR EL BUEN SERVICIO EN GENERAL A LOS PROFESIONALES	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	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
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
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 AL FACTURADOR ANGELA POR SU COLABORACION Y AMABILIDAD	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL FACTURADOR Y NAVEGADOR DE GINECOLOGIA POR SU AMABILIDAD	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE LA FUNCION DE LA NAVEGADORA ESTRELLA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE A LOS FUNCIONARIOS DE FACTURACION Y NAVEGADORES	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	FARMACIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A FARMACIA	FARMACIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC ESPECIALMENTE ALA JEFE MARIA LAGUNA	GAICA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A GAICA	GAICA	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGIA POR EL BUEN MANEJO DE PROCEDIMIENTOS	GASTRO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DR. ALCALA	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
FELICITACIONES AL PERSONAL DE HOSPITAL DIA POR SU LABOR	HOSPITAL DIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	MEDICINA NUCLEAR	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO MEDICINA NUCLEAR	MEDICINA NUCLEAR	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO MEDICINA NUCLEAR	MEDICINA NUCLEAR	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL DR. JESUS OSWALDO SANCHEZ POR SU ENTREGA Y HUMANIDAD CON LOS PACIENTES	ONCOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC	RADIOTERAPIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL PERSONAL DE BRACQUITERAPIA POR SU AMABILIDAD	RADIOTERAPIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL PERSONAL DEL INC POR AMABILIDAD	SALAS DE CIRUGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO SUB-MEDICA-VACUNACION	SUBMEDICA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	UROLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE AL PERSONAL DE UROLOGIA POR SU AMABILIDAD Y COLABORACION CON LOS PACIENTES	UROLOGIA	Satisfacción del usuario



Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **97** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario 96**, **Pertinencia 1**, se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 30** requerimientos, **Dirección 26** **Enfermería 17** requerimientos, **Medicina Nuclear 3** Requerimientos, **Radiología 3** Requerimientos.

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
Facturación	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para **IV Trimestre 2021** fueron: **Enfermería (25** Requerimientos tipo Queja) **26%**, **Facturación (14** Requerimientos tipo Queja) **15%**.



14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

IV TRIMESTRE 2021 PQRSDF	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	2

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el IV Trimestre 2021 se presentaron 2 quejas por historias clinicas.

15. CONCLUSIONES

- De **670** requerimientos para el mes de septiembre el 36% corresponde al tipo de comentario **Agradecimientos** (241 Requerimientos).
- **Agradecimientos** 22% (97 requerimientos)
- **Reclamo** con un 22% (97 requerimientos)
- **Queja** 22% (96 Requerimientos)
- **Solicitud de la Información** 20% (89 Requerimientos)
- **Sugerencia** con un 12% (54 requerimientos)
- **Derecho de Petición** con un 1% (2 requerimientos)
- **Petición** con un 0% (1 requerimiento)
- Para el IV Trimestre 2021 se presentan 438 requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Oportunidad** 42% (183 requerimientos), **Satisfacción** del usuario 30% (130 requerimientos), **Pertinencia** 27% (118 requerimientos); **Seguridad** 1% (5 requerimientos); **Accesibilidad** 0% (1 requerimiento), **Continuidad** 0% (1 requerimiento).



17. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES

- Se realiza seguimiento continuo a través del envío de correo y llamadas telefónicas con el fin de garantizar la respuesta oportuna, por parte de los servicios involucrados.
- Se retroalimenta desde la oficina de Trabajo Social informando a los servicios involucrados para la respuesta oportuna, de igual manera
- se presenta informe al área de calidad dentro del comité, planeación, comunicaciones y Subdirección médica, publicándose en la página web del INC-ESE.

Elaboró: Gina Paola Saldaña

Reviso: Ana Edith Hernandez

Aprobó: Ana Edith Hernandez