



INFORME PQRSDF FEBRERO 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 pgrs@cancer.gov.co.

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

Telefónico: Por medio de la línea 3905012 opción 7 los usuarios pueden dar a conocer su requerimiento el cual es atendido por un funcionario Administrativo quien diligencia el formato GAC-P01-F-05 e inicia el trámite dando a conocer al usuario el respectivo radicado para el seguimiento de su oportuna respuesta.

Correspondencia: El usuario radica su requerimiento en la oficina de correspondencia del Instituto Nacional de Cancerología dicha Área lo direcciona a la Coordinación de Trabajo Social para el debido trámite.

1.1 VARIABLES DEL INFORME

Para realizar el informe mensual de las PQRSDF se tienen en cuenta todos los tipos de requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones) las cuales fueron radicados por los usuarios utilizando los diferentes canales durante el periodo correspondiente.

Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga el tiempo de respuesta para el mes siguiente, la queja radicada en el último día del mes analizado tiene plazo de dar respuesta hasta el día 20 del mes siguiente.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología



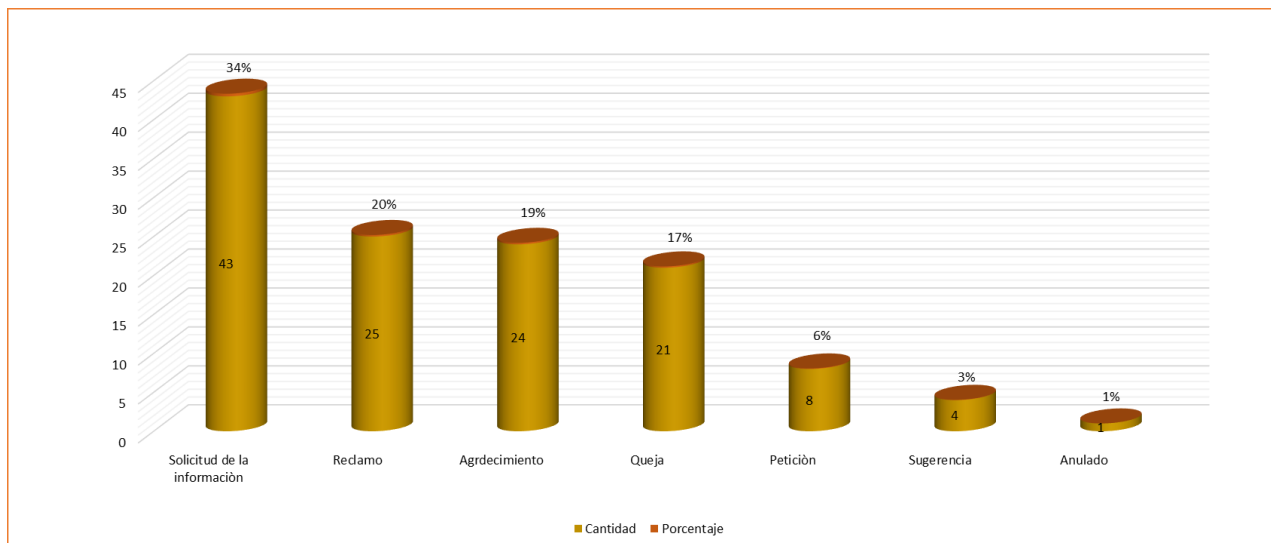
- Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:
 - a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
 - b) Tiempos de respuesta definitiva
 - c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF FEBRERO 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 FEBRERO 2022



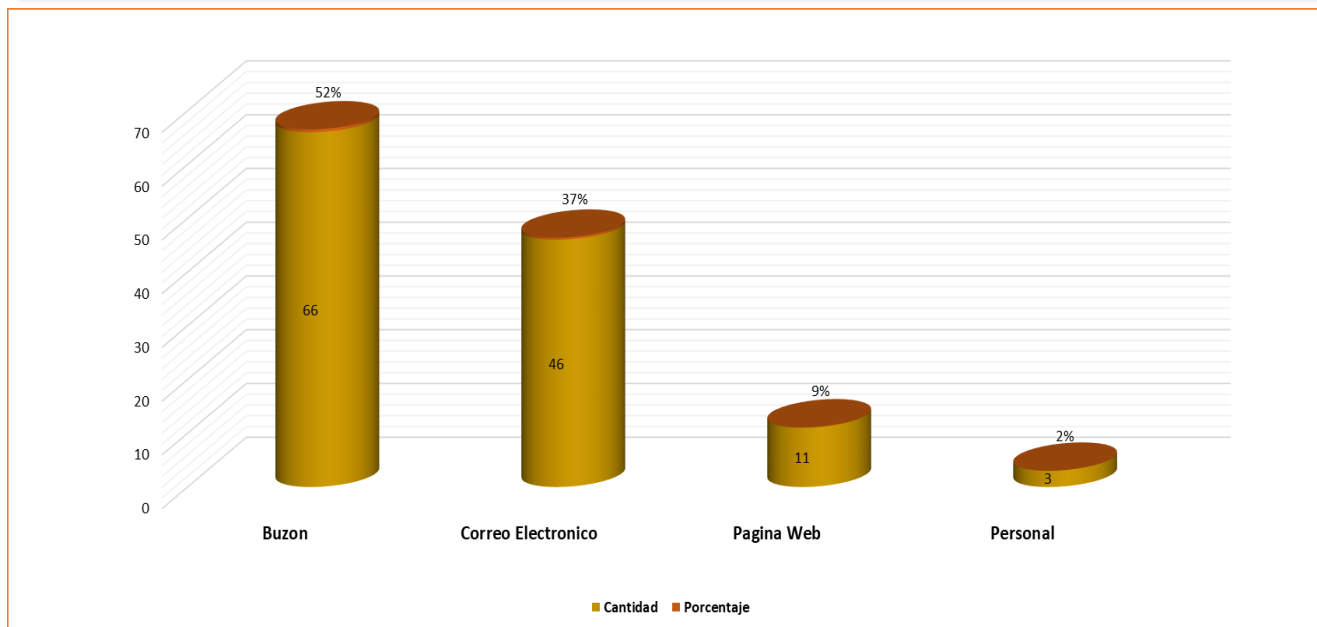
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Febrero** de 2022 se presentan **126** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **34% Solicitud de la Información (43 Requerimientos)**; **Reclamo 20%** (25 requerimientos); Seguido de **Agradecimiento 19%** (24 Requerimientos); **Petición** con un **6%** (8 requerimientos); **Sugerencia** con **3%** (4 requerimientos); **Anulado** con un **1%** (1 requerimiento).



1.2.2 Canales de Recepción

CANALES DE RECEPCION PQRSDF FEBRERO 2022

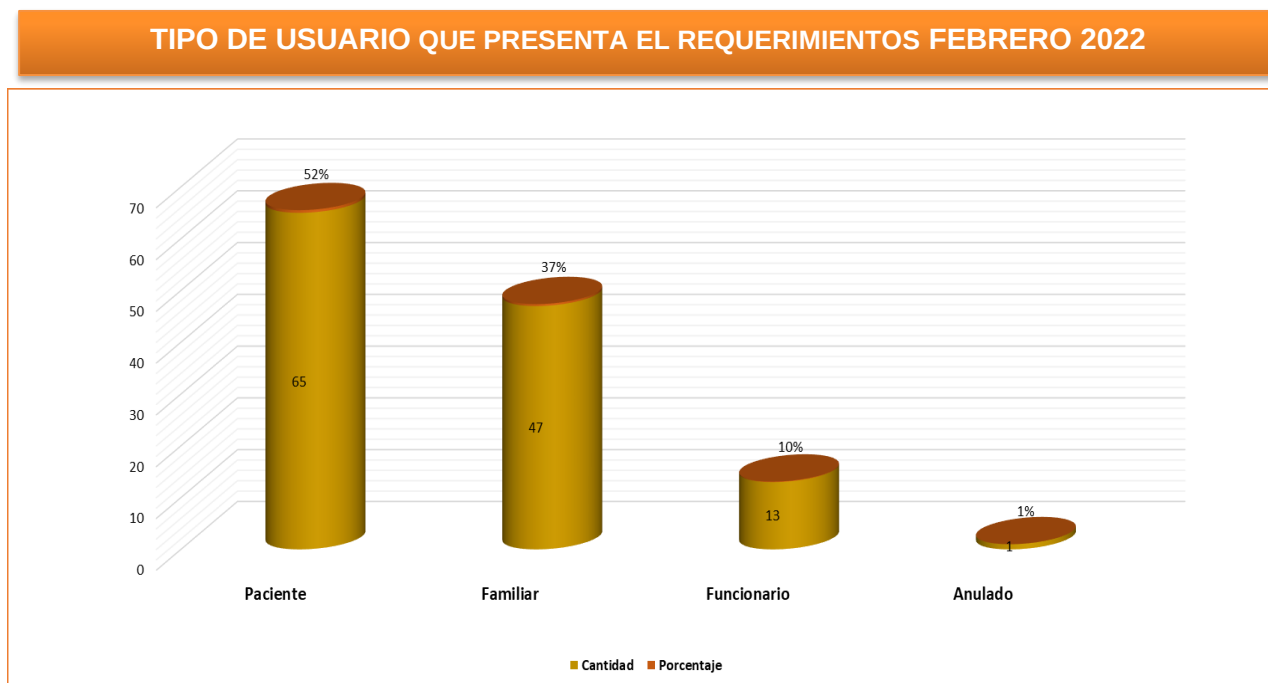


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Febrero de 2022** se presentan **126** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **52% Buzón** (66 Requerimientos); **Correo Electrónico 37%** (46 requerimientos); **Página Web** con un **9%** (11 requerimientos); **Personal** con un **2%** (3 requerimientos).



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Febrero** se registran **126** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **52%** (65 requerimientos); **Familiar** **37%** (47 requerimientos); **Funcionario** **10%** (13 requerimientos), **Anulado** **1%** (1 requerimiento).



2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

2.1 PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURACION	15	12%
ENFERMERIA	13	10%
TRABAJO SOCIAL	12	10%
MEDICINA NUCLEAR	11	9%
GAICA	10	8%
SUB-MEDICA	9	7%
RADIOLOGIA	6	5%
SUB-ADMINISTRATIVA	5	4%
HEMATOLOGIA	4	3%
SISTEMAS	4	3%
GASTROENTEROLOGIA	4	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	2%
FARMACIA	3	2%
S. GENERALES	3	2%
CALL CENTER	2	2%
CORRESPONDENCIA	2	2%
DIRECCION-DOCENCIA	2	2%
GINECOLOGIA	2	2%
UCI	2	2%
ENDOCRINOLOGIA	1	1%
ENFERMERIA- GAICA	1	1%
FACTURACION- VIGILANCIA	1	1%
HOSPITAL DIA- ENFERMERIA	1	1%
HOSPITALIZACION	1	1%
INGRESO HOSPITALARIO	1	1%
JURIDICA	1	1%
ORTOEDIA- ENFERMERIA	1	1%
PATOLOGIA	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
SENO	1	1%
SUB-MEDICA- M. NUCLEAR	1	1%
UROLOGIA- ONCOLOGIA	1	1%
VIGILANCIA	1	1%
TOTAL	126	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social



En el mes de **Febrero 2022** se presentaron **126** requerimientos se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación 12%** (15 requerimientos), con mayor participación, **Agradecimiento** (10 requerimientos); **Queja** (4 requerimientos); **Petición** (1 requerimiento); seguido de **Enfermería 10%** (13 requerimientos); con mayor participación, **Queja** (5 requerimientos); **Agradecimientos** (4 requerimientos); **Reclamo** (2 requerimientos); **Solicitud Información** (1 requerimiento); **Sugerencia** (1 requerimiento); seguido de **Trabajo Social 10%** (12 requerimientos) con mayor participación, **Queja** (4 requerimientos); **Solicitud Información** (4 requerimiento), **Reclamo** (1 requerimiento), **Petición** (1 requerimiento); **Anulado** (1 requerimiento), **Agradecimiento** (1 requerimiento); seguido de **Medicina Nuclear 9%** (11 requerimientos); con mayor participación, **Solicitud Información** (8 requerimientos); **Reclamo** (3 requerimientos), **Gaica 8%** (10 requerimientos); con mayor participación, **Reclamo** (7 requerimientos); **Queja** (2 requerimientos); **Sugerencia** (1 requerimiento).

2.2 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	5	24%
FACTURACION	4	19%
TRABAJO SOCIAL	4	19%
GAICA	2	10%
S. GENERALES	2	10%
UCI	2	10%
ENDOCRINOLOGIA	1	5%
VIGILANCIA	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Febrero 2022** se presentaron **21** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 24%** (5 requerimientos); **Facturación 19%** (4 requerimientos); **Trabajo Social 19%** (5 requerimientos).

3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

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	21
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios (preliminar).	
Total	21
Promedio Días de respuesta	10 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Febrero** de 2022 se presentaron 21 **Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días, como tiempo promedio de respuesta **10 días**.

3.1 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR FEBRERO 2022	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	3
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0
Promedio	19,67 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Febrero** de 2022 se presentaron 3 respuestas preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.

3.2 Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Febrero 2022** se presentan **21 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **3,9 días**.



3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

FEBRERO 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
GAICA	5
ENFERMERIA	4
SERVICIOS GENERALES	4
PROMEDIO	4

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

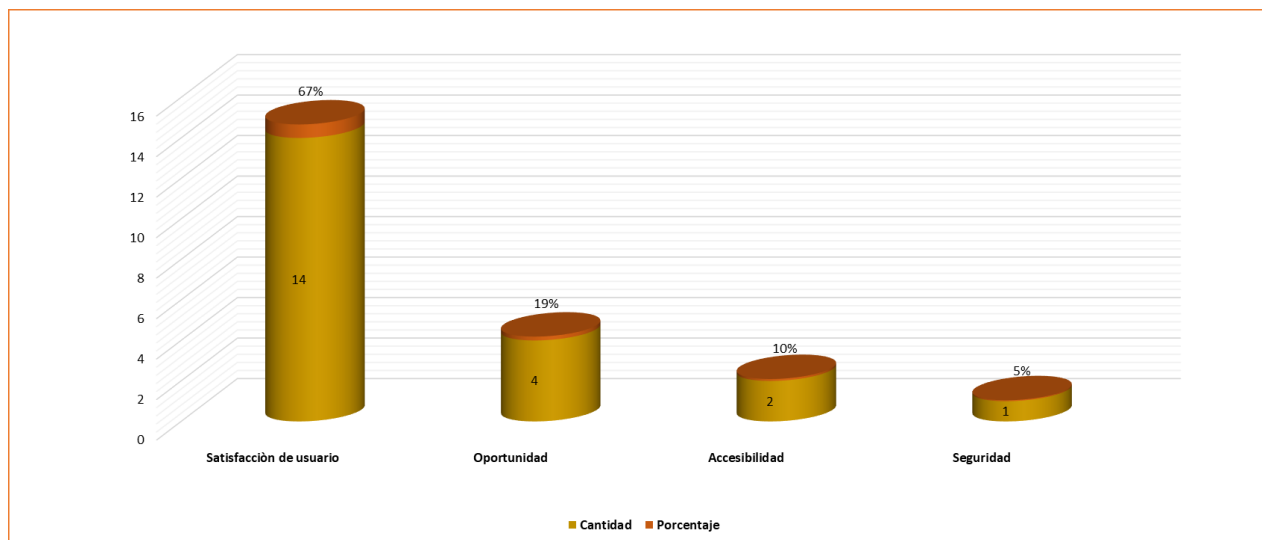
FEBRERO 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
VIGILANCIA	16
FACTURACION	12,77
T. SOCIAL	11,75
GAICA	11
ENFERMERIA	9,75
UCI	9,5
S. GENERALES	9
ENDOCRINOLOGIA	7
TOTAL, PROMEDIO	10,8

Fuente: Oficina Trabajo Social



4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO FEBRERO 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **21 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 67%** (14 requerimientos); **Oportunidad 19%** (4 requerimientos); **Accesibilidad 10%** (2 requerimientos); **Seguridad 5%** (1 requerimiento).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el mes de **Febrero 2022** el Atributo de calidad más alto **Satisfacción del usuario 67%** (14 requerimientos); **Oportunidad 19%** (4 requerimientos); **Accesibilidad 10%** (2 requerimientos); **Seguridad 5%** (1 requerimiento).

4.1.1 Satisfacción del usuario 67% (14 requerimientos)

SATISFACCION DEL USUARIO	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA DE LA SECRETARIA DE ENDOCRINO , ATIENDE MALA GANA	ENDOCRINOLOGIA
QUEJA ENFERMERIA- AMPARO MARIN COMPRA ENFERMERAS JEFE	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERA JEFE DIANA FALTA DE RESPETO PACIENTE	ENFERMERIA
SE QUEJA ENFERMERIA POR NO RECIBIR TODAS LAS COSAS DEL PTE	ENFERMERIA
SE QUEJA DE AUTORIZACIONES SRA VIVIANA MAL TRATO	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION BRIGITTH MALA ATENCION	FACTURACION
QUEJA FALTA AGUA CALIENTE GAICA-	GAICA
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD MAL SERVICIO	S. GENERALES
QUEJA VIGILANCIA- SE QUEJA DE LA GUARDA BELTRAN POR SU TRATO	S.GENERALES
SE QUEJA DE T. SOCIAL NELLY AMAYA FALTA DE ORIENTAR A LOS PTES	T.SOCIAL
SE QUEJA DE LA T. SOCIAL DE HEMATOLOGIA SU TRATO E INFORMACION	T.SOCIAL
SE QUEJA DE LA MALA INFORMACION DE LA UCI	UCI
SE QUEJA DE LA UCI- ORTOPEDIA FALTA INFORMACION DE PTE	UCI
SE QUEJA DE LA VIGILANCIA SALOM POR NO RECIBIR MEDIAMENTO	VIGILANCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 67%** (14 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería**; (3 requerimientos) **Facturación** (2 requerimientos), **Servicios Generales** (2 requerimientos); **Trabajo Social** (2 requerimientos); **Uci** (2 requerimientos), **Endocrinología** (1 requerimiento), **Gaica** (1 requerimiento), **Vigilancia** (1 requerimiento).

4.1.2 Oportunidad 19% (4 requerimientos)

OPORTUNIDAD	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
QUEJA POR DEMORA EN ATENCION A TRABAJO SOCIAL Y ENFERMERIA	T.SOCIAL
QUEJA A ENFERMERIA POR DEMORA EN LA ATENCION	ENFERMERIA
SE QUEJA DE LA AUTORIZADORA DE LA NUEVA EPS	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION DEMORA EN EMPEZAR ATENDER	FACTURACION

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 19%** (4 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Facturación** (2 requerimientos); **Trabajo social** (1 requerimiento); **Enfermería** (1 requerimiento).



4.1.3 Accesibilidad 10% (2 requerimientos)

ACCESIBILIDAD	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA T.S HEMATOLOGIA TRATO	T.SOCIAL
SE QUEJA DE GAICA FALTA INFORMACION PACIENTE	GAICA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo **Accesibilidad 10%** (2 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Trabajo social** (1 requerimiento), **Gaica** (1 requerimiento).

4.1.4 Seguridad 5% (1 requerimiento).

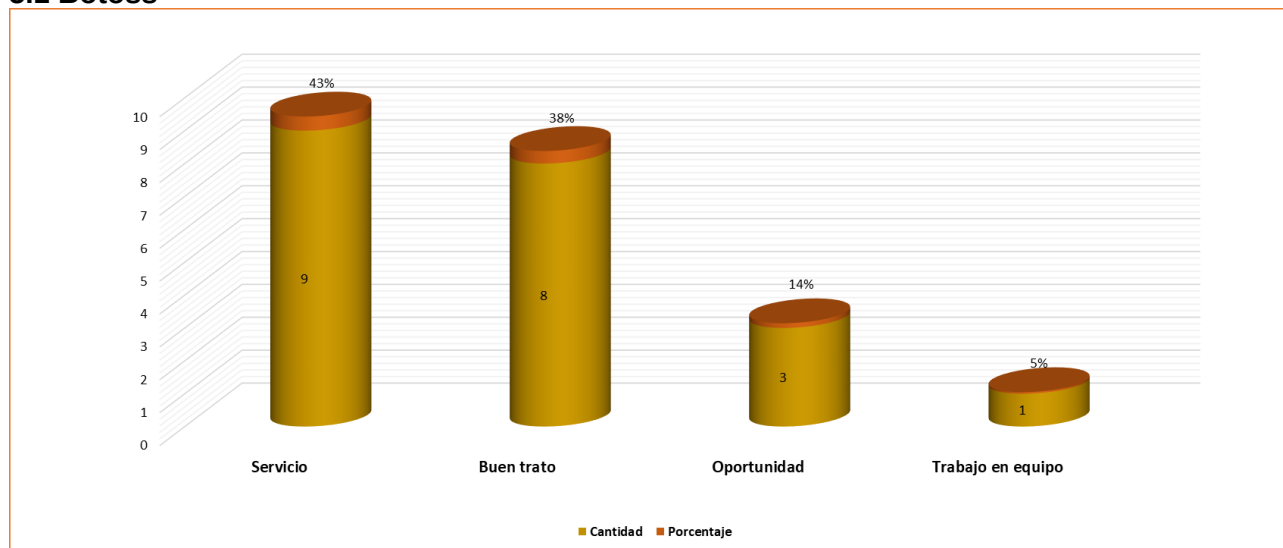
SEGURIDAD	
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA
SE QUEJA ENFERMERIA- REALIZA MAL PROCEDIMIENTO	ENFERMERIA

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo **Seguridad 5%** (1 requerimiento); donde se evidencia la consulta **Enfermería**(1 requerimiento).



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

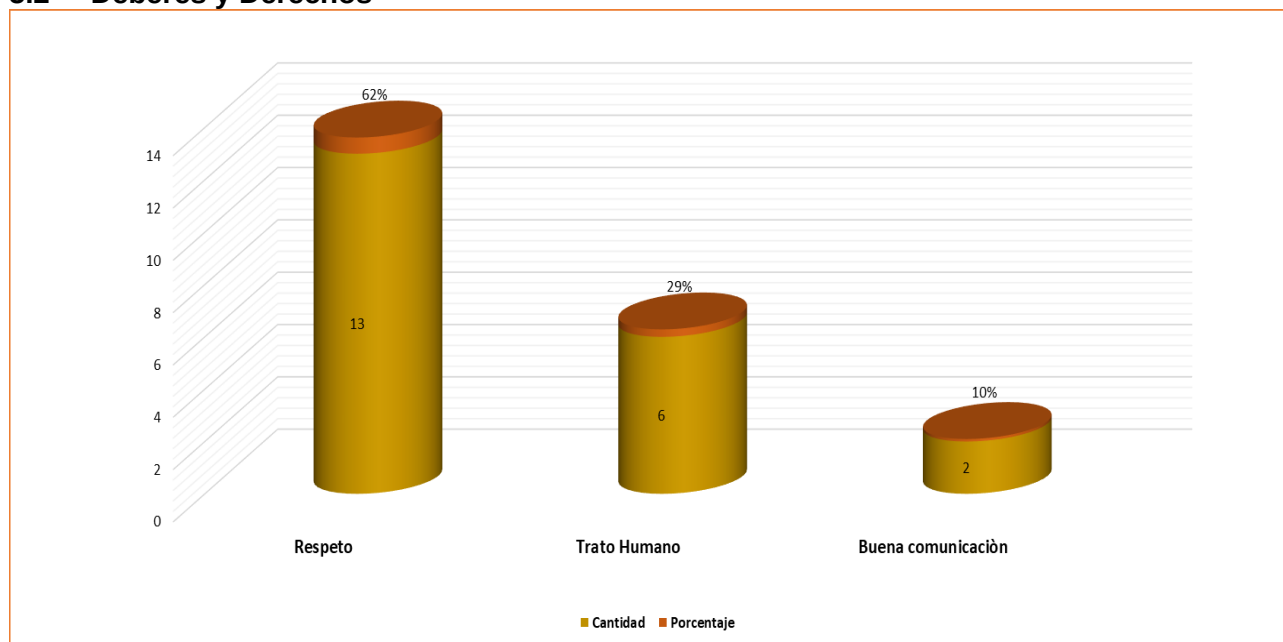
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 21 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Febrero** 2022 el **43%** corresponde al **Servicio** (9 requerimientos), **Buen Trato** **38%** (8 requerimientos); **Oportunidad** con **14%** (3 requerimientos), **Trabajo en equipo** con **5%** (1 requerimiento), esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

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



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



De 21 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Febrero 2022** el **62%** corresponde a **Respeto con** (13 requerimientos), **Trato Humano 29%** (6 requerimientos), **Una buena comunicación 10%** (2 requerimientos) esto alineado con **Deberes y Derechos**.

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

Mes Enero 2022 vs Febrero 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Enero 2022** se presentan **26** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el Mes de **Febrero 2022** se presentan **21** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **19%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Enero 2022 vs Febrero 2022

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	ene-22	feb-22	Variación
GAICA		2	200%
UCI		2	200%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Número de Quejas que se mantuvieron

Servicio	ene-22	feb-22	Variación
TRABAJO SOCIAL	4	4	0%
S. GENERALES	2	2	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

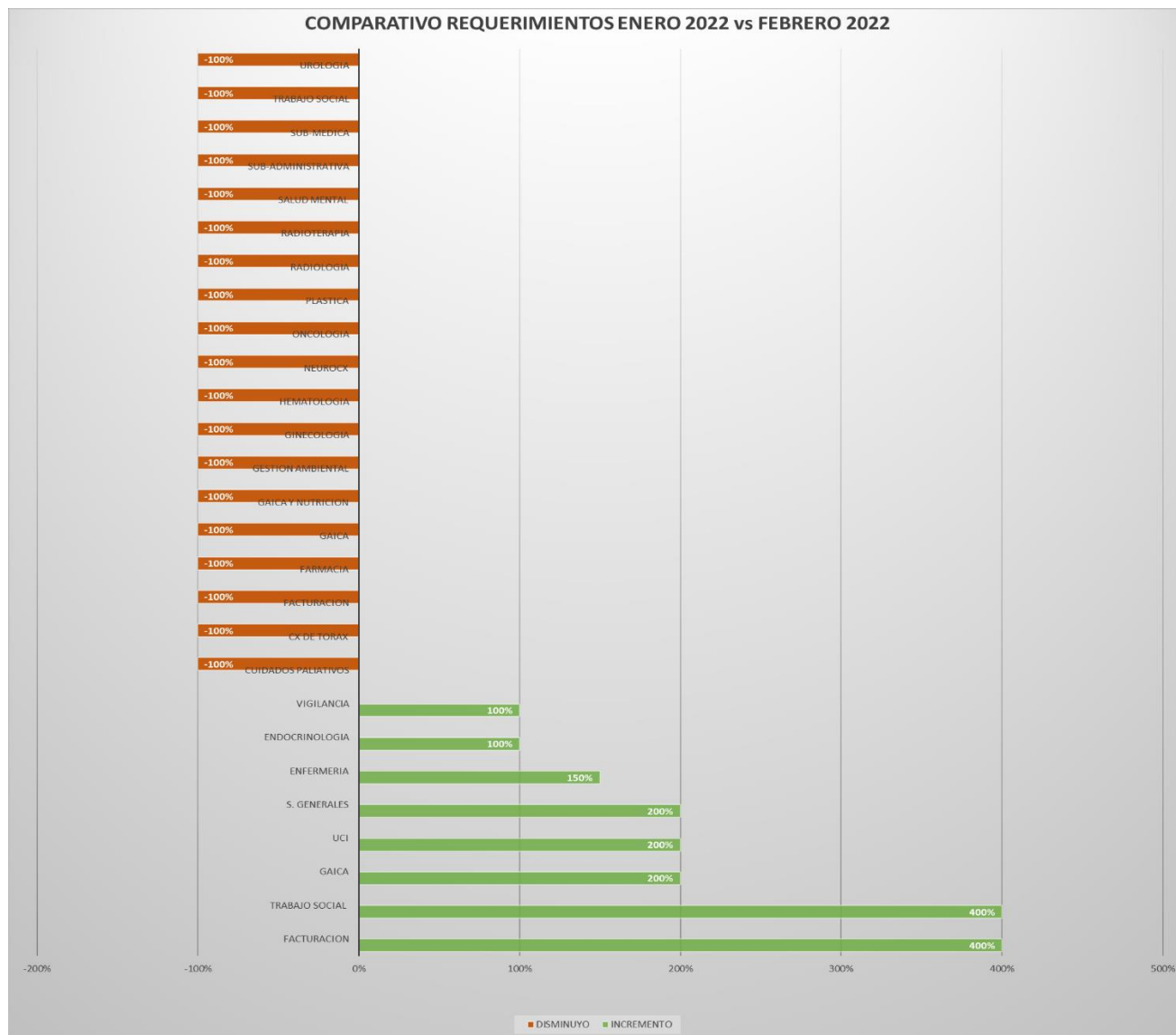
Servicio	ene-22	feb-22	Variación2
ENFERMERIA	6	5	-17%
FACTURACION	5	4	-20%
ENDOCRINOLOGIA	2	1	-50%
VIGILANCIA	2	1	-50%
GAICA	3		-100%
UCI	2		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



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

Para el mes de **Febrero 2022** se presentan **21** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **Febrero 2021** año anterior **34** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **38%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2020 2021.

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	feb-21	feb-22	Variación
FACTURACION		4	400%
TRABAJO SOCIAL		4	400%
GAICA		2	200%
UCI		2	200%
S. GENERALES		2	200%
ENFERMERIA	2	5	150%
ENDOCRINOLOGIA		1	100%
VIGILANCIA		1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	feb-21	feb-22	Variación2
CUIDADOS PALIATIVOS	1		-100%
CX DE TORAX	1		-100%
FACTURACION	5		-100%
FARMACIA	2		-100%
GAICA	4		-100%
GAICA Y NUTRICION	1		-100%
GESTION AMBIENTAL	1		-100%
GINECOLOGIA	2		-100%
HEMATOLOGIA	2		-100%
NEUROCX	1		-100%
ONCOLOGIA	1		-100%
PLASTICA	1		-100%
RADIOLOGIA	1		-100%
RADIOTERAPIA	1		-100%
SALUD MENTAL	1		-100%
SUB-ADMINISTRATIVA	2		-100%
SUB-MEDICA	3		-100%
TRABAJO SOCIAL	1		-100%
UROLOGIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

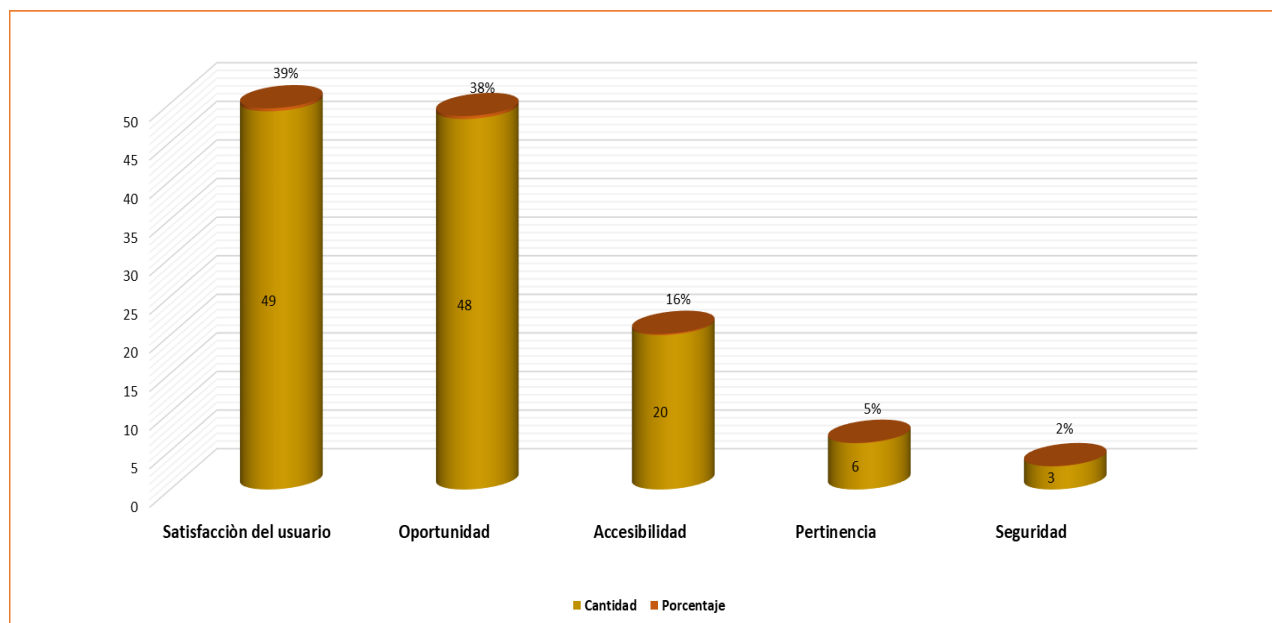


8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Febrero 2022** de **21 Quejas** se presentan 6 anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO FEBRERO 2022



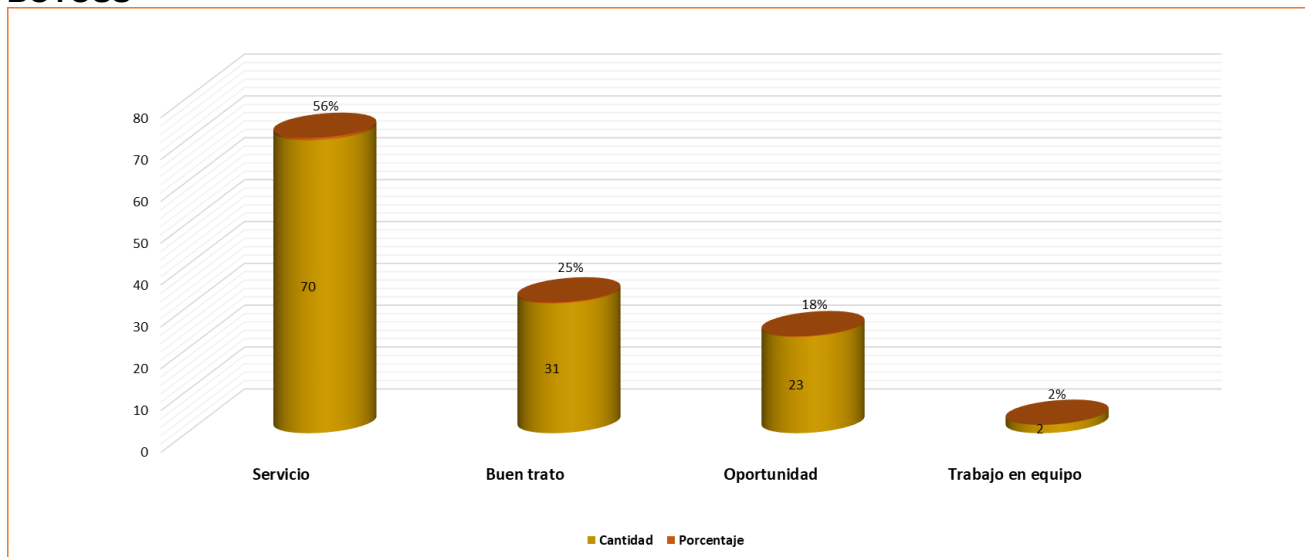
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Febrero 2022** se presentan **126** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 39%** (49 requerimientos), **Oportunidad** con un **38%** (48 requerimientos); **Accesibilidad 16%** (20 requerimientos), **Pertinencia 5%** (6 requerimientos), **Seguridad 2%** (3 requerimientos).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

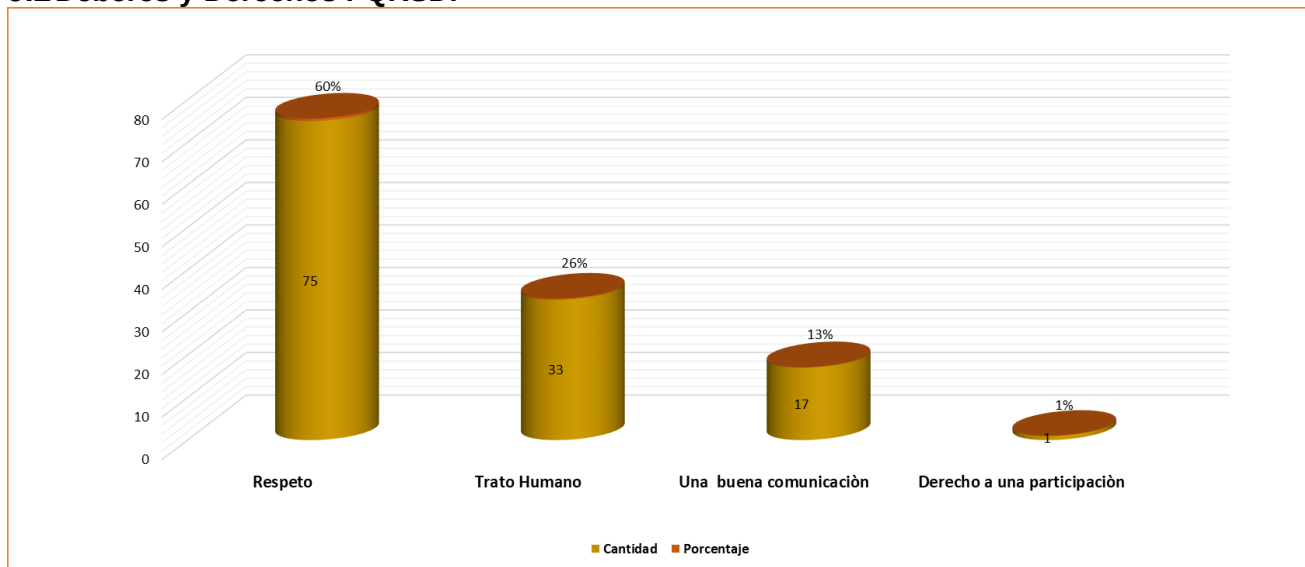
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **126** requerimientos que se presentaron en el mes de **Febrero** 2022 el **56%** corresponde a, **Servicio** (70 requerimientos), **Buen trato** 25% (31 requerimientos), **Oportunidad** 18% (23 requerimientos), **Trabajo en equipo** 2% (2 requerimientos).

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **126** requerimientos que se presentaron en el mes de **Febrero** 2022 el **60%** corresponde a, **Respeto** 60% (75 requerimientos), **Trato Humano** 26% (33 requerimientos), **Una buena Comunicación** 13% (17 requerimientos), **Derecho a una participación** 1% (1 requerimiento), esto alineado con el **Deberes y Derecho**.



10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ENERO 2022

FEBRERO 2022	
ENERO	CANTIDAD
NUEVOS	287
ANTIGUOS	8.519
TOTAL ATENDIDOS	8.806

Fuente: Oficina planeación institucional.

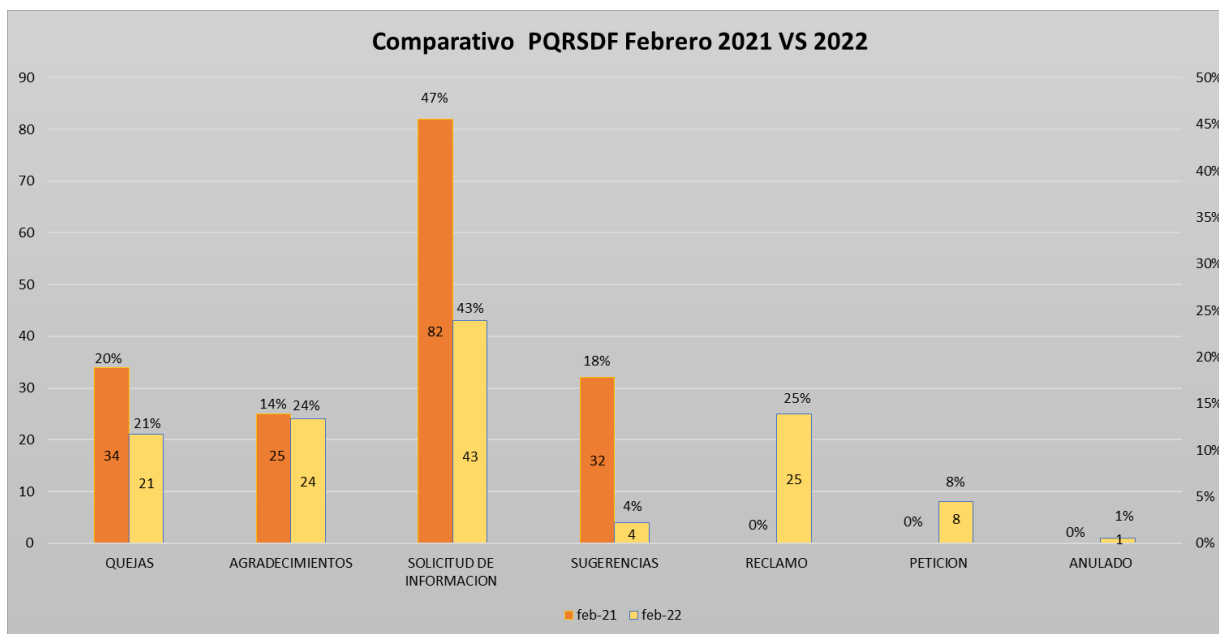
Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,43% (N total de requerimientos 126/ N total pacientes atendidos 8.806)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,24% (N total de requerimientos tipo queja 21/ N total pacientes atendidos 8.806)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Febrero** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,43% (N total de requerimientos 126/ N total pacientes atendidos 8.806)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,24% (N total de requerimientos tipo queja 21/ N total pacientes atendidos 8.806)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el año **2022** del mes de **Febrero** se presentan **126** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Febrero 2021** se presentan **175** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **28%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



- ✓ Durante el periodo **Febrero 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Solicitud de Información** del **48%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Febrero 2022** fueron (**43 requerimientos**) vs **Febrero 2021** con (**83 requerimientos**), en el tipo de requerimiento; **Quejas** se evidencia una disminución del **38%**, **Febrero 2022** fueron (21 requerimientos) vs **Febrero 2021** con (34 requerimientos); **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **Febrero 2022** (25 requerimientos) vs **Febrero 2021** con (0 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se evidencia una disminución de un **24%** **Febrero 2022** fueron (24 requerimientos) vs **Febrero 2021** con (25 requerimientos), **Petición** se presenta un incremento del **100%** **Febrero 2022** con (8 requerimientos) vs **Febrero 2021** con (0 requerimiento), **Sugerencia** se evidencia una disminución del **88%** **Febrero 2021** (32 requerimientos) vs **Febrero 2022** con (4 requerimientos), **Anulado** incrementa en un **100%** **Febrero 2021** (0 requerimiento) vs **Febrero 2022** con (1 requerimiento).
- ✓ Durante el periodo **Febrero 2022** se identifica una disminución del **16%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón Febrero 2022** (66 requerimientos) vs **Febrero 2021** (79 requerimientos).

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Febrero 2022** se presentaron **126** requerimientos de los cuales **21** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

AGRADECIMIENTO		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO DR FABIAN LEAL EXCELENTE SERVICIO	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA JEFE FERNEY BUEN SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA SIGNOS VITALES POR SU CORDIALIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS JEFES BUEN TRATO, PACIENCIA,	ENFERMERIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA ANDREA RODRIGUEZ BUENA COLABORACION	FACTURACION	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION JUAN DAVID	FACTURACION	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO BRIGITH AUTORIZACIONES BUEN SERVICIO	FACTURACION	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO DE FACTURACION MEDICINA NUCLEAR	FACTURACION	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA ANGIE GARCIA	FACTURACION	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO SANDRA HERNANDEZ NAVEGADORA EXCELENTE SERVICIO	FACTURACION	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO SRA YANELIZ RODRIGUEZ	FACTURACION	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO ANGIE GARCIA FACTURACION- MUY BUEN TRATO	FACTURACION	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION ADRIANA POR SU COLABORACION	FACTURACION	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- ADRIANA GUERRERO	FACTURACION	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION Y VIGILANCIA BUEN TRATO	FACTURACION- VIGILANCIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION SERVICIO GINECOLOGIA	GINECOLOGIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO AUXILIAR ADMINISTRATIVO HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA- MUY BUEN SERVICIO	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION DOMICILIARIA	INGRESO HOSPITARIO	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO ORTOPEDIA- ENFERMERIA BUEN ATENCION	ORTOPEDIA- ENFERMERIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA BUEN SERVICIO	RADIOLOGIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA TECNICA. BUEN SERVICIO EXCELENCIA	RADIOLOGIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO T, SOCIAL SENO MUY BUEN TRATO	T.SOCIAL	SATISFACCION DE USUARIO

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, **Facturación 11** requerimientos, **Enfermería 4** requerimientos, **Hematología 2** requerimientos, **Radiología 2** Requerimientos, **Ginecología 1** requerimiento, **Ingreso Hospitalario 1** Requerimiento, **Trabajo social 1** Requerimiento, **Ortopedia 1** Requerimiento, **Cuidados Paliativos 1** Requerimiento.

13. PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Enfermería	1.Capacitación de Manejo del Dolor al personal profesional de enfermería del servicio de gaica y 3 piso occidente. 2.Informe de auditoría sobre la Información suministrada por la profesional de enfermería al paciente y/o al cuidador familiar durante la permanencia en el servicio de Gaica. 3. Actas de retroalimentación en relación a la humanización y la pertinencia del cuidado. 4.Sesiones de sensibilización en procesos de humanización dirigidos al personal de enfermería del 3 occidente y de Gaica. Radicado: AI-22-00776
Facturación	1.Realizar trimestralmente seguimiento a las acciones definidas por VCO, para los trabajadores con quejas identificadas, y los correctivos establecidos en el procedimiento de Gestion y Control de Quejas de VCO. RADICADO: PMG-22-00001
Trabajo Social	1. Retroalimentación a las funcionarias involucradas 2. Traslado de funcionario a otro servicio 3. Reporte de Quejas a control interno disciplinario de la funcionaria involucrada. RADICADO: PMG-22-00016

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Febrero 2022** fue: **Enfermería** con un **24% (5 Requerimientos tipo Queja)**, **Trabajo Social** con un **4% (19 Requerimientos tipo Queja)**, **Facturación** con un **19% (4 Requerimientos tipo Queja)**

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

15. TRAMITES ADMINSTRATIVOS

FEBRERO 2022 PQRSDF	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Febrero 2022** no se presentan queja por trámites de citas.

16. CONCLUSIONES

- De **126** requerimientos para el mes de **Febrero 2022** el **17%** corresponde al tipo de comentario **Queja** con (21 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, pertinencia, Satisfacción del usuario, Accesibilidad, Continuidad.**
- De **126** requerimientos para el mes de **Febrero 2022** el **34%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de Información** (43 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Continuidad.**
- De **126** requerimientos para el mes de **Febrero 2022** el **19%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** con (24 requerimientos), las causas de estos se definen en **Satisfacción del Usuario y Oportunidad.**
- Para el mes de **Febrero 2022** de **126** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Reclamo** con un **20% (25 requerimientos)**, los cuales se identifican por **Pertinencia, Oportunidad, Accesibilidad, Satisfacción del usuario, Seguridad.**
- Para el mes de **Febrero 2022** de **126** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con un **3% (4 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 **Febrero 2022** de **126** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Anulado** con un **1% (1 requerimiento)**, se identifican por, **Satisfacción del usuario.**
- Para el mes de **Febrero 2022** se presentan **126** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 39%** (49 requerimientos), **Oportunidad** con un **38%** (48 requerimientos); **Accesibilidad 16%** (20 requerimientos), **Pertinencia 5%** (6 requerimientos), **Seguridad 2%** (3 requerimientos).



17. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES

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

Elaboró: Gina Paola Saldaña

Revisó: Ana Edith Hernandez

Aprobó: Ana Edith Hernandez