



## INFORME PQRSDF ABRIL 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](http://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](http://www.cancer.gov.co) Redes Sociales Facebook, Twitter, Instagram, Correo Electrónico [pgrs@cancer.gov.co](mailto: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](http://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 ABRIL 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



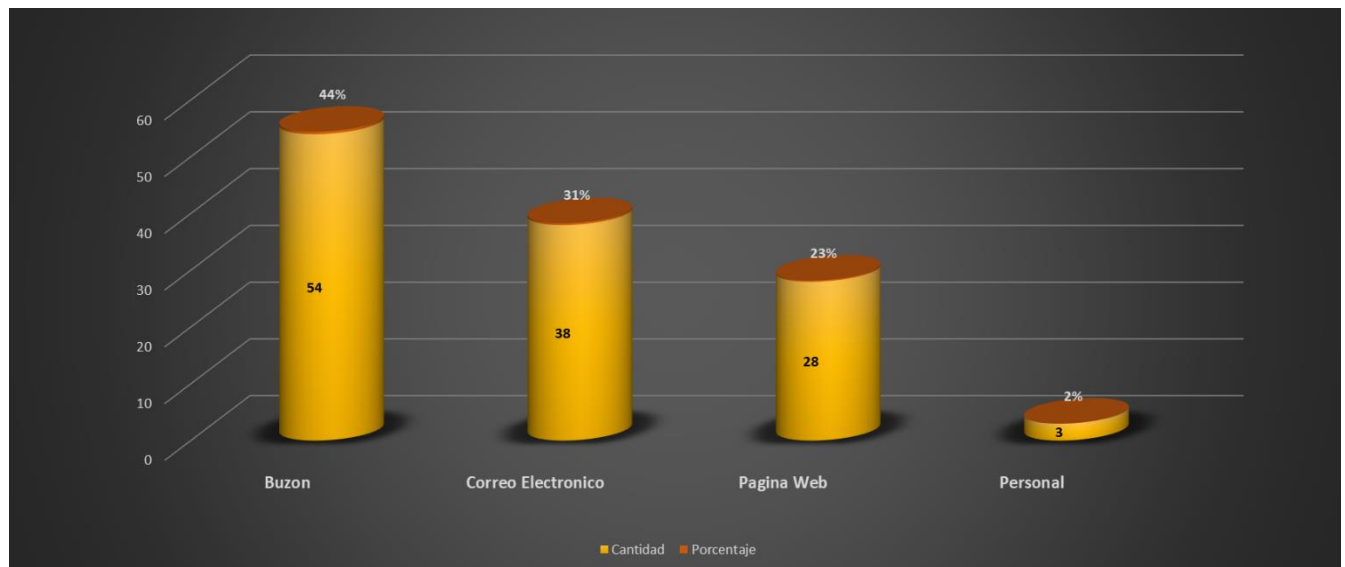
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Abril** de 2022 se presentan **123** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **32% Solicitud de la Información (39** Requerimientos); Seguido de **Reclamo 28%** (34 requerimientos); **Agradecimiento 17%** (21 Requerimientos); **Petición** con un **12%** (15 requerimientos); **Queja 11%** (13 requerimientos) **Sugerencia** con **1%** (1 requerimiento).



### 1.2.2 Canales de Recepción

#### CANALES DE RECEPCION PQRSDF ABRIL 2022



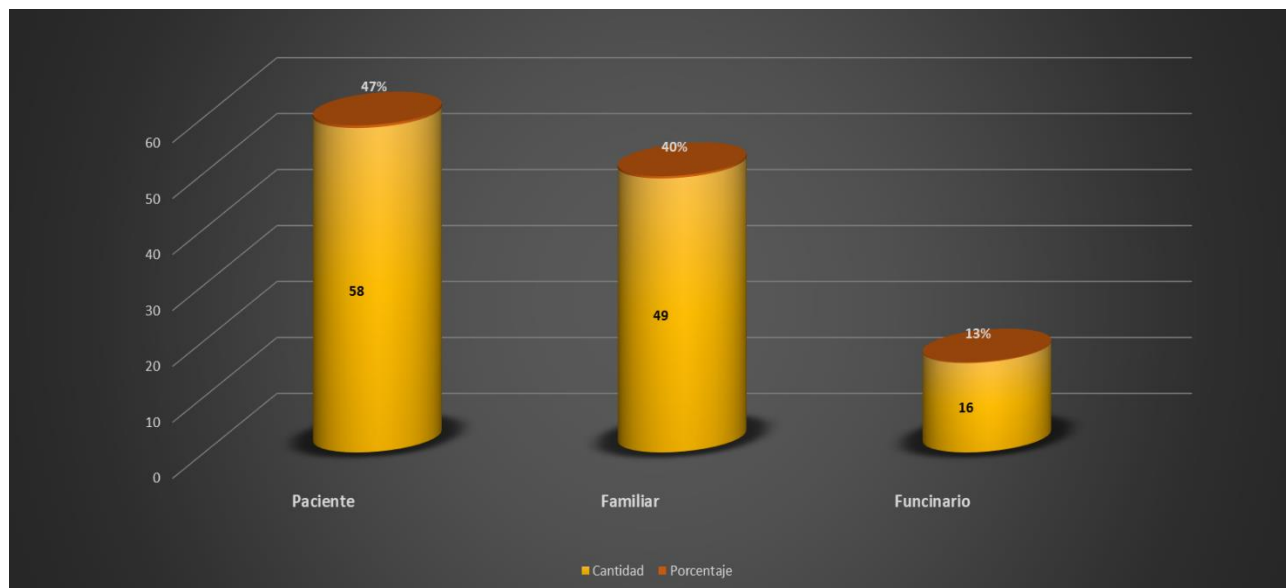
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Abril de 2022** se presentan **123** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **44% Buzón** (54 Requerimientos); **Correo Electrónico 31%** (38 requerimientos); **Página Web** con un **23%** (28 requerimientos); **Personal** con un **2%** (3 requerimientos).



### 1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

#### TIPO DE USUARIO QUE PRESENTA EL REQUERIMIENTOS ABRIL 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Abril** se registran **123** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **47%** (58 requerimientos); **Familiar** **40%** (49 requerimientos); **Funcionario** **13%** (16 requerimientos).



## 2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

### 2.1 PQRSDF POR SERVICIOS

| SERVICIO                | TOTAL GENERAL | PORCENTAJE  |
|-------------------------|---------------|-------------|
| SUB-MEDICA              | 26            | 21%         |
| ENFERMERIA              | 18            | 15%         |
| FACTURACION             | 10            | 8%          |
| GAICA                   | 9             | 7%          |
| T. SOCIAL               | 8             | 7%          |
| SUB-ADMINISTRATIVA      | 7             | 6%          |
| MERCADEO                | 5             | 4%          |
| RADIOLOGIA              | 5             | 4%          |
| PATOLOGIA               | 4             | 3%          |
| M.NUCLEAR               | 3             | 2%          |
| CABEZA Y CUELLO         | 2             | 2%          |
| CORRESPONDENCIA         | 2             | 2%          |
| DERMATOLOGIA            | 2             | 2%          |
| GASTROENTEROLOGIA       | 2             | 2%          |
| HOSPITALIZACION         | 2             | 2%          |
| S.GENERALES- VIGILANCIA | 2             | 2%          |
| CUIDADOS PALIATIVOS     | 1             | 1%          |
| DIRECCION               | 1             | 1%          |
| ENDOCRINOLOGIA          | 1             | 1%          |
| FARMACIA                | 1             | 1%          |
| FARMACIA- SALUD PUBLICA | 1             | 1%          |
| GENETICA                | 1             | 1%          |
| GINECOLOGIA             | 1             | 1%          |
| HEMATOLOGIA             | 1             | 1%          |
| HUMANIZACION            | 1             | 1%          |
| M.INTERNA               | 1             | 1%          |
| ONCOLOGIA               | 1             | 1%          |
| PEDIATRIA               | 1             | 1%          |
| SISTEMAS                | 1             | 1%          |
| UCI                     | 1             | 1%          |
| UROLOGIA                | 1             | 1%          |
| VIGILANCIA              | 1             | 1%          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>123</b>    | <b>100%</b> |



En el mes de **Abril 2022** se presentaron **123** requerimientos se identifican las áreas con mayor requerimientos **Sub dirección Médica 21%** (26 requerimientos), con mayor participación, **Solicitud Información** (17 requerimientos); **Reclamo** (4 requerimientos); **Petición** (4 requerimientos); **Sugerencia** (1 requerimiento); seguido de **Enfermería 15%** (18 requerimientos); con mayor participación, **Reclamo** (9 requerimientos); **Reclamo** (3 requerimientos); **Agradecimiento** (7 requerimientos); **Queja** (2 requerimientos); seguido de **Facturación 8%** (10 requerimientos) con mayor participación, **Agradecimiento** (7 requerimiento), **Reclamo** (2 requerimientos); **Petición** (1 requerimiento).

## 2.2 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

| SERVICIO                 | QUEJA | PORCENTAJE |
|--------------------------|-------|------------|
| CABEZA Y CUELLO          | 2     | 15%        |
| ENFERMERIA               | 2     | 15%        |
| GASTROENTEROLOGIA        | 2     | 15%        |
| T. SOCIAL                | 2     | 15%        |
| GINECOLOGIA              | 1     | 8%         |
| HOSPITALIZACION          | 1     | 8%         |
| PATOLOGIA                | 1     | 8%         |
| PEDIATRIA                | 1     | 8%         |
| S. GENERALES- VIGILANCIA | 1     | 8%         |
| TOTAL                    | 13    | 100%       |

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Abril 2022** se presentaron **13** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Cabeza y Cuello 15%** (2 requerimientos); **Enfermería 15%** (2 requerimientos); **Gastroenterología 15%** (2 requerimientos); **Trabajo Social 15%** (2 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         | 13               |
| Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables       |                  |
| Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios (preliminar). |                  |
| Total                                                                 | 13               |
| Promedio Días de respuesta                                            | <b>8,62 días</b> |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Abril** de 2022 se presentaron 13 **Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días como tiempo promedio de respuesta **8,62 días**.

#### 3.1 Respuesta preliminar

| RESPUESTA PRELIMINAR ABRIL 2022      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| TIEMPO DE RESPUESTA                  | CANTIDAD      |
| Dentro de los 15 días                | 0             |
| Después de los 15 días               | 0             |
| Preliminares pendientes de respuesta | 0             |
| Promedio                             | <b>0 días</b> |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Abril** de 2022 no se presentaron preliminares.

#### 3.2 Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Abril 2022** se presentan 13 **Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **3,23 días**.





### 3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

| ABRIL 2022                     |             |
|--------------------------------|-------------|
| AREA O SERVICIO                | PROMEDIO    |
| SERVICIOS GENERALES-VIGILANCIA | 3           |
| TRABAJO SOCIAL                 | 5           |
| ENFERMERIA                     | 5           |
| <b>PROMEDIO</b>                | <b>4,50</b> |

Fuente: Oficina Trabajo Social

### 3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

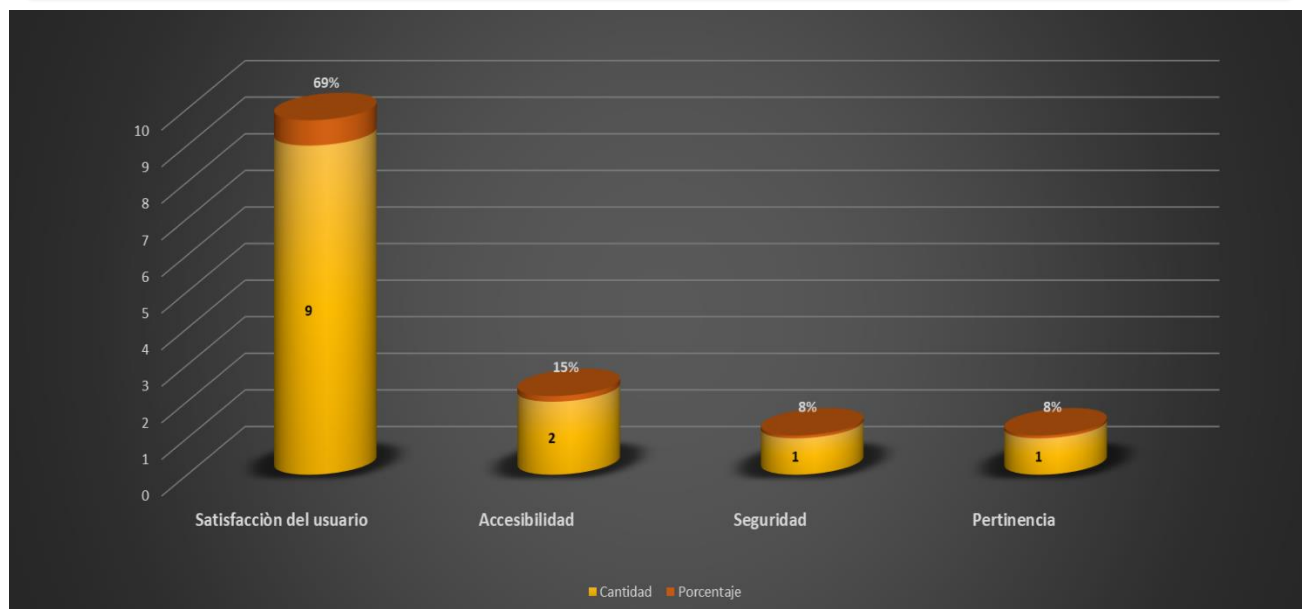
| ABRIL 2022             |             |
|------------------------|-------------|
| AREA O SERVICIO        | PROMEDIO    |
| HOSPITALIZACION        | 15          |
| PATOLOGIA              | 13          |
| GASTRO                 | 10,5        |
| ENFERMERIA             | 10          |
| CABEZA Y CUELLO        | 9,5         |
| GINECOLOGIA            | 9           |
| PEDIATRIA              | 7           |
| <b>TOTAL, PROMEDIO</b> | <b>10,5</b> |

Fuente: Oficina Trabajo Social



#### 4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

##### CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO ABRIL 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **13 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 69%** (9 requerimientos); **Accesibilidad 15%** (2 requerimientos) **Seguridad 8%** (1 requerimiento), **Pertinencia 8%** (1 requerimiento).

#### 4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el mes de **Abril 2022** el Atributo de calidad más alto **Satisfacción del usuario 69%** (9 requerimientos); **Accesibilidad 15%** (2 requerimientos) **Seguridad 8%** (1 requerimiento), **Pertinencia 8%** (1 requerimiento).

##### 4.1.1 Satisfacción del usuario 69% (9 requerimientos)

| SATISFACCION DE USUARIO                        |                         |                         |
|------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| CAUSA DE REQUERIMIENTO                         | AREA                    | ATRIBUTO DE CALIDAD     |
| SE QUEJA DR BALEN TRATO                        | CABEZA Y CUELLO         | SATISFACCION DE USUARIO |
| QUEJA ENFERMERIA- TRATO ENFERMERAS GAICA       | ENFERMERIA              | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA DE ENFERMERIA HOSPITAL DIA CITA       | ENFERMERIA              | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA ARMANDO GASTRO TRATO                  | GASTRO                  | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA SECRETARIA GINECOLOGIA- MALA ATENCION | GINECOLOGIA             | SATISFACCION DE USUARIO |
| QUEJA HOSPITALARIA DR JESSICA                  | HOSPITALIZACION         | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA DE PATOLOGIADEMORA RESULTADO          | PATOLOGIA               | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA DE VIGILANTE SIERRA- NO DEJA INGRESAR | S.GENERALES- VIGILANCIA | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA T. SOCIAL RADIOTERAPIA DEMORA         | T. SOCIAL               | SATISFACCION DE USUARIO |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 69%** (9 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería**; (2 requerimientos); **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Ginecología**, (1 requerimiento), **Hospitalización** (1 requerimiento), **Patología** (1 requerimiento), **Servicios Generales-Vigilancia** (1 requerimiento), **Trabajo Social** (1 requerimiento).

##### 4.1.2 Accesibilidad 15% (2 requerimientos)

| ACCESIBILIDAD                               |           |                     |
|---------------------------------------------|-----------|---------------------|
| CAUSA DE REQUERIMIENTO                      | AREA      | ATRIBUTO DE CALIDAD |
| SE QUEJA DR HERNANDEZ INFORMACION PEDIATRIA | PEDIATRIA | ACCESIBILIDAD       |
| SE QUEJA DE T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO       | T.SOCIAL  | ACCESIBILIDAD       |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Accesibilidad 15%** (2 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Pediatría** (1 requerimiento); **Trabajo social** (1 requerimiento).

##### 4.1.3 Seguridad 6% (1 requerimiento)

| SEGURIDAD                      |                 |                     |
|--------------------------------|-----------------|---------------------|
| CAUSA DE REQUERIMIENTO         | AREA            | ATRIBUTO DE CALIDAD |
| QUEJA ODONTOLOGIA PRACTICANTES | CABEZA Y CUELLO | SEGURIDAD           |

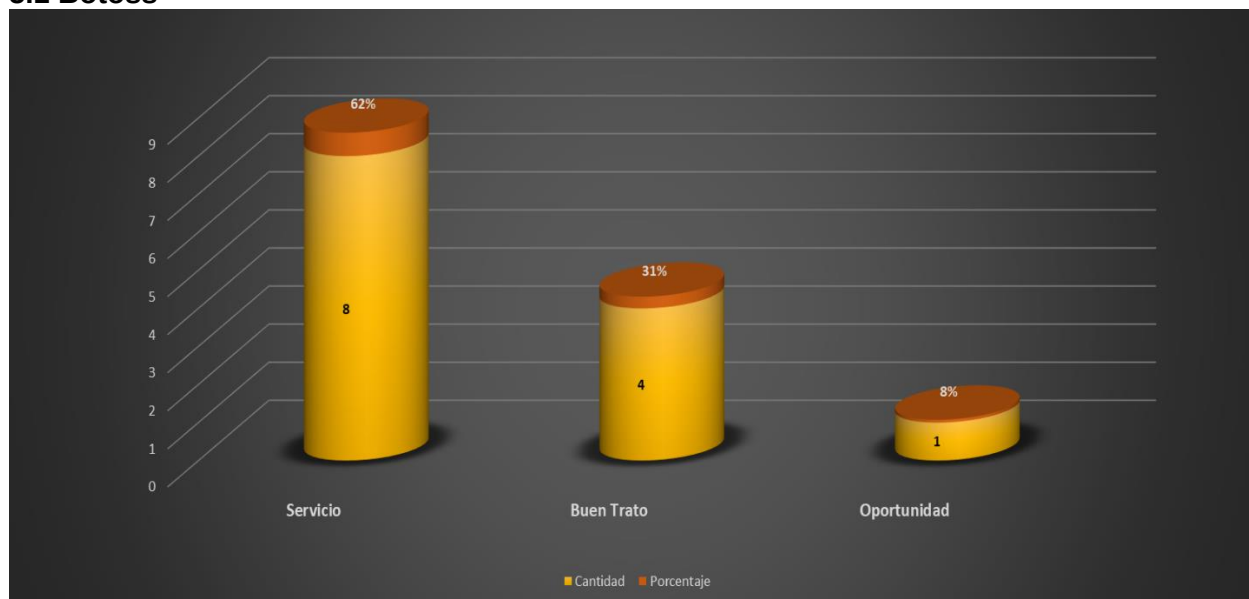
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo **Seguridad 6%** (1 requerimiento); donde se evidencia la consulta **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento).



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

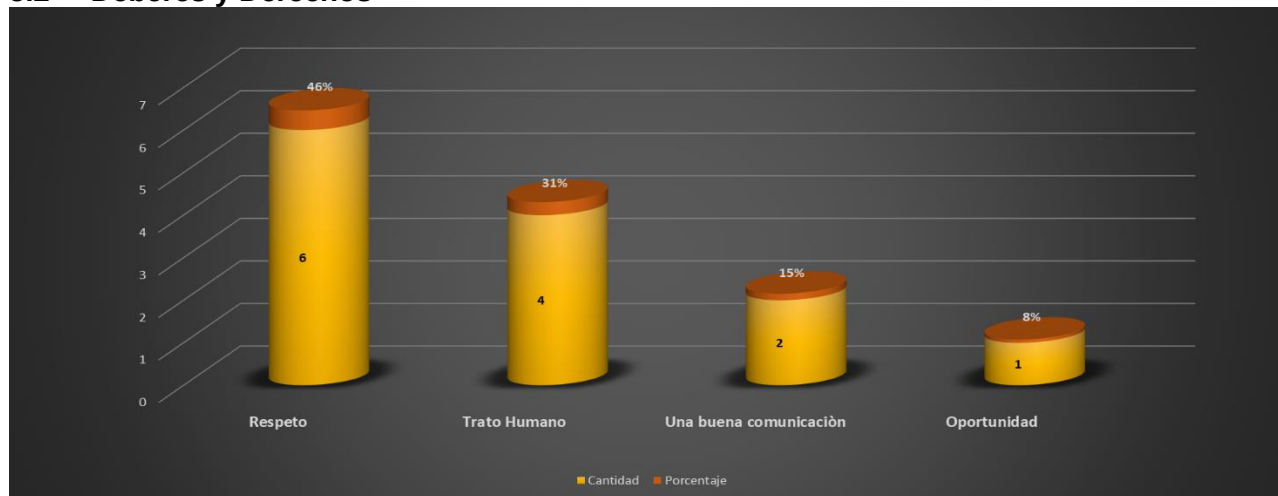
### 5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 13 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Abril** 2022 el **62%** corresponde al **Servicio** (8 requerimientos); **Buen Trato** **31%** (4 requerimientos); **Oportunidad** con **8%** (1 requerimiento) esto alineado con el **BOTOSS**.

### 5.2 Deberes y Derechos



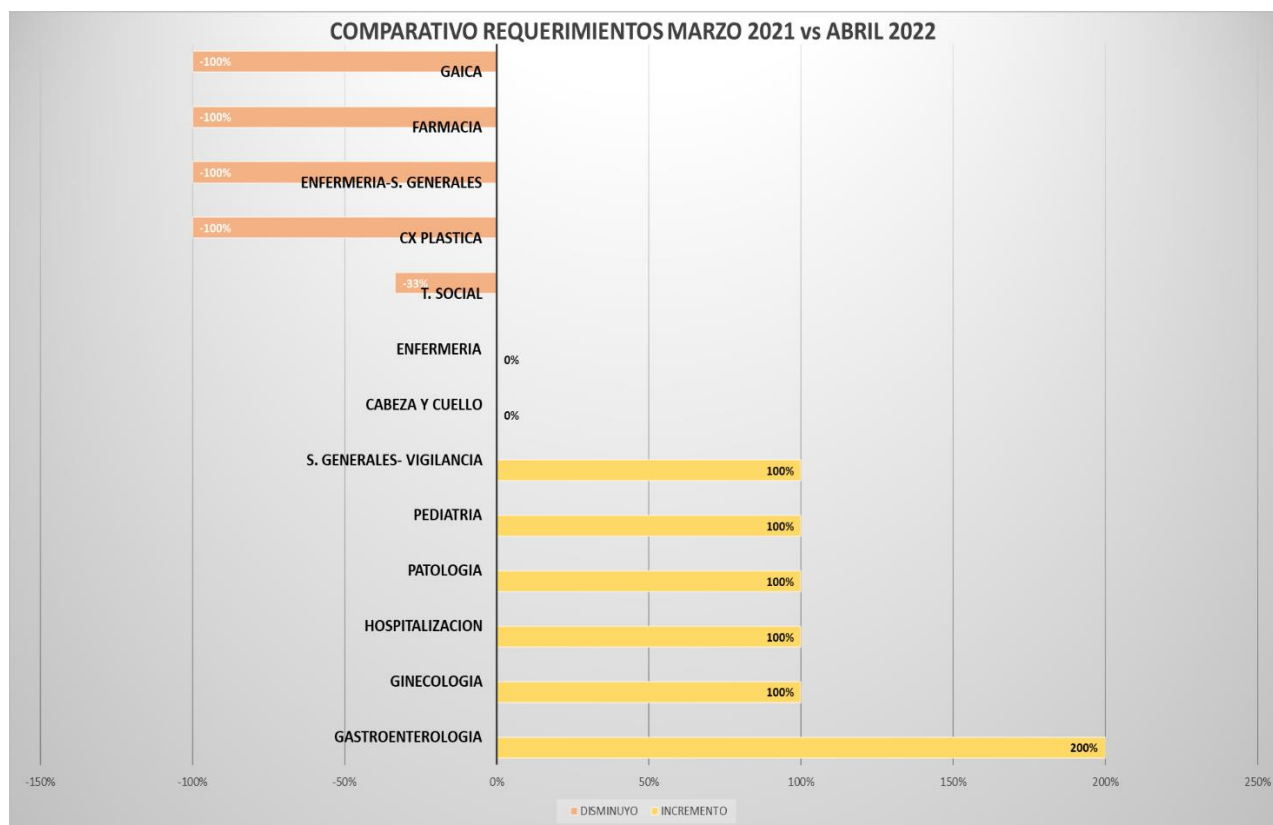
Fuente: Oficina Trabajo Social

De 13 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Abril** 2022 el **46%** corresponde a **Respeto** con (6 requerimientos), **Trato Humano** **31%** (4 requerimientos), **Una buena comunicación** **15%** (2 requerimientos), **Oportunidad** **8%** (1 requerimiento), esto alineado con **Deberes y Derechos**.



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

Mes Marzo vs Abril 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Marzo 2022** se presentan **16** requerimientos tipo Queja por servicio, mientras que para el Mes de **Abril 2022** se presentaron **13** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **19%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.

## 6.1 Comportamiento de PQRSDf entre Marzo vs Abril 2022

### Incremento de Quejas según servicio

| Servicio                 | mar-22 | abr-22 | Variación |
|--------------------------|--------|--------|-----------|
| GASTROENTEROLOGIA        |        | 2      | 200%      |
| GINECOLOGIA              |        | 1      | 100%      |
| HOSPITALIZACION          |        | 1      | 100%      |
| PATOLOGIA                |        | 1      | 100%      |
| PEDIATRIA                |        | 1      | 100%      |
| S. GENERALES- VIGILANCIA |        | 1      | 100%      |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

### Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

| Servicio                | mar-22 | abr-22 | Variación2 |
|-------------------------|--------|--------|------------|
| T. SOCIAL               | 3      | 2      | -33%       |
| CX PLASTICA             | 2      |        | -100%      |
| ENFERMERIA-S. GENERALES | 1      |        | -100%      |
| FARMACIA                | 1      |        | -100%      |
| GAICA                   | 1      |        | -100%      |
| M.NUCLEAR               | 1      |        | -100%      |
| ONCOLOGIA-DOCENCIA      | 1      |        | -100%      |
| RADIOLOGIA              | 1      |        | -100%      |
| UROLOGIA                | 1      |        | -100%      |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

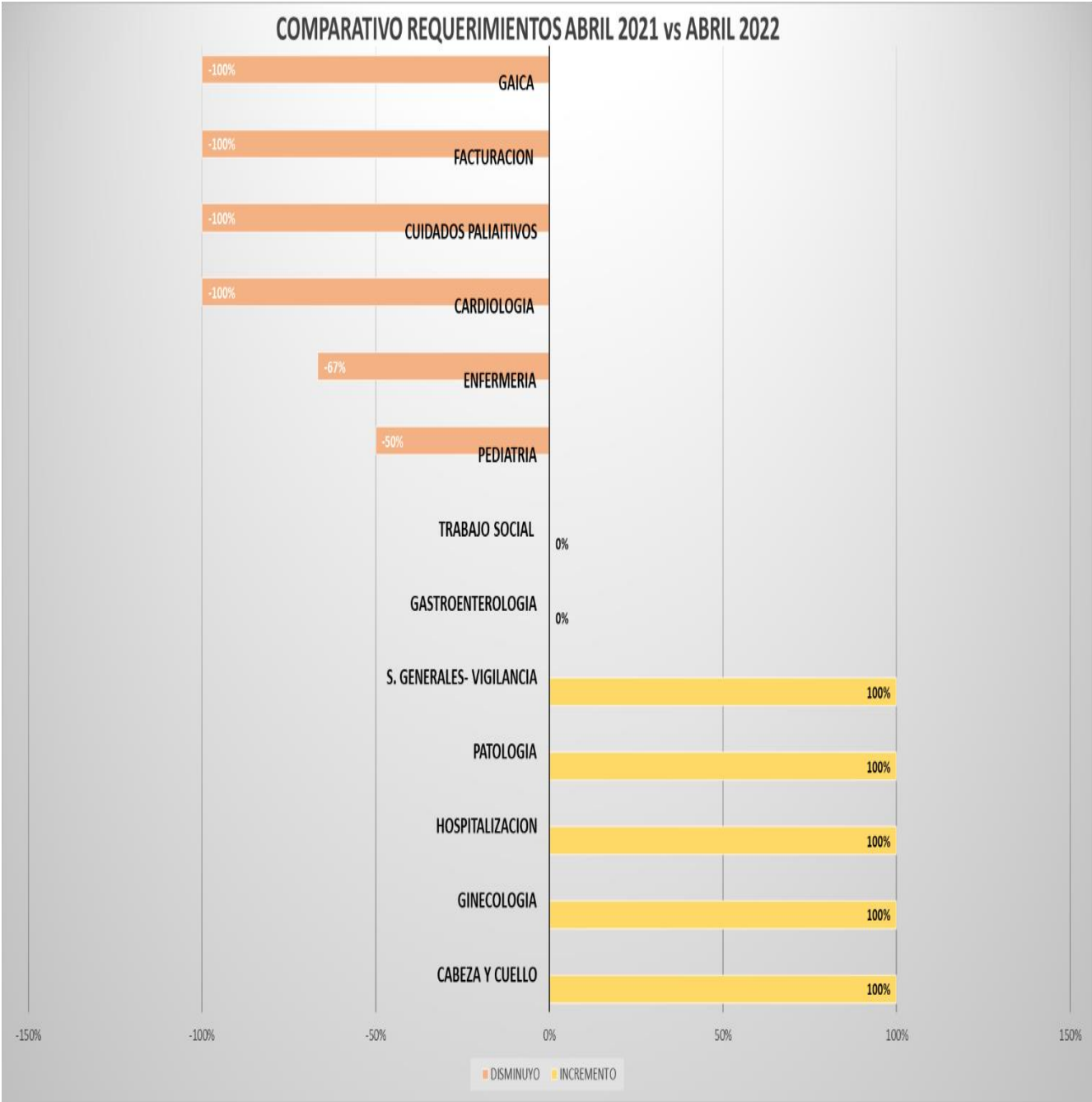
### Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

| Servicio        | mar-22 | abr-22 | Variación |
|-----------------|--------|--------|-----------|
| CABEZA Y CUELLO | 2      | 2      | 0%        |
| ENFERMERIA      | 2      | 2      | 0%        |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

Para el mes de **Abril 2021** se presentan **40** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **Abril 2022** año anterior **13** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **68%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.



## 7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021 vs 2022.

### Incremento de Quejas según servicio

| Servicio                 | abr-21 | abr-22 | Variación |
|--------------------------|--------|--------|-----------|
| CABEZA Y CUELLO          | 1      | 2      | 100%      |
| GINECOLOGIA              |        | 1      | 100%      |
| HOSPITALIZACION          |        | 1      | 100%      |
| PATOLOGIA                |        | 1      | 100%      |
| S. GENERALES- VIGILANCIA |        | 1      | 100%      |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

### Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

| Servicio            | abr-21 | abr-22 | Variación2 |
|---------------------|--------|--------|------------|
| PEDIATRIA           | 2      | 1      | -50%       |
| ENFERMERIA          | 6      | 2      | -67%       |
| CARDIOLOGIA         | 3      |        | -100%      |
| CUIDADOS PALIATIVOS | 2      |        | -100%      |
| FACTURACION         | 3      |        | -100%      |
| GAICA               | 5      |        | -100%      |
| HEMATOLOGIA         | 1      |        | -100%      |
| INFRAESTRUCTURA     | 1      |        | -100%      |
| LABORATORIO CLINICO | 1      |        | -100%      |
| MEDICINA NUCLEAR    | 2      |        | -100%      |
| ONCOLOGIA           | 2      |        | -100%      |
| PSIQUIATRIA         | 1      |        | -100%      |
| RADIOLOGIA          | 2      |        | -100%      |
| SERVICIOS GENERALES | 3      |        | -100%      |
| SUB-MEDICA          | 1      |        | -100%      |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

### Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

| Servicio          | abr-21 | abr-22 | Variación |
|-------------------|--------|--------|-----------|
| GASTROENTEROLOGIA | 2      | 2      | 0%        |
| TRABAJO SOCIAL    | 2      | 2      | 0%        |

Fuente: Oficina Trabajo Social.



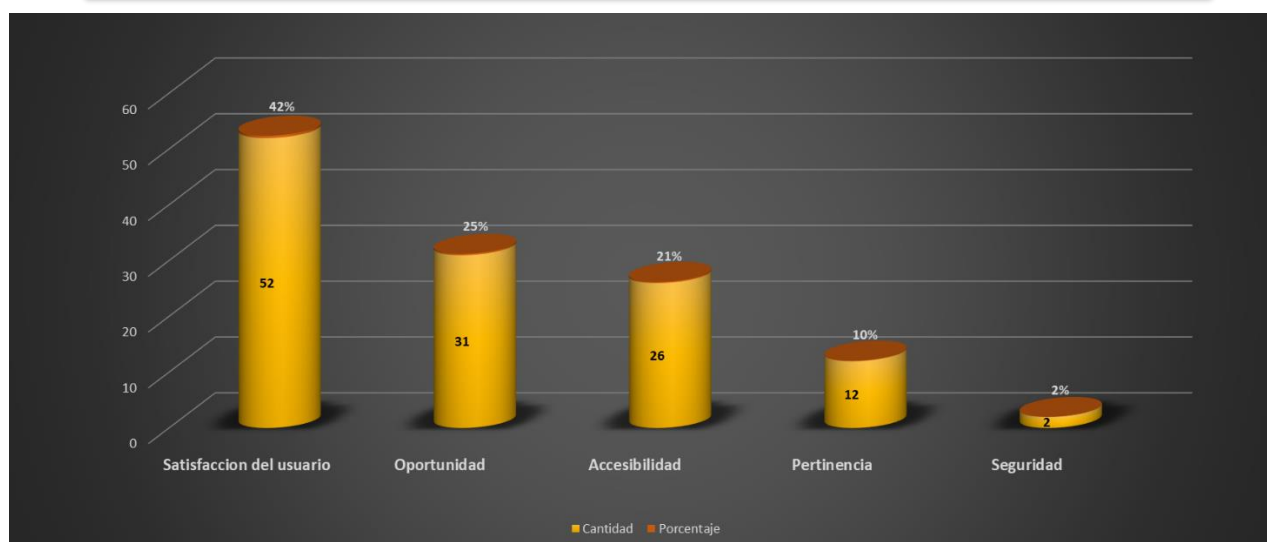


## 8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **2022** de **13 Quejas** se presentan 2 anónimas.

## 9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

### CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO ABRIL 2022



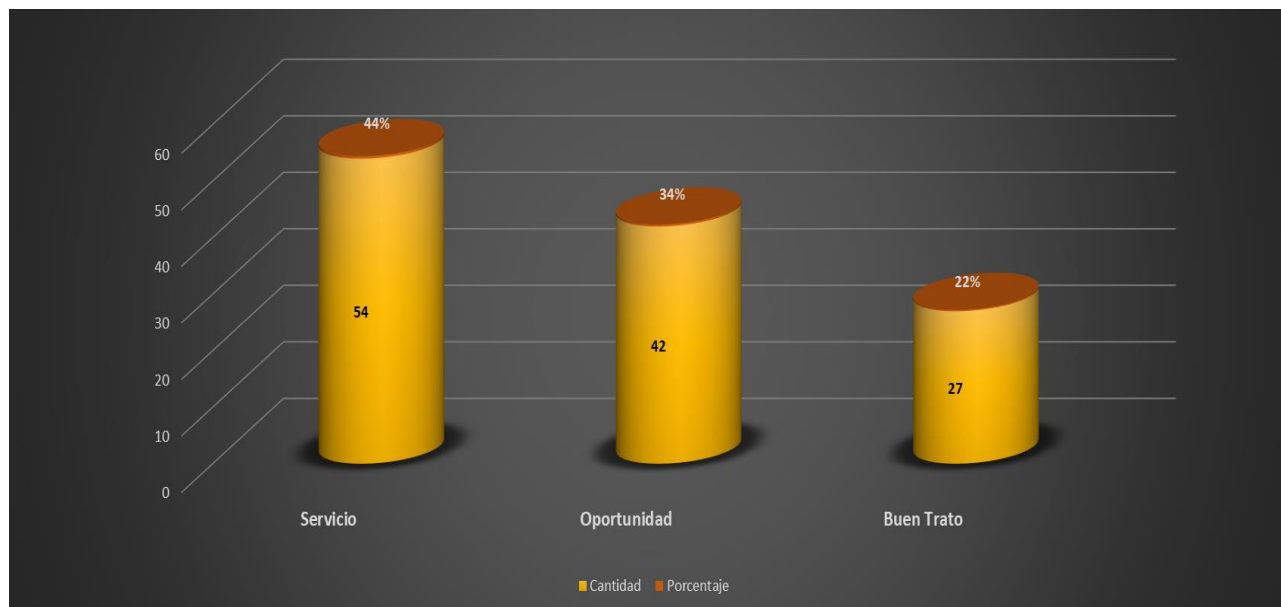
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Abril 2022** se presentan **123** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 42%** (52 requerimientos), **Oportunidad** con un **25%** (31 requerimientos); **Accesibilidad 21%** (26 requerimientos), **Pertinencia 10%** (12 requerimientos), **Seguridad 2%** (2 requerimientos).



## 9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

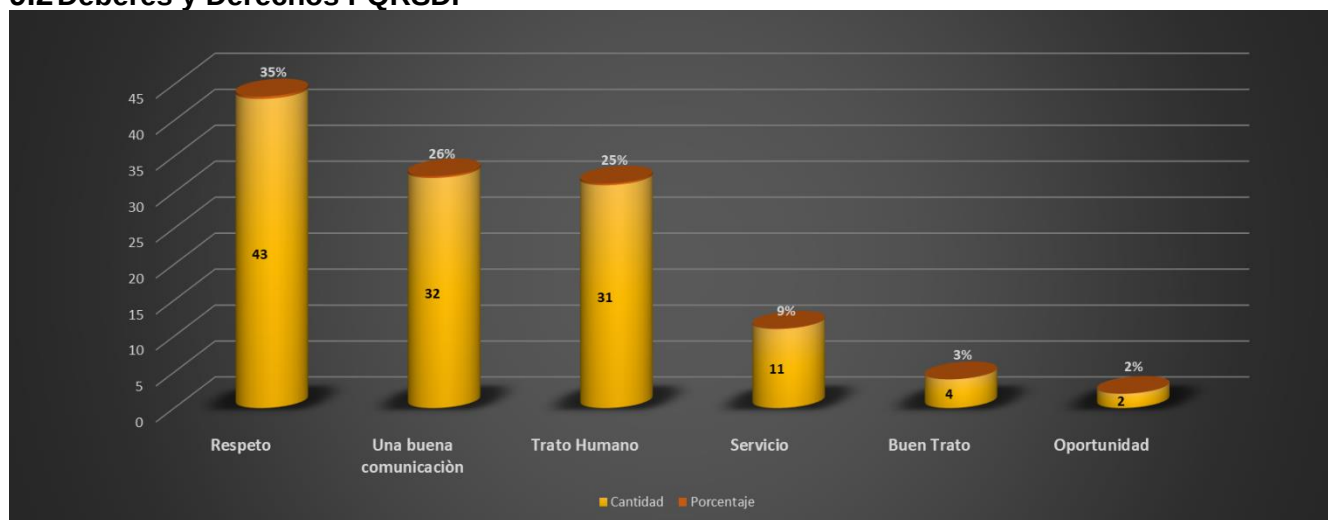
### BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **123** requerimientos que se presentaron en el mes de **Abril** 2022 el **44%** corresponde a, **Servicio** (54 requerimientos), **Oportunidad** 34% (42 requerimientos), **Buen trato** 22% (27 requerimientos).

## 9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **123** requerimientos que se presentaron en el mes de **Abril** 2022 el **35%** corresponde a, **Respeto** (43 requerimientos), **Una buena Comunicación** 26% (32 requerimientos), **Trato Humano** 25% (31 requerimientos), **Servicio** 9% (11 requerimientos), **Buen Trato** 3% (4 requerimientos), **Oportunidad** 2% (2 requerimientos) esto alineado con el **Deberes y Derechos**

Calle 125 No. 93 PBX 4326150  
NIT: 999.999.093-7  
www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



## 10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ABRIL 2022

| ABRIL 2022      |              |
|-----------------|--------------|
| ABRIL           | CANTIDAD     |
| NUEVOS          | 398          |
| ANTIGUOS        | 8.515        |
| TOTAL ATENDIDOS | <b>8.913</b> |

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,38% (N total de requerimientos 123/ N total pacientes atendidos 8.913)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,15% (N total de requerimientos tipo queja 13/ N total pacientes atendidos 8.913)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

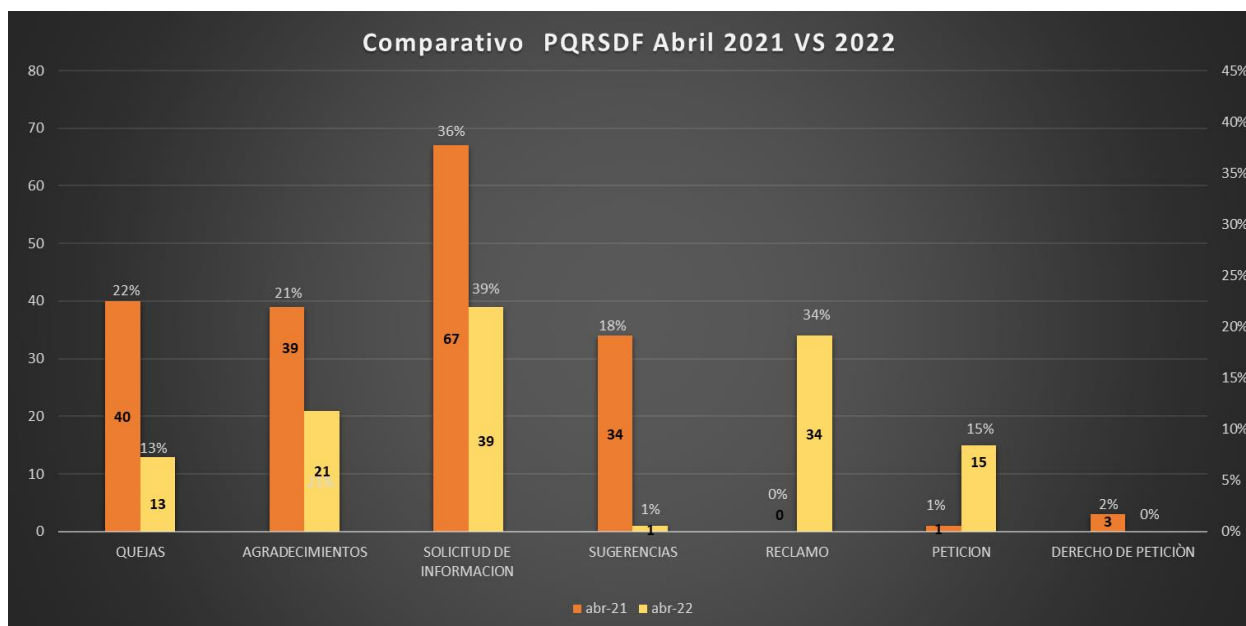
Para el mes de **Abril** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **38% (N total de requerimientos 123/ N total pacientes atendidos 8.913)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,15% (N total de requerimientos tipo queja 13/ N total pacientes atendidos 8.913)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



## 11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el año **2022** del mes de **Abril** se presentan **123** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Abril 2021** se presentan **184** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **33%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



- ✓ Durante el periodo **Abril 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Solicitud de Información** del **42%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Abril 2022** fueron **(39 requerimientos)** vs **Abril 2021** con **(67 requerimientos)**, en el tipo de requerimiento; **Quejas** se evidencia una disminución del **68%**, **Abril 2022** fueron **(13 requerimientos)** vs **Abril 2021** con **(40 requerimientos)**; **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **Abril 2022** **(34 requerimientos)** vs **Abril 2021** con **(0 requerimientos)** del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se evidencia una disminución de un **46%** **Abril 2022** fueron **(21 requerimientos)** vs **Abril 2021** con **(39 requerimientos)**, **Petición** se presenta un incremento del **1400%** **Abril 2022** con **(15 requerimientos)** vs **Abril 2021** con **(1 requerimiento)**, **Sugerencia** se evidencia una disminución del **97%** **Abril 2021** **(34 requerimientos)** vs **Abril 2022** con **(1 requerimiento)**, **Derecho de Petición** Disminuye en un **100%** **Abril 2022** **(0 requerimientos)** vs **Abril 2021** con **(3 requerimientos)**,
- ✓ Durante el periodo **Abril 2022** se identifica una disminución del **51%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón** **Abril 2022** **(54 requerimientos)** vs **Abril 2021** **(111 requerimientos)**.

## 12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Abril 2022** se presentaron **123** requerimientos de los cuales **21** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

| AGRADECIMIENTOS                                   |             |                          |
|---------------------------------------------------|-------------|--------------------------|
| CAUSA DE REQUERIMIENTO                            | AREA        | ATRIBUTO DE CALIDAD      |
| AGRADECIMIENTO TAMIXAJE COVID- DIRECCION          | DIRECCION   | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- PROGRMA DUELO          | ENFERMERIA  | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA -PROGRAMA DUELO         | ENFERMERIA  | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA                         | ENFERMERIA  | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA                         | ENFERMERIA  | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA APOYO AL DUELO          | ENFERMERIA  | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO PROGRMA APOYO AL DUELO             | ENFERMERIA  | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO PROGRAMA CUIDADORES- ENFERMERIA    | ENFERMERIA  | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA - JESSICA BUEN SERVICIO | FACTURACION | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA BUEN SERVICIO           | FACTURACION | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO NEVEGADORA                         | FACTURACION | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTONAVEGADORA JENNY MORENO             | FACTURACION | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA BUEN SERVICIO           | FACTURACION | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA BUEN SERVICIO           | FACTURACION | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA BUEN SERVICIO           | FACTURACION | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO SRITA YADIRA - GAICA               | GAICA       | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO DR ALCALA- DR OSPINA               | HEMATOLOGIA | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO PATOLOGIA/ BUEN SERVICIO           | PATOLOGIA   | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO NLINA RADIOLOGIA- BUEN SERVICIO    | RADIOLOGIA  | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO T.SOCIAL MARTHA LILIANA GALINDO    | T.SOCIAL    | Satisfacción del usuario |
| AGRADECIMIENTO UCI- BUEN SERVICIO                 | UCI         | Satisfacción del usuario |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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, **Enfermería 7** requerimientos, **Facturación 7** requerimientos, **Dirección 1** requerimientos, **Gaica 1** Requerimiento, **Hematología 1** requerimiento, **Patología 1** requerimiento, **Radiología 1** requerimiento, **Trabajo Social 1** Requerimiento, **UCI 1** requerimiento.

## 13. PLAN DE MEJORA

No aplica para este periodo teniendo en cuenta que se estableció este seguimiento trimestralmente.

#### 14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

#### 15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

| ABRIL 2022 PQRSDF        |   |
|--------------------------|---|
| Tramites de citas        | 0 |
| Certificado de defunción | 0 |
| Historias clínicas       | 0 |

Fuente: Oficina Trabajo Social

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



## 16. CONCLUSIONES

- De **123** requerimientos para el mes de **Abril 2022** el **11%** corresponde al tipo de comentario **Queja** con (13 requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del usuario, Accesibilidad, Seguridad, Pertinencia**.
- De **123** requerimientos para el mes de **Abril 2022** el **32%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de Información** (39 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Continuidad, Satisfacción del usuario**.
- De **123** requerimientos para el mes de **Abril 2022** el **17%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** con (21 requerimientos), las causas de estos se definen en **Satisfacción del Usuario**.
- Para el mes de **Abril 2022** de **123** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Reclamo** con un **28%** (34 requerimientos), los cuales se identifican por **Pertinencia, Oportunidad, Accesibilidad, Satisfacción del usuario**.
- Para el mes de **Abril 2022** de **123** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con un **1%** (1 requerimiento), los cuales se identifican por, **Oportunidad**.
- Para el mes de **Abril 2022** de **123** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Petición** con un **12%** (15 requerimientos), los cuales se identifican por, **Oportunidad, Pertinencia y Accesibilidad**.
- Para el mes de **Abril 2022** se presentan **123** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 42%** (52 requerimientos), **Oportunidad** con un **25%** (31 requerimientos); **Accesibilidad 21%** (26 requerimientos), **Pertinencia 10%** (12 requerimientos), **Seguridad 2%** (2 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

