



INFORME PQRSDF ENERO 2022

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 pqrs@cancer.gov.co.

Personal: Los pacientes que desean interponer el requerimiento de manera presencial se dirigen a la Oficina de Coordinación de Trabajo Social en donde son atendidos por funcionarios administrativos quienes los escuchan y orientan para este trámite el cual queda radicado.

Telefónico: Por medio de la línea 3905012 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



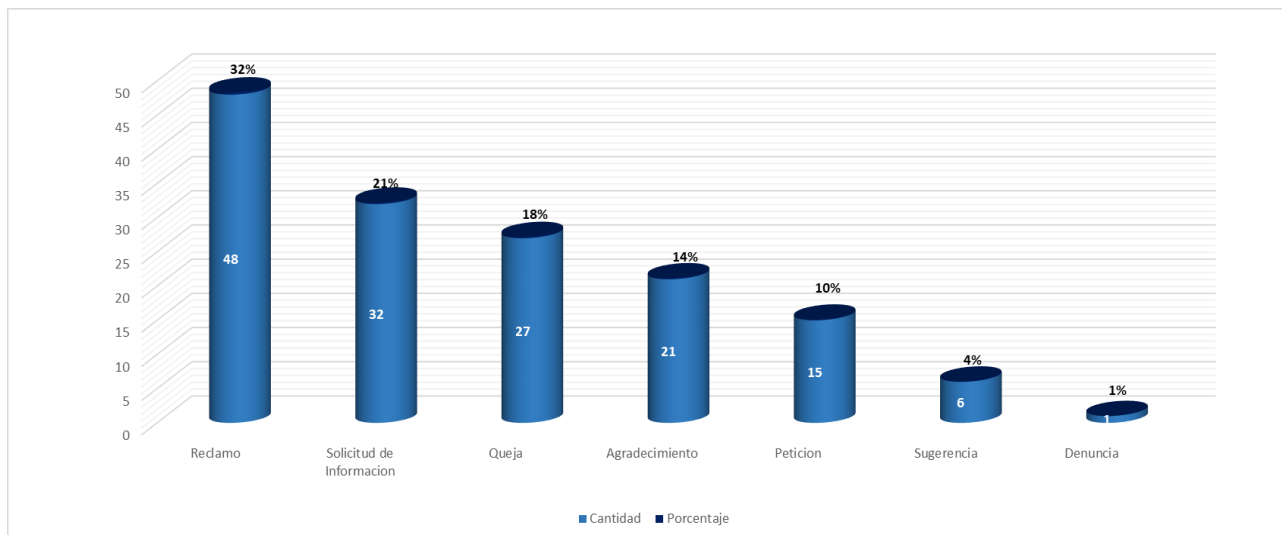
- Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:
 - a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
 - b) Tiempos de respuesta definitiva
 - c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF ENERO DE 2022

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

1.2.1 TIPO DE COMENTARIO

TIPO DE COMENTARIO PQRSDF ENERO 2022



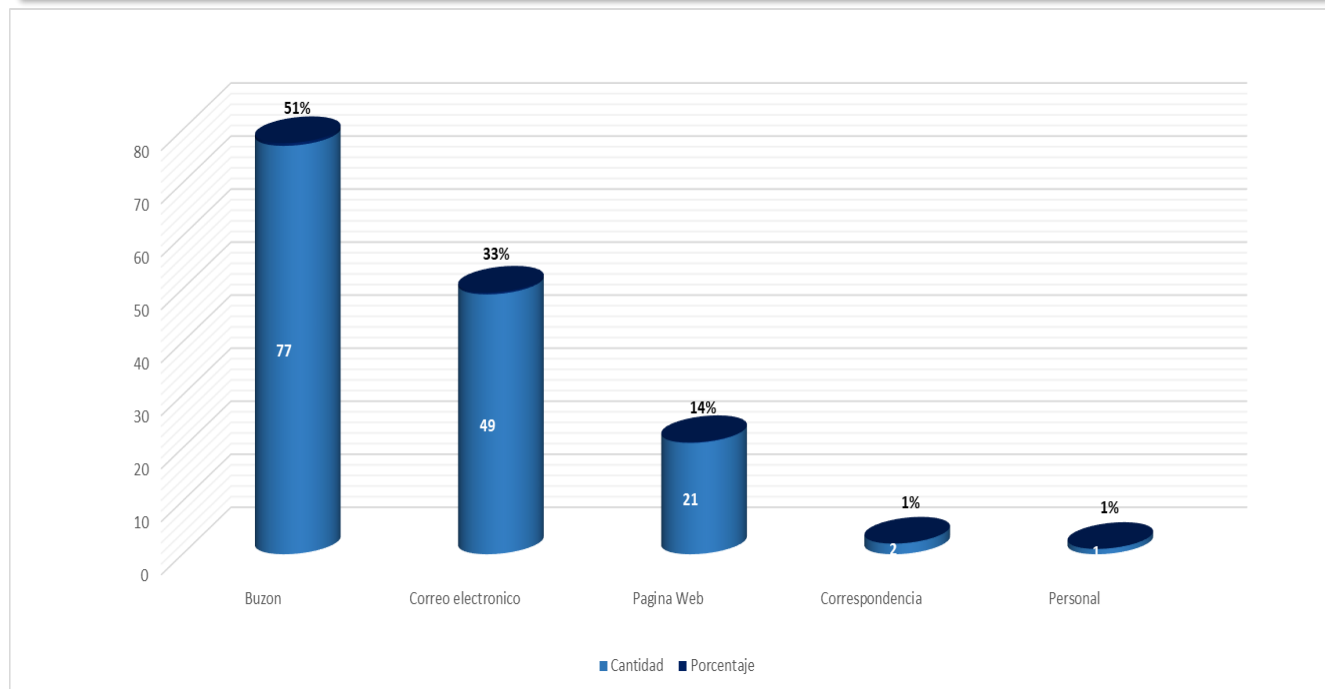
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Enero** de 2022 se presentan **150** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **32% Reclamo** (48 requerimientos); Seguido de **Solicitud de la Información 21% (32 Requerimientos)**; **Queja 18% (27 Requerimientos)**; **Agradecimiento** con un **14% (21 requerimientos)**; **Petición** con un **10% (15 requerimientos)**; **Sugerencia** con **4% (6 requerimientos)**; **Denuncia** con un **1% (1 requerimiento)**.



1.2.2 Canales de Recepción

CANALES DE RECEPCION PQRSDF ENERO 2022

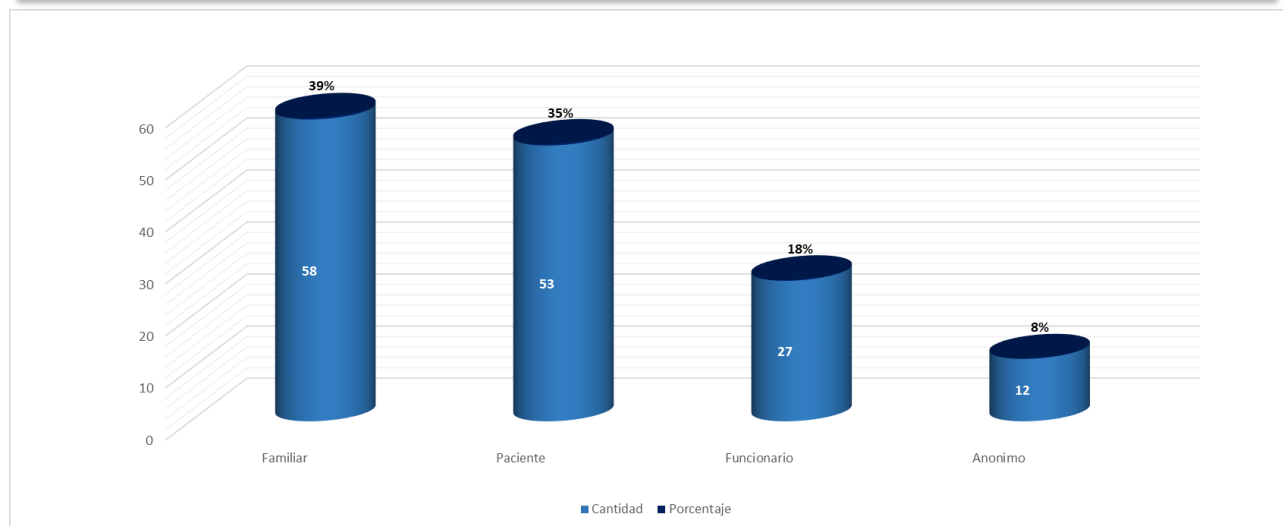


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **ENERO de 2022** se presentan **150** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **51% Buzón (77 Requerimientos)**; **Correo Electrónico 33% (49 requerimientos)**; **Pagina Web** con un **14% (21 requerimientos)**; Seguido de **Correspondencia** con un **1% (2 requerimientos)**, **Personal** con un **1% (1 requerimiento)**.



TIPO DE USUARIO QUE PRESENTA EL REQUERIMIENTOS ENERO 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **ENERO** se registran **150** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Familiar 39%** (58 requerimientos); **Paciente** con un **35%** (53 requerimientos); **funcionario 18%** (27 requerimientos), **Anónimo 8%** (12 requerimientos).



1. DISTRIBUCIÓN

2. PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
ENFERMERIA	19	13%
FACTURACION	10	7%
GAICA	10	7%
TRABAJO SOCIAL	10	7%
GESTION DE APOYO CLINICO	9	6%
RADIOLOGIA	9	6%
HEMATOLOGIA	8	5%
MEDICINA NUCLEAR	8	5%
DIRECCION	6	4%
GASTROENTEROLOGIA	5	3%
GESTION DOCUMENTAL	4	3%
GESTION HUMANA	4	3%
ONCOLOGIA	4	3%
SUBDIRECCION MEDICA	4	3%
FARMACIA	3	2%
MERCADEO	3	2%
CABEZA Y CUELLO	2	1%
CIRUGIA PLASTICA	2	1%
GESTION HOSPITALARIA	2	1%
LABORATORIO CLINICO	2	1%
PATOLOGIA	2	1%
PEDIATRIA	2	1%
RADIOTERAPIA	2	1%
REHABILITACION	2	1%
SUB-INVESTIGACION	2	1%
UROLOGIA	2	1%
ANESTESIOLOGIA	1	1%
CEGIP	1	1%
CONTABILIDAD	1	1%
GAICA- ENFERMERIA	1	1%
GESTION AMBIENTAL	1	1%
INGRESO HOSPITALARIO	1	1%
IT SAP	1	1%
M.INTERNA	1	1%
NEUROCIRUGIA	1	1%
SALAS DE CX	1	1%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	1%
SERVICIOS GENERALES	1	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	1%
SUB-MEDICA	1	1%
TOTAL	150	100%

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160
Fuente: Oficina Trabajo Social
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



En el mes de **Enero 2022** se presentaron **150** requerimientos se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería 13%** (19 requerimientos); con mayor participación, **Reclamo** (11 requerimientos); **Agradecimientos** (5 requerimientos); **Queja** (3 requerimientos); **Solicitud Información**; (1 requerimiento); seguido de **Facturación 7%** (10 requerimientos), con mayor participación, **Queja** (5 requerimientos); **Reclamo** (2 requerimientos); **Agradecimiento** (3 requerimientos); **Solicitud Información**; (1 requerimiento), seguido de **Gaica 7%** (10 requerimientos) con mayor participación, **Reclamo** (9 requerimientos); **Queja** (1 requerimiento), seguido de **Trabajo Social 7%** (10 requerimientos) con mayor participación, **Queja** (6 requerimientos), **Solicitud Información** (2 requerimientos); **Reclamo** (1 requerimiento), **Agradecimiento** (1 requerimiento).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
TRABAJO SOCIAL	6	22%
FACTURACION	5	19%
ENFERMERIA	3	11%
RADIOLOGIA	3	11%
GASTROENTEROLOGIA	2	7%
ANESTESIOLOGIA	1	4%
FARMACIA	1	4%
GAICA	1	4%
GESTION DE APOYO CLINICO	1	4%
INGRESO HOSPITALARIO	1	4%
NEUROCIRUGIA	1	4%
ONCOLOGIA	1	4%
REHABILITACION	1	4%
TOTAL	27	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Enero 2022** se presentaron **27** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Trabajo Social 22%** (06 requerimientos); **Facturación 19%** (5 requerimientos).



2.2 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	24
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	2
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios (preliminar).	1
Total	27
Promedio Días de respuesta	13 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Enero** de 2022 se presentaron 27 **Quejas** las cuales se tramitaron 24 antes de los 15 días y 2 después de los 15 días y 1 pendiente de respuesta por parte del servicio involucrado la cual se hizo preliminar, como tiempo promedio de respuesta **13 días**.

1. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

Para el mes de **Enero 2022** se tiene como tiempo promedio de respuesta **13 días** sobre 27 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos

3.1 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR ENERO 2022	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	1
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	1
Promedio	25 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Enero** de 2022 se presentaron 2 respuestas preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.



3.2. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Enero 2022** se presentan **27 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **4,48** días.

3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Enero 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
GESTION DE APOYO CLINICO	4
TRABAJO SOCIAL	4
PROMEDIO	4

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.3 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

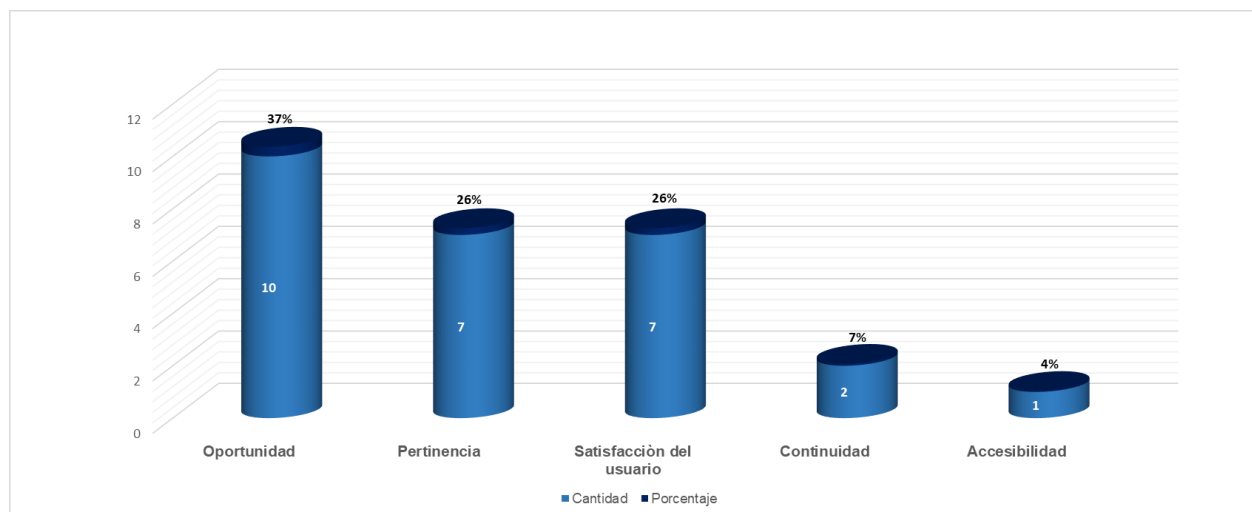
ENERO 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
NEUROCIRUGIA	22
GAICA	19
RADIOLOGIA	17
REHABILITACION	15
FARMACIA	13
GASTROENTEROLOGIA	13
TRABAJO SOCIAL	12
ENFERMERIA	11,6
FACTURACION	11,2
INGRESO HOSPITALARIO	10
ONCOLOGIA	6
TOTAL, PROMEDIO	13,6

Fuente: Oficina Trabajo Social



4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO ENERO 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **27 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Oportunidad 37%** (10 requerimientos); **Pertinencia 26%** (7 requerimientos); **Satisfacción del usuario 26%** (7 requerimientos); **Continuidad 7%** (2 requerimientos); **Accesibilidad 4%** (1 requerimientos).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el mes de **Enero 2022** el Atributo de calidad más alto **Oportunidad 37%** (10 requerimientos); **Satisfacción del usuario 26%** (7 requerimientos); **Pertinencia 26%** (7 requerimientos); **Continuidad 7%** (2 requerimientos); **Accesibilidad 4%** (1 requerimientos).

4.1.1 Oportunidad 37% (10 requerimientos).

OPORTUNIDAD	
Causa de requerimiento	Área
DEMORA EN LA FACTURACION DOCTORA NO ATIENDE SE PIERDE LA CITA Y SON ALTOS COSTOS PARA INC	FACTURACION
FALTA DE ATENCION OPORTUNA	FACTURACION
PRESENTA ERRORES EN LAS AUTORIZACIONES ENVIAN ORDENES ANTIGUAS INFORMA QUE VA A PONER DENUNCIAS QUE SEAN NECESARIAS	FACTURACION
NO HAY LOGISTICA, NO RESPETAN LOS TURNOS	ENFERMERIA
PERSONAL DE FARMACIA NO ATIENDE AHASTA LAS 4PM	FARMACIA
EN EL INSTITUTO CANCEROLOGICO NO ACEPTAN UNOS EXAMENES QUE LE SACARON AL PACIENTE OR PARTICULAR Y NO LE AN DADO MAS	GAICA
SOLICITUD DE INCAPACIDAD	GASTROENTEROLOGIA
AUTORIZACIONES DE MIPRES TIENEN QUE AUTORIZARLE OBINUTUZMAB, PERO NO SE LO DAN PORQUE ESTA MAL LA POR LA DESCRIPCION NO CORRESPONDE A LA INDICACION	GESTION DE APOYO CLINICO
ELL SERVICIO DE TELEFONO ES MALO NO RESPONDEN NINGUNA EXTENCION	ONCOLOGIA
SE QUEJA ONCOLOGIA-PROGRAMACION DE CITAS	RADIOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 36%** (10 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Facturación**; (3 requerimientos) **Enfermería** (1 requerimientos), **Farmacia** (1 requerimientos) **Gaica** (1 requerimientos); **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Gestion de apoyo clínico** (1 requerimiento), **Oncología** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento).

4.1.2 Satisfacción del usuario 26% (7 requerimientos)

SATISFACCION DEL USUARIO	
Causa de requerimiento	Área
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE EMFERMERIA COMUNICA QUE ESTA DAÑADO EL BOTON DE AYUDA EN EL BAÑO	ENFERMERIA
COMPORTAMIENTO GROSERO POR PARTE DE LA JEFE ANGELA DE INFECTOLOGIA	ENFERMERIA
REDES SOCIALES	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA DE TRABAJO SOCIAL HEMATOLOGIA TRATO INADECUADO	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA DEL FUNCIONARIO BRAYAN DEMORA EN ATENCION	INGRESO HOSPITALARIO
SE QUEJA DE DOCTORA NEUROCCX, TRATO	NEUROCIRUGIA
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA BRIYIT AUTORIZACIONES POR EL TRATO INADECUADO	FACTURACION

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 26%** (7 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Enfermería** con (2 requerimientos); **Trabajo social** (2 requerimientos); **Ingreso Hospitalario** (1 requerimiento), **Neurocirugía** (1 requerimiento), **Facturación** (1 requerimiento).



4.1.3 Pertinencia 26% (7 requerimientos)

PERTINENCIA	
Causa de requerimiento	Área
FAMILIAR DEL PACIENTE SE QUEJA POR LA ESPERA DE LA TRABAJADORA SOCIAL	TRABAJO SOCIAL
QUEJA PARA PATRICIA HERNANDEZ PORQUE NO SE ENCUENTRA EN SU OFICINA POR REUNIONES Y SALE ALMOZAR NO TIENE NINGUNA ACTITUD DE SERVICIO	TRABAJO SOCIAL
PACIENTE ESPERA A TRABAJADORA DE TRABAJO SOCIAL DE HEMATOLOGIA PARA LA REVISION DE UNOS DOCUMENTOS, PERO LA TRABAJADORA SOCILA DIJO QUE SALIA ALMOZAR	TRABAJO SOCIAL
QUEJA PARA TRABAJADORA SOCIAL PATRICIA HERNANDEZ SE PONEN DEACUERDO 5 PACIENTES POR LA MALA ATENCION DE LA TRABAJADORA SOCIAL FALTA DE RESPUESTA Y TIEMPO	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION DE HOSPITAL A HOSPITAL	GASTROENTEROLOGIA
RECLAMO A CLAUDIA DE SALUD OCUPACIONAL ATIENDE DE MALA FORMA	REHABILITACION
MALA ATENCION CON EL AREA DE RADIOLOGIA ADULTOS MAYORES	RADIOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo **Pertinencia 26%** (7 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Trabajo social** (4 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Rehabilitación** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento).

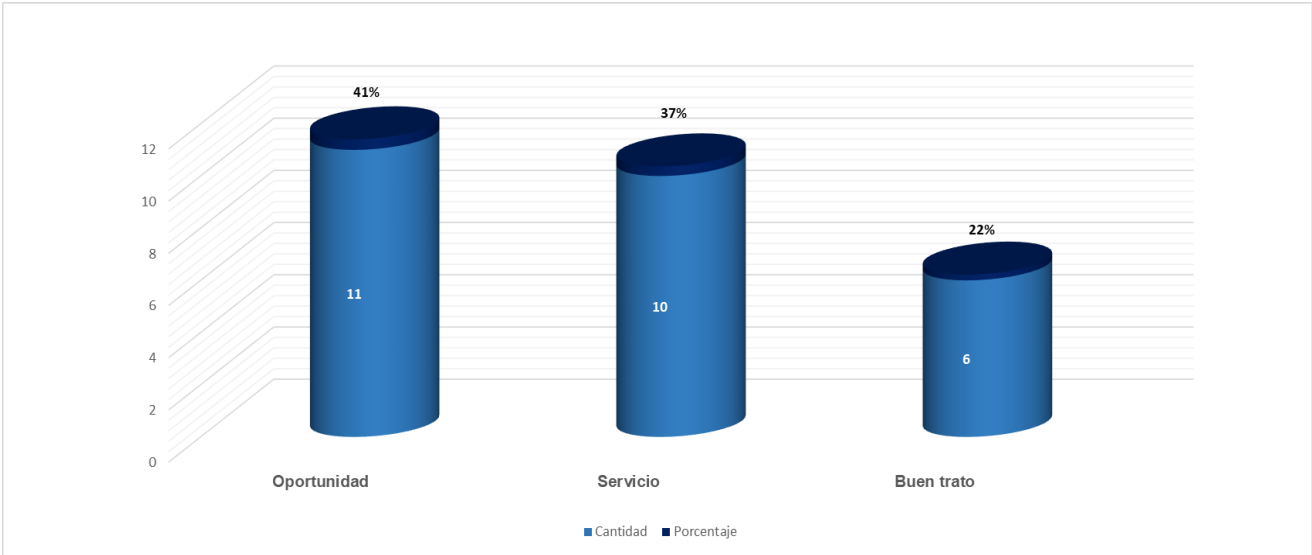
4.1.4 Accesibilidad 4% (1 requerimientos)

Accesibilidad	
Causa de requerimiento	Área
TENIA CITA Y NO LA ATENDIERON POR FALTA DE INSUMOS. REQUIEREN URGENTE LA REPROGRAMACION DEL PROCEDIMIENTO BIOPSIA POR EXTEROTAXIA LLEVA SEIS (6) MESES DE TUTELA.	RADIOLOGIA

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo **Accesibilidad 4%** (1 requerimientos); donde se evidencia la consulta **Radiología** (1 requerimiento).

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

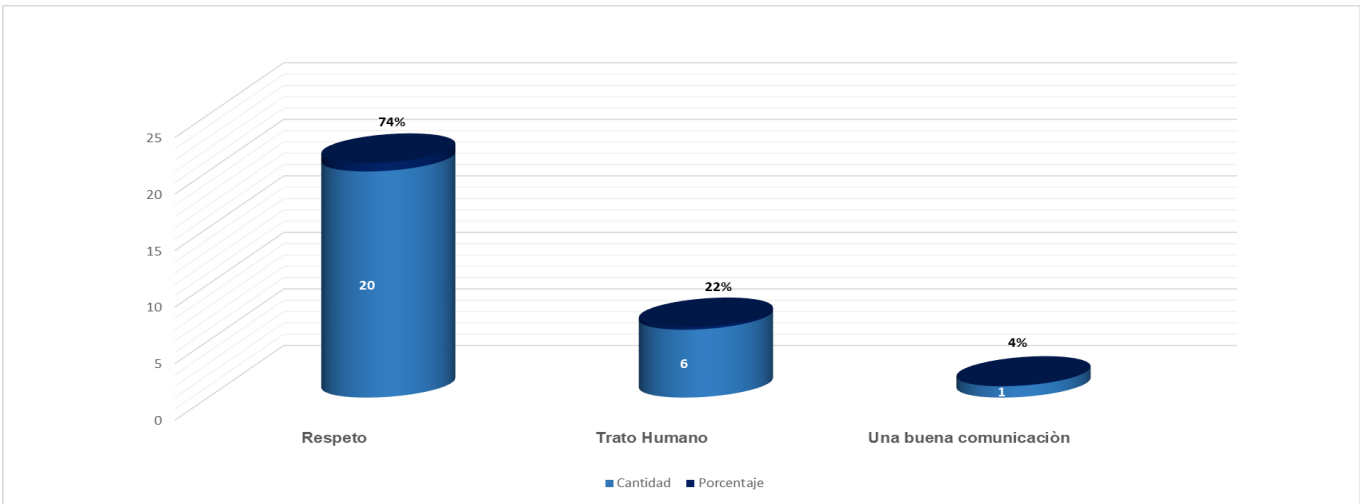
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 27 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Enero** 2022 el **41%** corresponde al **Oportunidad** con (11 requerimientos), **Servicio 37%** (10 requerimientos), **Buen Trato 22%** (6 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos



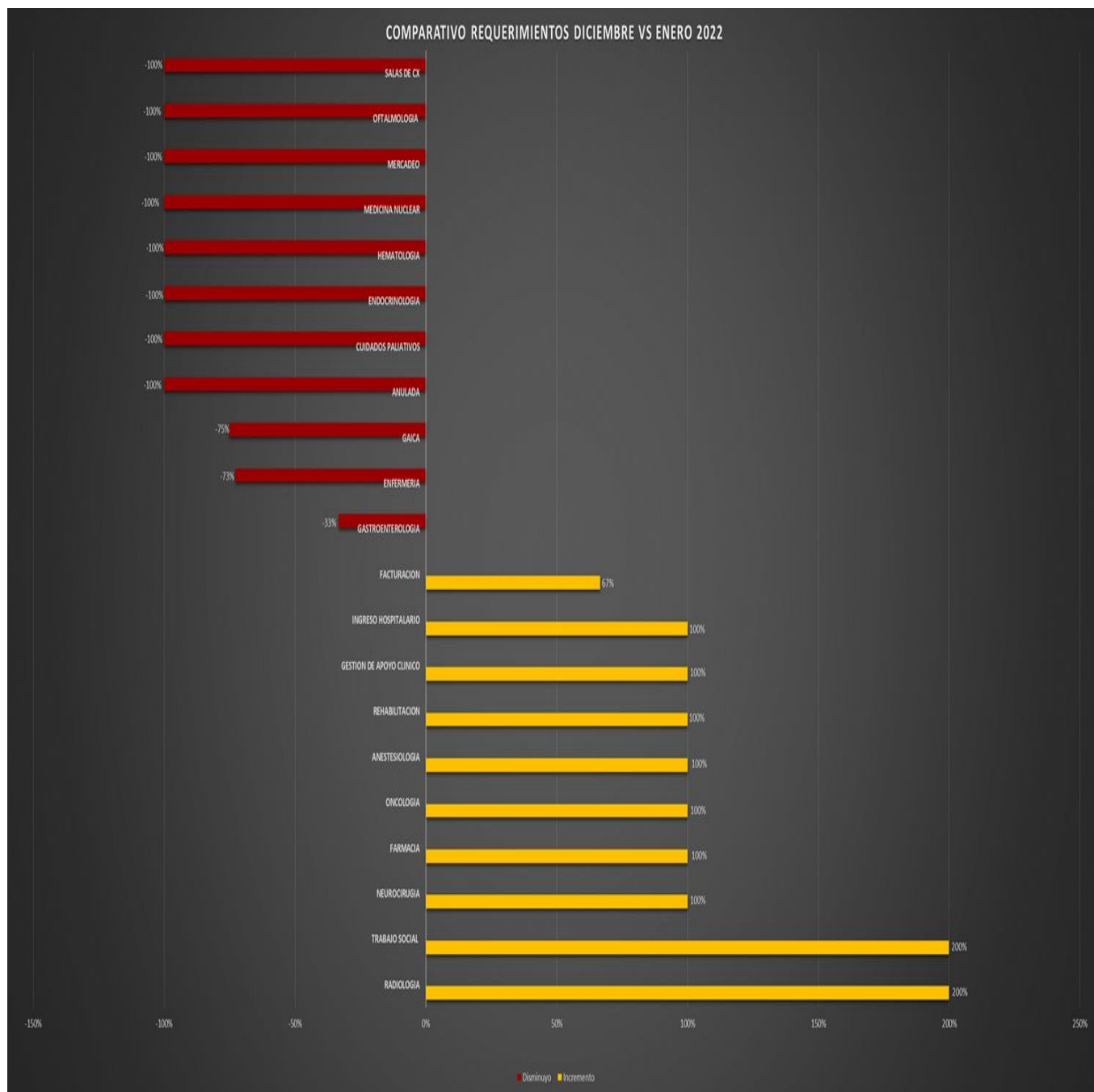
Fuente: Oficina Trabajo Social

De 27 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Enero** 2022 el **74%** corresponde a **Respeto** con (20 requerimientos), **Trato Humano 22%** (6 requerimientos), **Una buena comunicaciòn 4%** (1 requerimiento) esto alineado con **Deberes y Derechos**.



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

Mes Diciembre 2021 vs Enero 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Diciembre 2021** se presentan **37** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el Mes de **Enero 2022** se presentan **27** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **27%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



6.1 Comportamiento de PQRSDf entre Diciembre 2021 vs Enero 2022

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	dic-21	ene-22	Variación
RADIOLOGIA	1	3	200%
TRABAJO SOCIAL	2	6	200%
NEUROCIRUGIA		1	100%
FARMACIA		1	100%
ONCOLOGIA		1	100%
ANESTESIOLOGIA		1	100%
REHABILITACION		1	100%
GESTION DE APOYO CLINICO		1	100%
INGRESO HOSPITALARIO		1	100%
FACTURACION	3	5	67%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

No se presenta servicios que mantuvieran el mismo número de Quejas

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

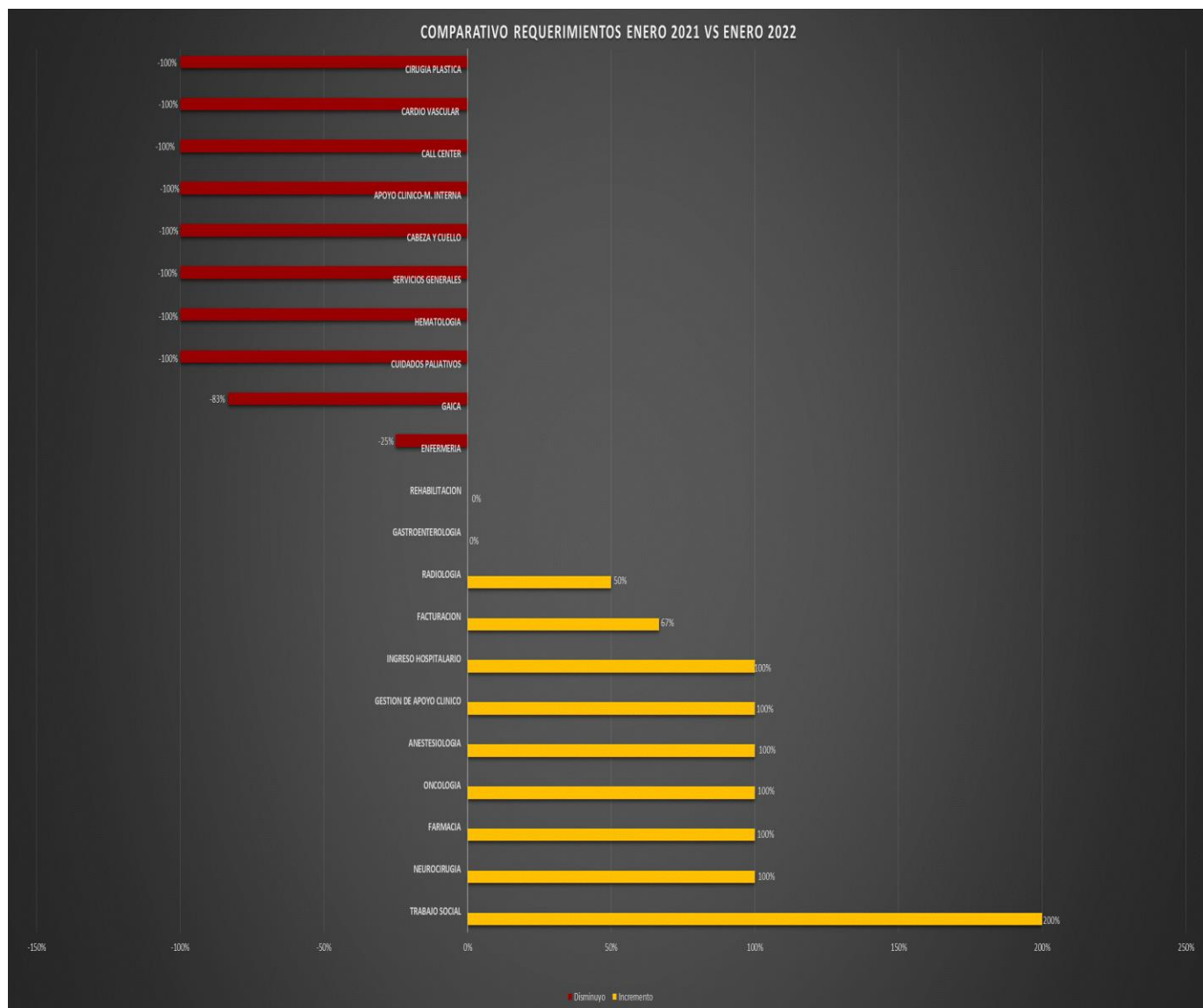
Servicio	dic-21	ene-22	Variación2
GASTROENTEROLOGIA	3	2	-33%
ENFERMERIA	11	3	-73%
GAICA	4	1	-75%
ANULADA	1		-100%
CUIDADOS PALIATIVOS	1		-100%
ENDOCRINOLOGIA	1		-100%
HEMATOLOGIA	4		-100%
MEDICINA NUCLEAR	1		-100%
MERCADEO	1		-100%
OFTALMOLOGIA	1		-100%
SALAS DE CX	1		-100%
SERVICIOS GENERALES	2		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



7. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2021-2022

Para el mes de **Enero 2022** se presentan **27** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **Enero 2021** año anterior **40** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **33%** 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	ene-21	ene-22	Variación
TRABAJO SOCIAL	2	6	200%
NEUROCIRUGIA		1	100%
FARMACIA		1	100%
ONCOLOGIA		1	100%
ANESTESIOLOGIA		1	100%
GESTION DE APOYO CLINICO		1	100%
INGRESO HOSPITALARIO		1	100%
FACTURACION	3	5	67%
RADIOLOGIA	2	3	50%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	ene-21	ene-22	Variación
GASTROENTEROLOGIA	2	2	0%
REHABILITACION	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	ene-21	ene-22	Variación2
ENFERMERIA	4	3	-25%
GAICA	6	1	-83%
CUIDADOS PALIATIVOS	1		-100%
HEMATOLOGIA	5		-100%
SERVICIOS GENERALES	2		-100%
CABEZA Y CUELLO	2		-100%
APOYO CLINICO-M. INTERNA	1		-100%
CALL CENTER	1		-100%
CARDIO VASCULAR	1		-100%
CIRUGIA PLASTICA	1		-100%
ENDOCRINO	1		-100%
GESTION HOTELERA	1		-100%
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1		-100%
SUBMEDICA	1		-100%
UROLOGIA	1		-100%
IMAGENES DIAGNOSTICAS	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



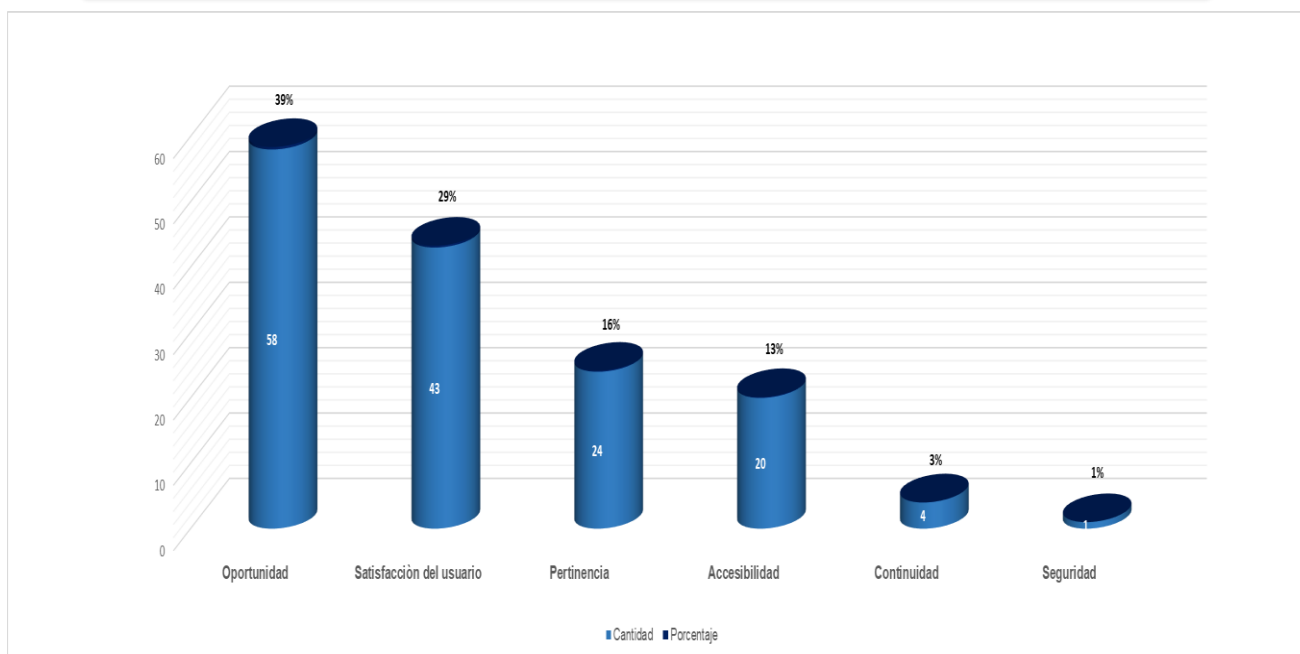


8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Enero 2022** de **27 Quejas** se presentan 3 anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO ENERO 2022



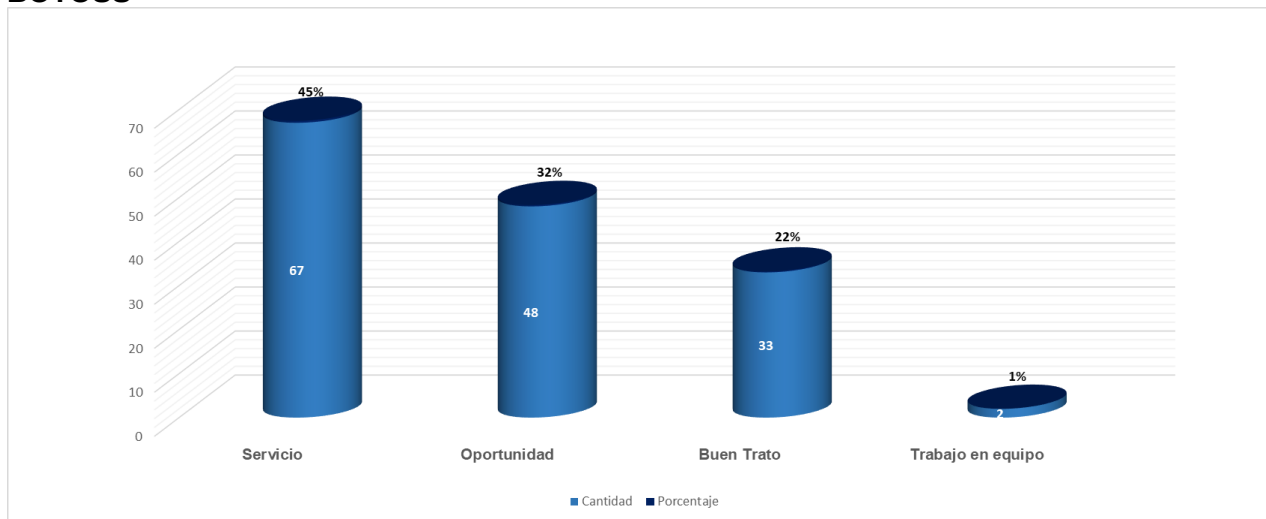
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Enero 2022** se presentan **150** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Oportunidad** con un **39%** (58 requerimientos); **Satisfacción del usuario** **29%** (43 requerimientos), **Pertinencia** **16%** (24 requerimientos), **Accesibilidad** **13%** (20 requerimientos), **Continuidad** **2%** (4 requerimientos), **Seguridad** **1%** (1 requerimiento).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

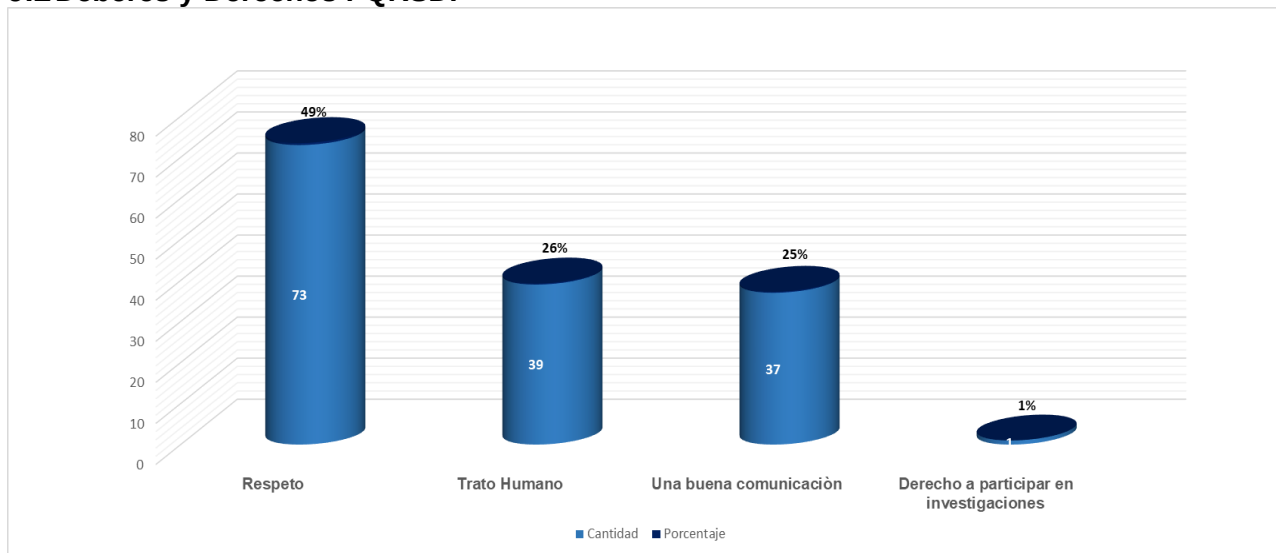
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **150** requerimientos que se presentaron en el mes de **Enero** 2022 el **45%** corresponde a, **Servicio 45%** (67 requerimientos), **Oportunidad 32%** (48 requerimientos), **Buen Trato 22%** (33 requerimientos), **Trabajo en equipo 1%** (2 requerimientos), esto alineado con el **BOTOSS**.

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **150** requerimientos que se presentaron en el mes de **Enero** 2022 el **49%** corresponde a, **Respeto** con 73 Requerimientos, seguido de **Trato Humano 26%** con 39 requerimientos, **Una buena comunicación 25%** con 37 requerimientos, **Derecho a participar en investigaciones 1%** con 1 requerimiento.



10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ENERO 2022

ENERO 2022	
ENERO	CANTIDAD
NUEVOS	227
ANTIGUOS	8.226
TOTAL, ATENDIDOS	8.453

Fuente: Oficina planeación institucional.

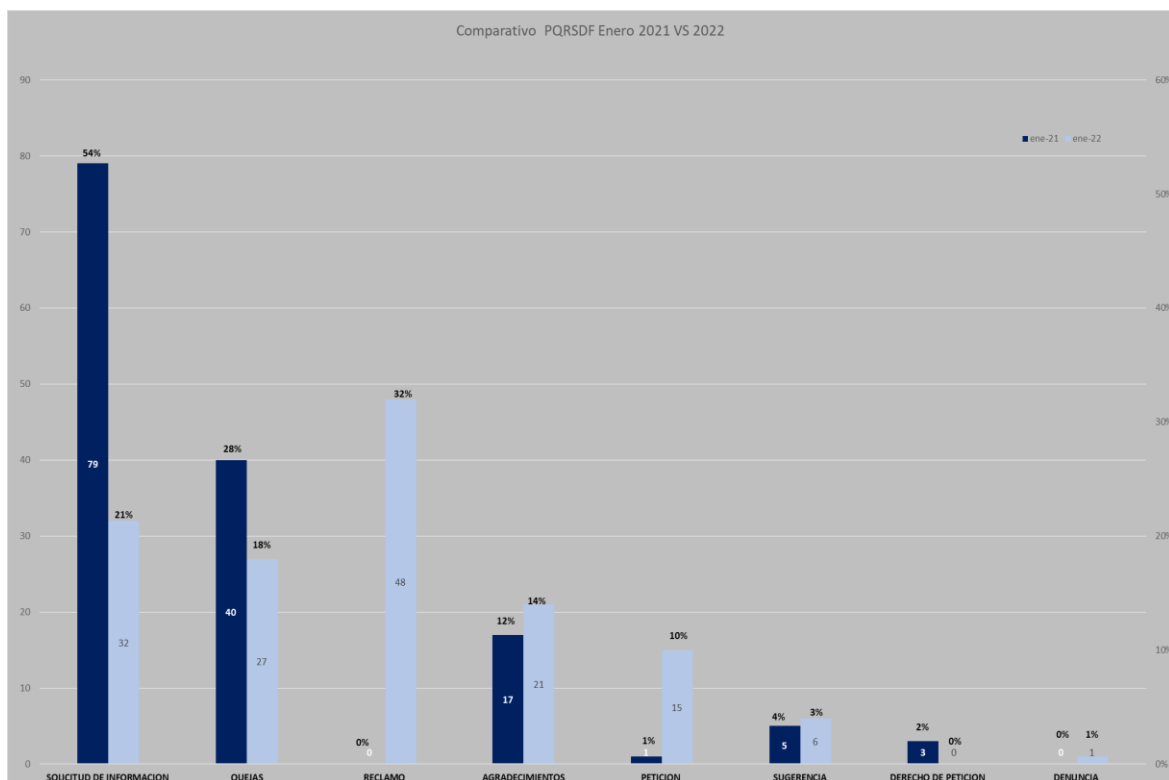
Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,77% (N total de requerimientos 150/ N total pacientes atendidos 8.453)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,32% (N total de requerimientos tipo queja 27/ N total pacientes atendidos 8.453)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Enero** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,77% (N total de requerimientos 150/ N total pacientes atendidos 8.453)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,32% (N total de requerimientos tipo queja 27/ N total pacientes atendidos 8.453)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el año **2022** del mes de **Enero** se presentan **150** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Enero 2021** se presentan 145 requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **3%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



- ✓ Durante el periodo **Enero 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Solicitud de Información** del **59%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Enero 2022** fueron (**32 requerimientos**) vs **Enero 2021** con (**79 requerimientos**), en el tipo de requerimiento; **Quejas** se evidencia una disminución del **33%**, **Enero 2022** fueron (27 requerimientos) vs **Enero 2021** con (40 requerimientos); **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **Enero 2022** (48 requerimientos) vs **Enero 2021** con (0 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se evidencia un incremento de un **24%** **Enero 2022** fueron (21 requerimientos) vs **Enero 2021** con (17 requerimientos), **Petición** se presenta un incremento del **1400%** **Enero 2022** con (15 requerimientos) vs **Enero 2021** con (1 requerimiento), **Sugerencia** se evidencia un incremento del **20%** **Enero 2021** (5 requerimientos) vs **Enero 2022** con (6 requerimientos), **Derecho de petición** disminuye en un **100%** **Enero 2021** (3 requerimientos) vs **Enero 2022** con (0 requerimientos), **Denuncia** incremento en un **100%** **Enero 2021** (0 requerimientos) vs **Enero 2022** con (1 requerimiento).
- ✓ Durante el periodo **Enero 2022** se identifica un incremento del **83%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón Enero 2022** (77 requerimientos) vs **Enero 2021** (42 requerimientos).



12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Enero 2022** se presentaron **150** requerimientos de los cuales **21** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

AGRADECIMIENTOS		
ATRIBUTO DE CALIDAD	AGRADECIMIENTO	CAUSA REQUERIMIENTO
SATISFACCION AL USUARIO	DIRECCION	AGRADECIMIENTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS
SATISFACCION AL USUARIO	DIRECCION	AGRADECIMIENTO POR LA ATENCION PRESTADA
SATISFACCION AL USUARIO	DIRECCION	AGRADECIMIENTO
SATISFACCION AL USUARIO	DIRECCION	AGRADECIMIENTO POR LA ATENCION PRESTADA
SATISFACCION AL USUARIO	DIRECCION	AGRADECIMIENTO
SATISFACCION AL USUARIO	ENFERMERIA	FELICITACION AL PROGRAMA DE DUELO
SATISFACCION AL USUARIO	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO POR LOS SERVICIOS PERSTADOS
SATISFACCION AL USUARIO	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
SATISFACCION AL USUARIO	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO ENFERMERIA
SATISFACCION AL USUARIO	ENFERMERIA	AGRADECIMIENTO CRISTINA ONCOLOGA
SATISFACCION AL USUARIO	FACTURACION	AGRADECIMIENTO SERVICIO PRESTADO
SATISFACCION AL USUARIO	FACTURACION	AGRADECIMIENTO SERVICIO PRESTADO
SATISFACCION AL USUARIO	HEMATOLOGIA	AGRADECIMIENTO CON LILIANA CONSULTA EXTERNA 3 PISO
SATISFACCION AL USUARIO	HEMATOLOGIA	RECONOCIMIENTO AL GRUPO DE HEMATOLOGIA
SATISFACCION AL USUARIO	MEDICINA NUCLEAR	AGRADECIMIENTO POR SU BUEN TRATO
SATISFACCION AL USUARIO	MEDICINA NUCLEAR	AGRADECIMIENTO A CARLOS PULIDO UNA PERSONA MUY HUMANITARIA
SATISFACCION AL USUARIO	RADIOLOGIA	AGRADECIMIENTO A LAS NIÑAS QUE ASIGNAN LAS CITAS
SATISFACCION AL USUARIO	RADIOLOGIA	AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA
SATISFACCION AL USUARIO	RADIOLOGIA	AGRADECIMIENTO SRA. VILMA BUENA ATENCION
SATISFACCION AL USUARIO	REHABILITACION	AGRADECIMIENTO POR LOS SERVICIOS ADQUIRIDOS
SATISFACCION AL USUARIO	TRABAJO SOCIAL	AGRADECIMIENTO T. SOCIAL POR BUEN TRATO

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **21** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Dirección y Enfermería 5** requerimientos, **Radiología 3** requerimientos, **Hematología 2** requerimientos, **Medicina Nuclear 2** Requerimientos, **Facturación 2** requerimiento, **Rehabilitación 1** Requerimiento, **Trabajo social 1** Requerimiento.



13. PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Facturación	1. Queja por oportunidad en la atención. En formato se revisa la respuesta del funcionario respecto a la queja, seguimiento telefónico para ampliación de la queja por parte del paciente, retroalimentación al funcionario. 2. Se realiza llamado a de atención escrito al funcionario de VCO Se le realiza segundo llamado de atención escrito al funcionario de VCO. 3. Se finaliza mesa de trabajo con la definición del plan de acción por parte del supervisor del contrato: Acción a ejecutar: Realizar trimestralmente seguimiento a las acciones definidas por VCO, para los funcionarios con quejas identificadas. RADICADO:AI-21-03061
Trabajo Social	1. Traslado de funcionaria a otro servicio 2. Reporte de quejas a control interno disciplinario de la funcionaria involucrada. 3. Retroalimentación a las funcionarias involucradas.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Enero 2022** fue: **Trabajo Social** con un **22% (6 Requerimientos tipo Queja)**, **Facturación** con un **19% (5 Requerimientos tipo Queja)**

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **Enero 2022** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINSTRATIVOS

ENERO 2022 PQRSDF	
Tramites de citas	1
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Enero 2022** se presenta 1 queja por trámites de citas.

16. CONCLUSIONES

- De **150** requerimientos para el mes de **Enero 2022** el **18%** corresponde al tipo de comentario **Queja** con (27 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, pertinencia, Satisfacción del usuario, Accesibilidad, Continuidad.**
- De **150** requerimientos para el mes de **Enero 2022** el **21%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de Información** (32 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Continuidad.**
- De **150** requerimientos para el mes de **Enero 2022** el **14%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** con (21 requerimientos), las causas de estos se definen en **Satisfacción del Usuario y Oportunidad.**
- Para el mes de **Enero 2022** de 150 requerimientos corresponden al tipo de comentario **Reclamo** con un **32% (48 requerimientos)**, los cuales se identifican por **Pertinencia, Oportunidad, Accesibilidad, Satisfacción del usuario, Seguridad.**
- Para el mes de **Enero 2022** de **150** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con un **4% (6 requerimientos)**, los cuales se identifican por, **Oportunidad y Pertinencia.**
- Para el mes de **Enero 2022** de **150** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Petición** con un **10% (15 requerimientos)**, los cuales se identifican por, **Oportunidad, Pertinencia y Satisfacción del usuario.**
- Para el mes de **Enero 2022** de **150** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Denuncia** con un **1% (1 requerimiento)**, se identifican por, **Satisfacción del usuario.**

Para el mes de **Enero 2022** se presentan **150** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Oportunidad** con un **39%** (58 requerimientos); **Satisfacción del usuario 29%** (43 requerimientos), **Pertinencia 16%** (24 requerimientos), **Accesibilidad 13%** (20 requerimientos), **Continuidad 2%** (4 requerimientos), **Seguridad 1%** (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

Revisó: Ana Edith Hernandez

Aprobó: Ana Edith Hernandez