



INFORME PQRSDF MAYO 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 2021-2022	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 MAYO.....	19
11	COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021-2022.....	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

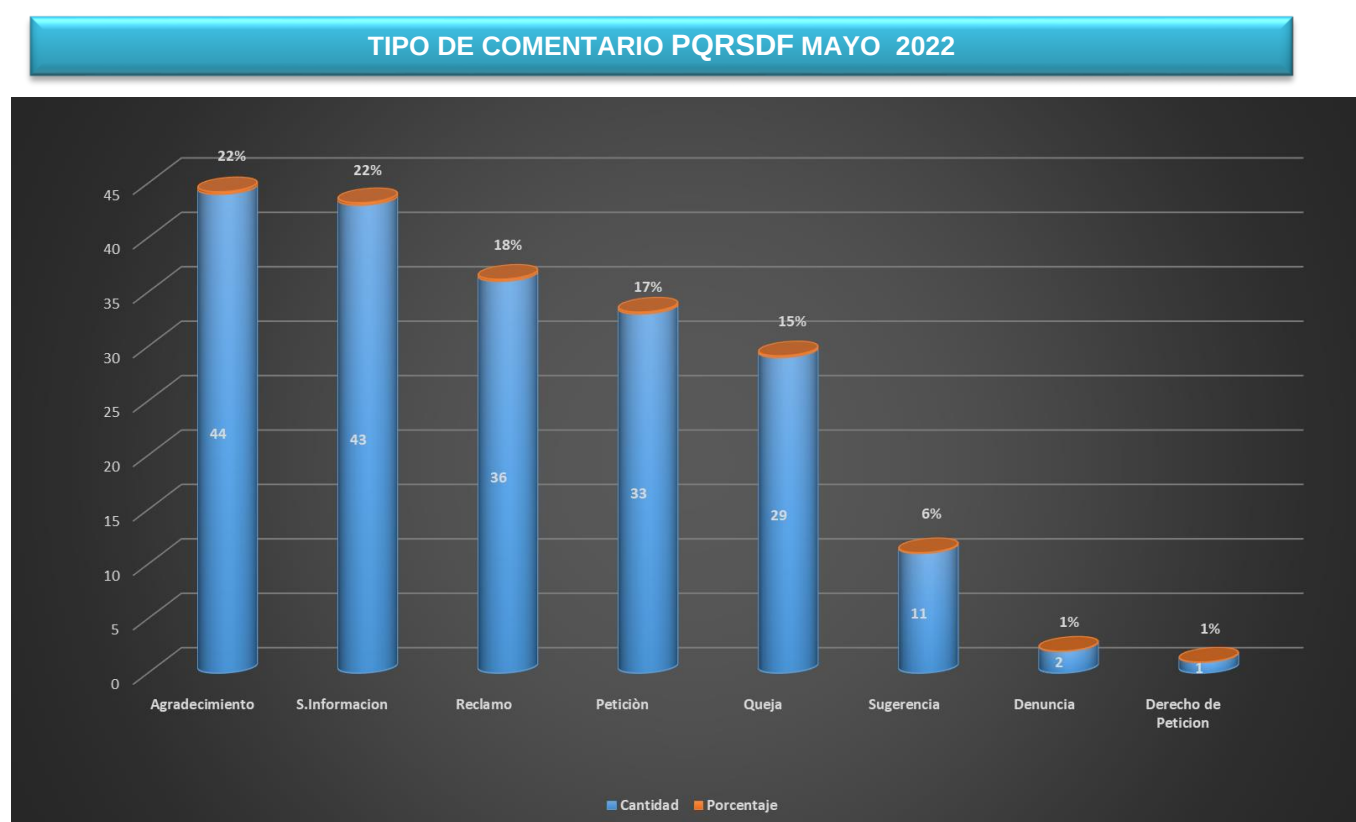


- Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:
 - a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
 - b) Tiempos de respuesta definitiva
 - c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF MAYO 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



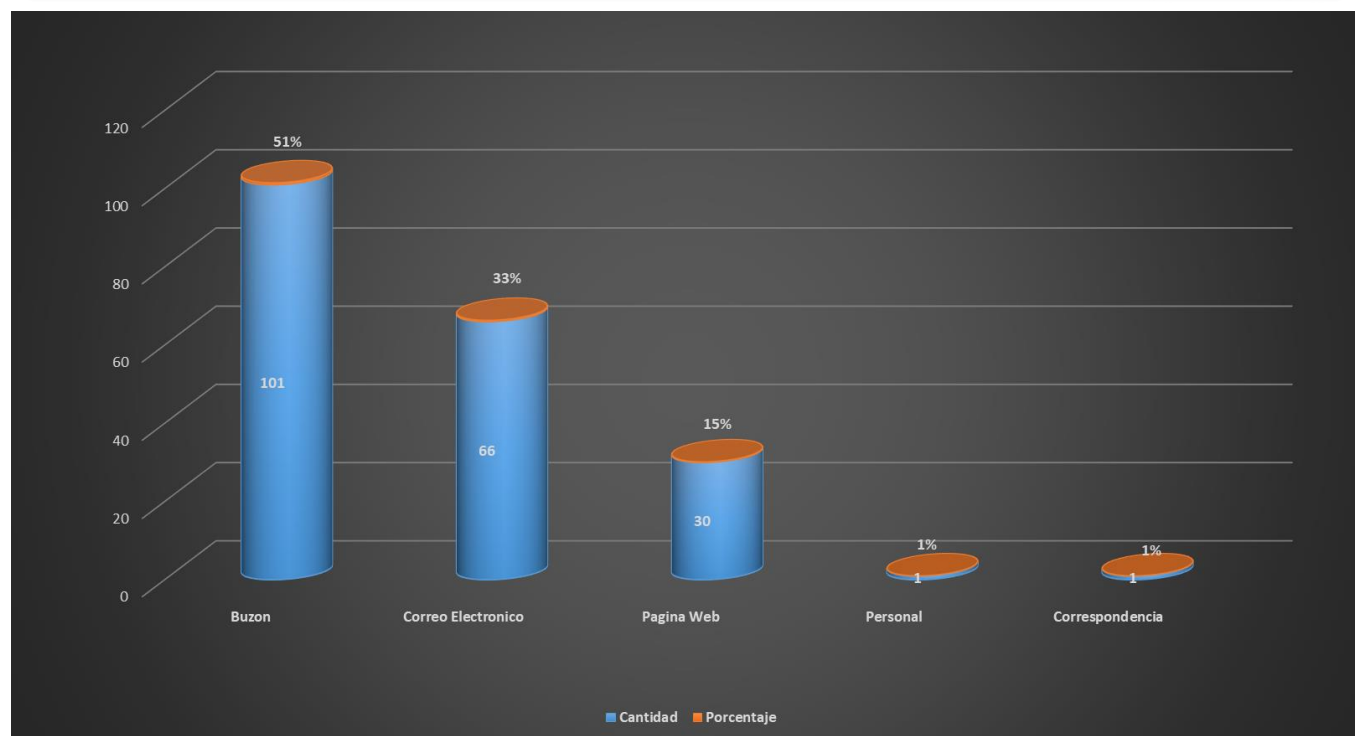
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Mayo** de 2022 se presentan **199** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **22% Agradecimiento** (44 Requerimientos); **Solicitud de la Información 22%** (43 Requerimientos); Seguido de **Reclamo 18%** (36 requerimientos); **Petición** con un **17%** (33 requerimientos); **Queja 15%** (29 requerimientos) **Sugerencia** con **6%** (11 requerimientos), **Denuncia** con **1%** (2 requerimientos), **Derecho de Petición** con **1%** (1 requerimiento).



1.2.2 Canales de Recepción

CANALES DE RECEPCION PQRSDF MAYO 2022



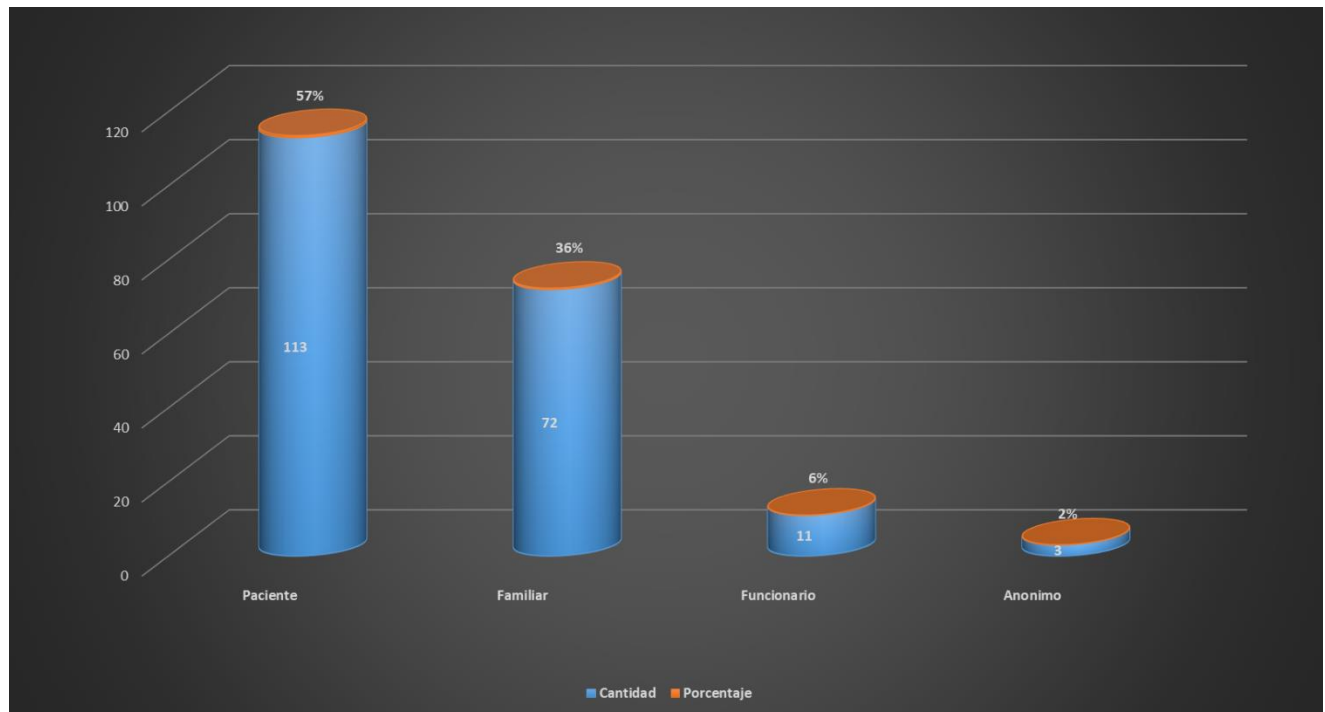
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Mayo de 2022** se presentan **199** 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 (101 Requerimientos)**; **Correo Electrónico 33% (66 requerimientos)**; **Pagina Web** con un **15% (30 requerimientos)**; **Personal** con un **1% (1 requerimiento)**, **Correspondencia** con un **1% (1 requerimiento)**.



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

TIPO DE USUARIO QUE PRESENTA EL REQUERIMIENTOS MAYO 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Mayo** se registran **199** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **57%** (113 requerimientos); **Familiar 36%** (72 requerimientos); **Funcionario 6%** (11 requerimientos), **Anónimo 2%** (3 requerimientos).



2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

2.1 PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN MEDICA	35	18%
FACTURACION	21	11%
ENFERMERIA	18	9%
RADIOLOGIA	13	7%
GAICA	12	6%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	10	5%
CABEZA Y CUELLO	9	5%
T. SOCIAL	7	4%
CUIDADOS PALIATIVOS	6	3%
FARMACIA	6	3%
HEMATOLOGIA	6	3%
PATOLOGIA	6	3%
S. GENERALES	5	3%
MEDICINA NUCLEAR	4	2%
DIRECCION	3	2%
LABORATORIO	3	2%
ONCOLOGIA	3	2%
SALAS DE CX	3	2%
APOYO CLINICO	2	1%
ENDOCRINOLOGIA	2	1%
GINECOLOGIA	2	1%
MERCADEO	2	1%
RADIOTERAPIA	2	1%
UROLOGIA-ENFER.T-S-VIGILANCIA- S. GENERALES	2	1%
CALL CENTER	1	1%
CIRUGIA TORAX	1	1%
COMUNICACIONES	1	1%
CONTRATOS	1	1%
CORRESPONDENCIA	1	1%
CX PLASTICA	1	1%
DOCENCIA	1	1%
ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA	1	1%
ENFERMERIA, HEMATOLOGIA	1	1%
ENFERMERIA-MEDICINA INTERNA	1	1%
GASTROENTEROLOGIA	1	1%
HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA	1	1%
HOSPITALIZACION	1	1%
INVESTIGACIONES	1	1%
M.INTERNA	1	1%
NUTRICION	1	1%
S. GENERALES- FACTURACION	1	1%
TOTAL	199	100%

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.995.192

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

    Incancerología



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



En el mes de **Mayo 2022** se presentaron **199** requerimientos se identifican las áreas con mayor requerimientos **Sub dirección Médica 18%** (35 requerimientos), con mayor participación, **Solicitud Información** (21 requerimientos); **Petición** (10 requerimientos); **Reclamo** (2 requerimientos); **Queja** (2 requerimientos); seguido de **Facturación 11%** (21 requerimientos) con mayor participación, **Agradecimientos** (13 requerimientos), **Reclamo** (3 requerimientos); **Solicitud Información** (2 requerimientos); **Queja** (2 requerimientos); **Petición** (1 requerimiento); seguido de **Enfermería 9%** (18 requerimientos) con mayor participación, **Agradecimientos** (8 requerimientos), **Queja** (4 requerimientos); **Reclamo** (3 requerimientos); **Petición** (1 requerimiento); **Solicitud Información** (1 requerimiento); **Sugerencia** (1 requerimiento).

2.2 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
T. SOCIAL	6	21%
ENFERMERIA	4	14%
GAICA	3	10%
SUBDIRECCIÓN MEDICA	2	7%
FACTURACION	2	7%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	7%
S. GENERALES	2	7%
CABEZA Y CUELLO	1	3%
HEMATOLOGIA	1	3%
ONCOLOGIA	1	3%
APOYO CLINICO	1	3%
GINECOLOGIA	1	3%
CX PLASTICA	1	3%
ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA	1	3%
HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA	1	3%
TOTAL	29	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Mayo 2022** se presentaron **29** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Trabajo Social 21%** (6 requerimientos); **Enfermería 14%** (4 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	29
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios (preliminar).	
Total	29
Promedio Días de respuesta	10,9 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Mayo** de 2022 se presentaron 29 **Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días como tiempo promedio de respuesta **10,9 días**.

3.1 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR MAYO 2022	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	2
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0
Promedio	2 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de Mayo de 2022 se presentaron 2 respuestas preliminares.

3.2 Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Mayo 2022** se presentan **29 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **3,17 días**.



3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

MAYO 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
ENFERMERIA	5,00
FACTURACION	4,00
HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA	1,00
PROMEDIO	3,33

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

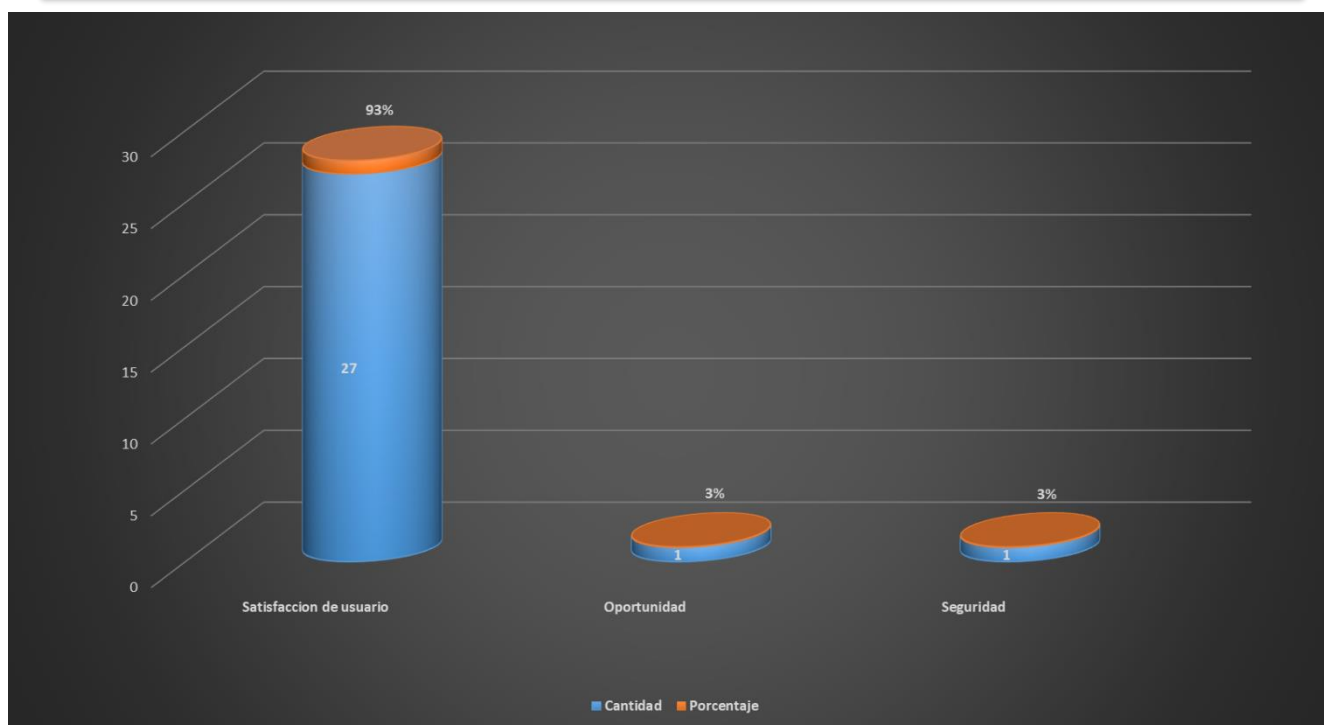
MAYO 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
APOYO CLINICO	19
SUBMEDICA	14,4
GINECOLOGIA	14
ONCOLOGIA	14
GAICA	13
T. SOCIAL	12,1
CABEZA Y CUELLO	12
HEMATOLOGIA	12
CUIDADOS PALIATIVOS	11
ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA	10
ENFERMERIA	9,6
FACTURACION	9
S. GENERALES	7,5
CX PLASTICA	7
TOTAL, PROMEDIO	11,7

Fuente: Oficina Trabajo Social



4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO MAYO 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **29 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 93%** (27 requerimientos); **Oportunidad 3%**(1 requerimiento) **Seguridad 3%** (1 requerimiento).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **29 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 93%** (27 requerimientos); **Oportunidad 3%** (1 requerimiento) **Seguridad 3%** (1 requerimiento).

4.1.1 Satisfacción del usuario 93% (27 requerimientos)

SATISFACCION DE USUARIO		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA POR ENTREGAR MEDICAMENTO AL TRAMITADOR GUILLERMO	APOYO CLINICO	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE UCP FALTA DE VISITA EN CASA	CUIDADOS PALIATIVOS	Satisfacción del usuario
SE QUEJA UCP REALIZACION FORMULAS	CUIDADOS PALIATIVOS	Satisfacción del usuario
SE QUEJA PAOLA CX PLASTICA	CX PLASTICA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA ENFERMERA JEFE JENNY	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE ENFERMERIA-ADMINISTRACION MEDICAMENTO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE ENFERMERIA TRATO PACIENTE	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE ENFERMERIA-	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
PERDIDA DE CELULAR	ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA FACTURADOR ONCOLOGIA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
PACIENTE SE QUEJA POR TRATO DE PARTE DE LA NAVEGADORA LINA DELGADO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
SE QUEJA GAICA- FALTA INFORMACION PTE	GAICA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DEL SERVICIO DE GAICA MALA ATENCION DRA SANDRA	GAICA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA INFORMACION PTE FALLECIDO GAICA	GAICA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE DR GINECOLOGIA- MALA ATENCION	GINECOLOGIA	Satisfacción del usuario
QUEJA A LOS FUNCIONARIOS POR EL MAL SERVICIO QUE LE BRINDAN A LA PACIENTE	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
QUEJA HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA	HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA	Satisfacción del usuario
EL PACIENTE SE QUEJA PORQUE LE PARECE INJUSTO QUE EL DOCTOR DE ONCOLOGIA SE ATRASE EN LA CONSULTA	ONCOLOGIA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE VIGILANCIA TRATO Y SERVICIO	S.GENERALES	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE VIGILANCIA SUAREZ- GROSERIA	S.GENERALES	Satisfacción del usuario
SE QUEJA DE ANESTESIOLOGA- FALTA INFORMACION	SUBMEDICA	Satisfacción del usuario
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	Satisfacción del usuario
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	Satisfacción del usuario
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	Satisfacción del usuario
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	Satisfacción del usuario
SE QUEJA T. SOCIAL CUIDADOS PALIATIVOS	T.SOCIAL	Satisfacción del usuario
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO- TRATO INADECUADO	T.SOCIAL	Satisfacción del usuario

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 93%** (27 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Trabajo Social** (6 requerimientos), **Enfermería**; (4 requerimientos); **Gaica** (3 requerimientos); **Cuidados Paliativos** (2 requerimientos), **Facturación** (2 requerimientos), **Servicios Generales** (2 requerimientos), **Ginecología**, (1 requerimiento), **Hematología** (1 requerimiento), **Submedica** (1 requerimiento), **Oncología** (1 requerimiento), **Cx Plástica** (1 requerimiento), **Apoyo Clínico** (1 requerimiento), **Enfermería**, **Coordinación hospitalaria** (1 requerimiento) , **Hematología y Coordinación hospitalaria** (1 requerimiento).



4.1.2 Oportunidad 3% (1 requerimiento)

OPORTUNIDAD		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DEL CALL CENTER ASIGNACION CITAS	SUBMEDICA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 3%** (1 requerimiento); donde se evidencia la consultas **Submedica** (1 requerimiento).

4.1.3 Seguridad 3% (1 requerimiento).

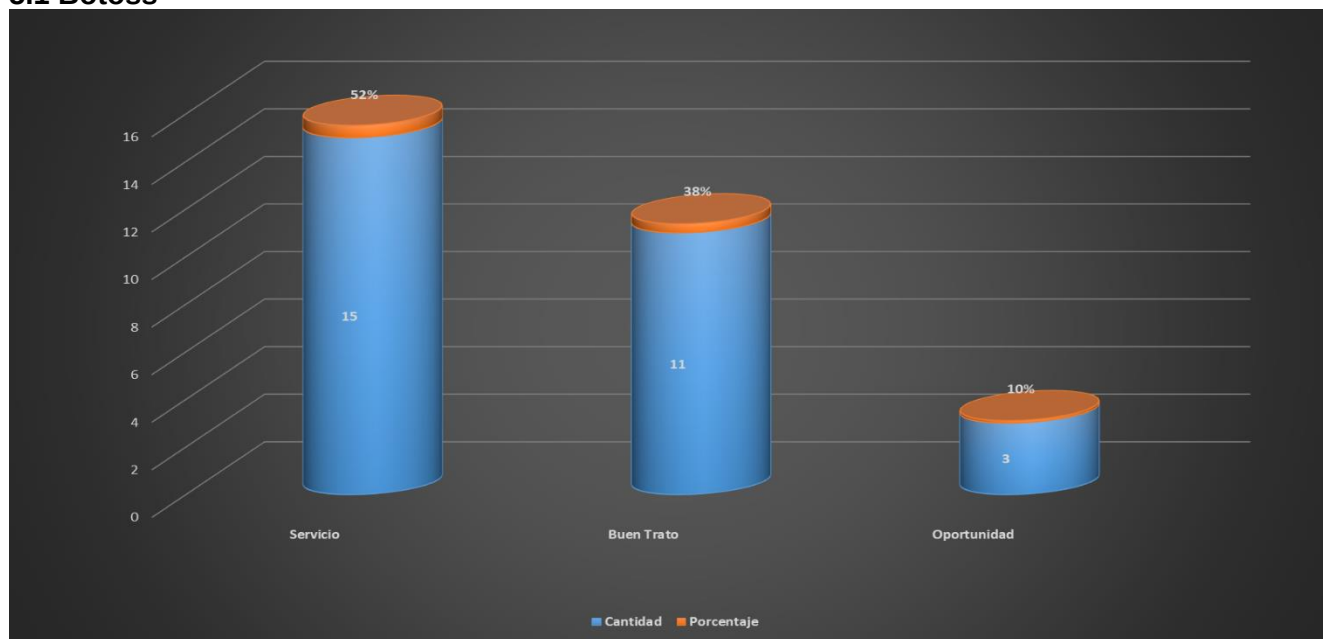
SEGURIDAD		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE GAICA	CABEZA Y CUELLO	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo **Seguridad 3%** (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

www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

Incancerología

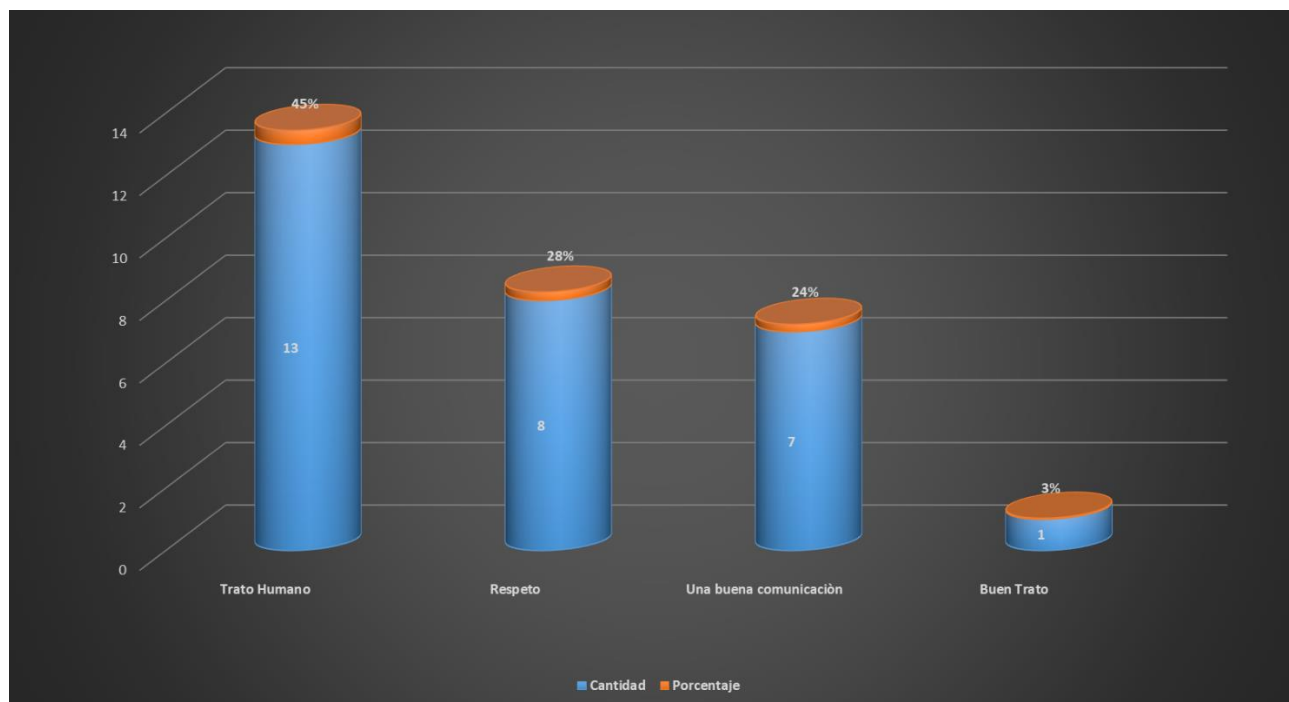


Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



De 29 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Mayo** 2022 el **52%** corresponde al **Servicio** (15 requerimientos); **Buen Trato** 38% (11 requerimientos); **Oportunidad** con 10% (3 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos



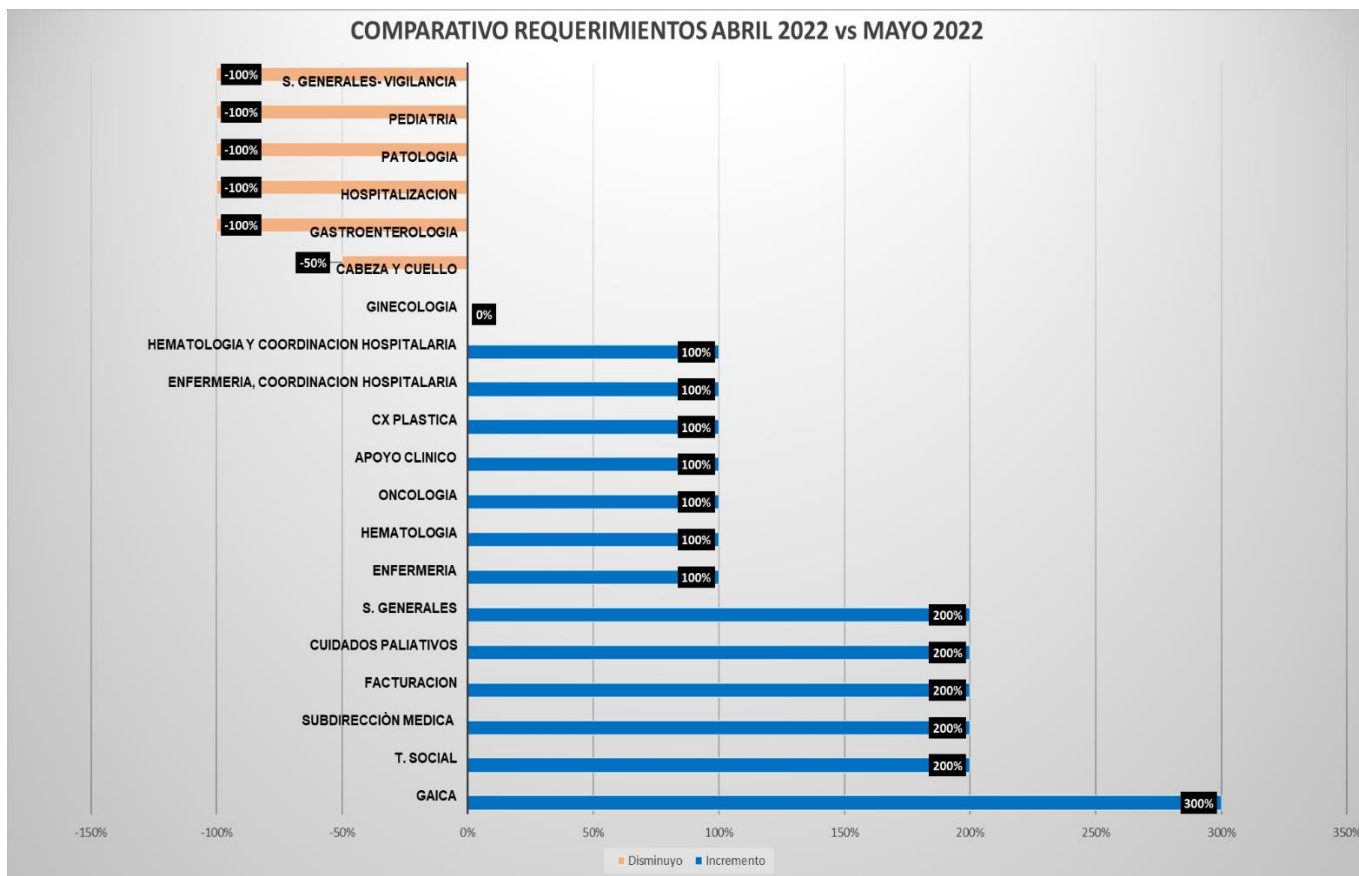
Fuente: Oficina Trabajo Social

De 29 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Mayo** 2022 el **45%** corresponde a **Trato Humano** (13 requerimientos), **Respeto** con 28% (8 requerimientos), **Una buena comunicación** 24% (7 requerimientos), **Buen Trato** 3% (1 requerimiento), esto alineado con **Deberes y Derechos**.



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

Mes Abril vs Mayo 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Abril 2022** se presentan **13** requerimientos tipo Queja por servicio, mientras que para el Mes de **Mayo 2022** se presentaron **29** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **123%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



6.1 Comportamiento de PQRSDf entre Abril vs Mayo 2022

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	abr-22	may-22	Variación
GAICA		3	300%
T. SOCIAL	2	6	200%
SUBDIRECCIÓN MEDICA		2	200%
FACTURACION		2	200%
CUIDADOS PALIATIVOS		2	200%
S. GENERALES		2	200%
ENFERMERIA	2	4	100%
HEMATOLOGIA		1	100%
ONCOLOGIA		1	100%
APOYO CLINICO		1	100%
CX PLASTICA		1	100%
ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA		1	100%
HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA		1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	abr-22	may-22	Variación2
CABEZA Y CUELLO	2	1	-50%
GASTROENTEROLOGIA	2		-100%
HOSPITALIZACION	1		-100%
PATOLOGIA	1		-100%
PEDIATRIA	1		-100%
S. GENERALES- VIGILANCIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

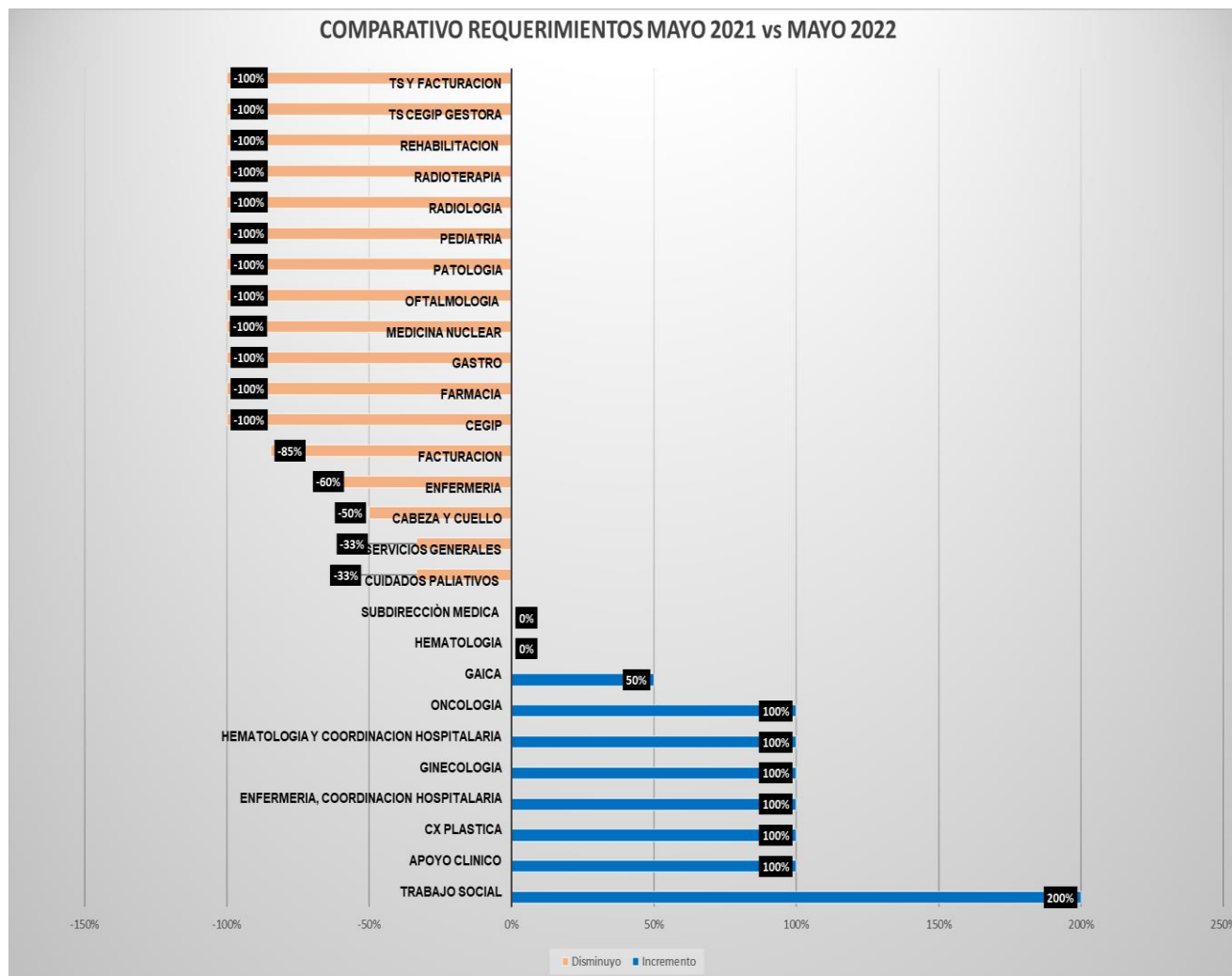
Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	abr-22	may-22	Variación
GINECOLOGIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Mayo 2021** se presentan **60** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **Mayo 2022** año anterior **29** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **52%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.

7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021 vs 2022.

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	may-21	may-22	Variación
TRABAJO SOCIAL	2	6	200%
APOYO CLINICO		1	100%
CX PLASTICA		1	100%
ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA		1	100%
GINECOLOGIA		1	100%
HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA		1	100%
ONCOLOGIA		1	100%
GAICA	2	3	50%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	may-21	may-22	Variación2
CUIDADOS PALIATIVOS	3	2	-33%
SERVICIOS GENERALES	3	2	-33%
CABEZA Y CUELLO	2	1	-50%
ENFERMERIA	10	4	-60%
FACTURACION	13	2	-85%
CEGIP	2		-100%
FARMACIA	5		-100%
GASTRO	3		-100%
MEDICINA NUCLEAR	2		-100%
OFTALMOLOGIA	1		-100%
PATOLOGIA	1		-100%
PEDIATRIA	2		-100%
RADIOLOGIA	1		-100%
RADIOTERAPIA	1		-100%
REHABILITACION	2		-100%
TS CEGIP GESTORA	1		-100%
TS Y FACTURACION	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	may-21	may-22	Variación
HEMATOLOGIA	1	1	0%
SUBDIRECCIÓN MEDICA	2	2	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

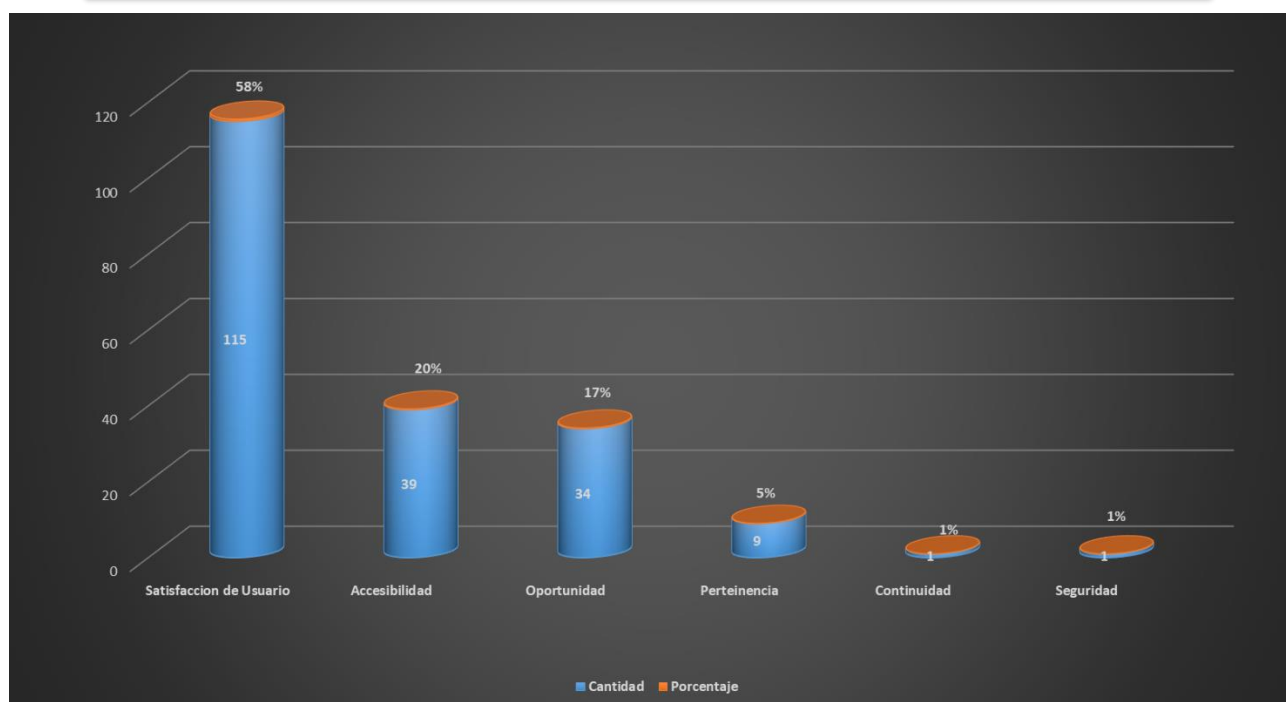


8. QUEJAS ANÓNIMAS

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 MAYO 2022



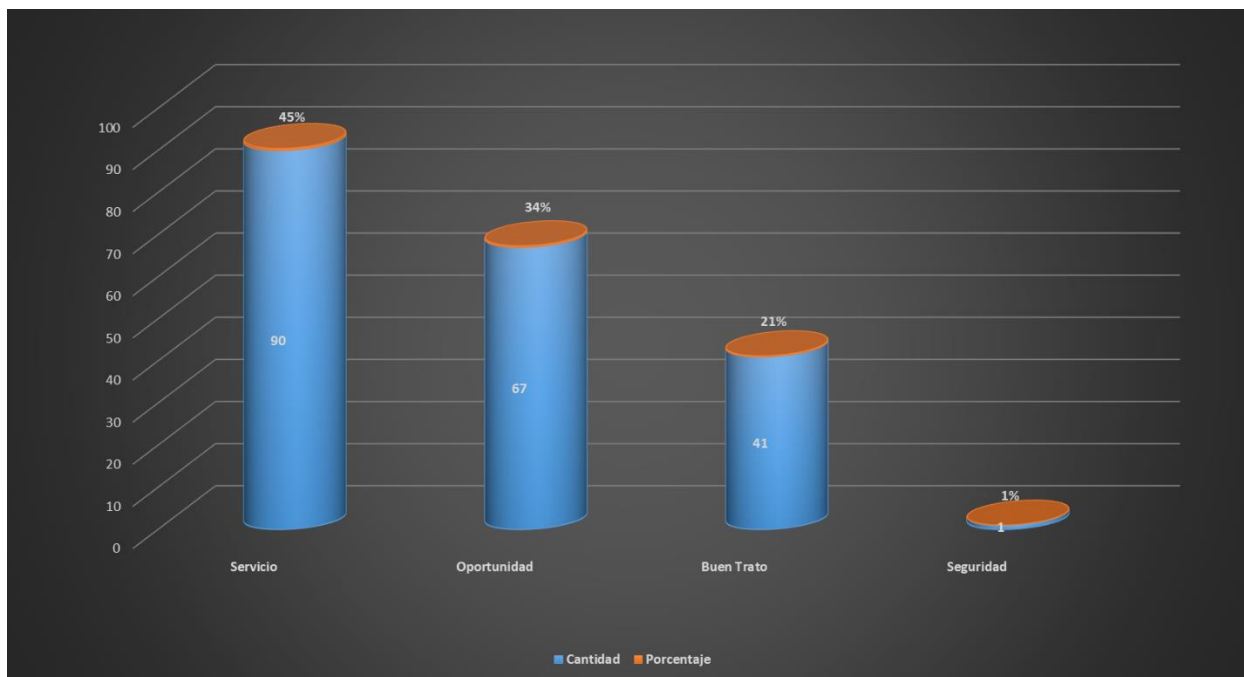
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Mayo 2022** se presentan **199** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 58%** (115 requerimientos), **Accesibilidad 20%** (39 requerimientos), **Oportunidad** con un **17%** (34 requerimientos); **Pertinencia 5%** (9 requerimientos), **Continuidad 1%** (1 requerimiento); **Seguridad 2%** (2 requerimientos).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

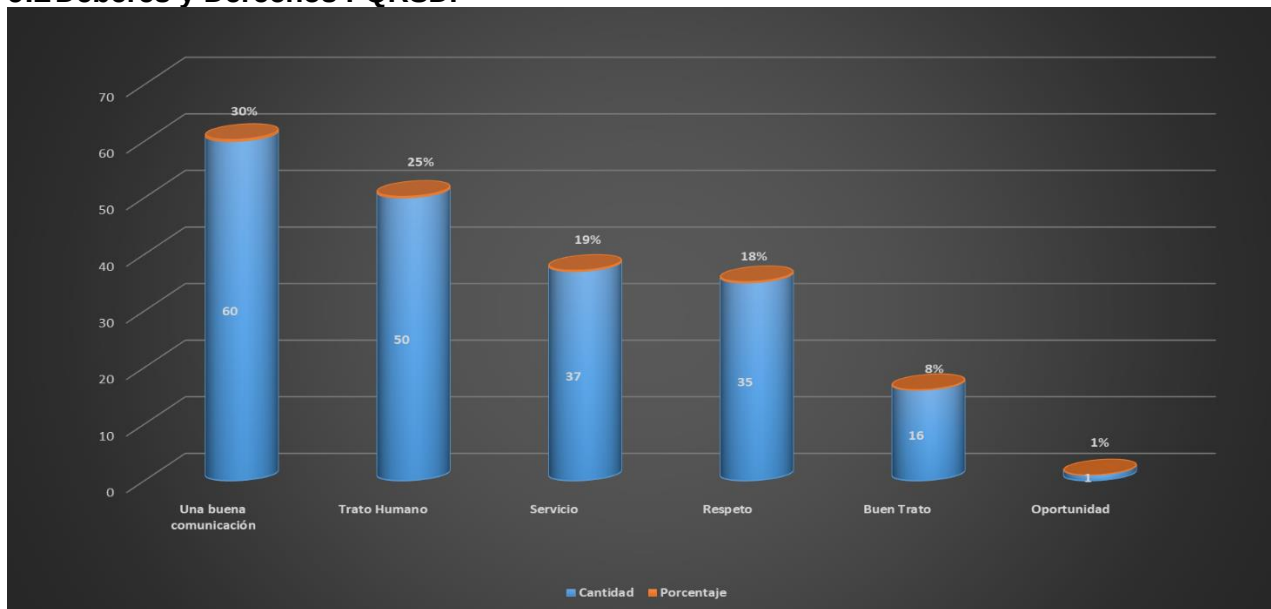
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **199** requerimientos que se presentaron en el mes de **Mayo** 2022 el **45%** corresponde a, **Servicio** (90 requerimientos), **Oportunidad** 34% (67 requerimientos), **Buen trato** 21% (41 requerimientos); **Seguridad** 1% (1 requerimiento).

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



De **199** requerimientos que se presentaron en el mes de **Mayo 2022** el **30%** corresponde a, **Una Buena Comunicación 30%** (60 requerimientos), **Trato Humano 25%** (50 requerimientos), **Servicio 19%** (37 requerimientos), **Respeto 18%** (35 requerimientos), **Buen Trato 8%** (16 requerimientos), **Oportunidad 1%** (1 requerimiento) esto alineado con el **Deberes y Derechos**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MAYO 2022

MAYO 2022	
MAYO	CANTIDAD
NUEVOS	514
ANTIGUOS	8.905
TOTAL ATENDIDOS	9.415

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,11% (N total de requerimientos 199/ N total pacientes atendidos 9.415)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,31% (N total de requerimientos tipo queja 29/ N total pacientes atendidos 9.415)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

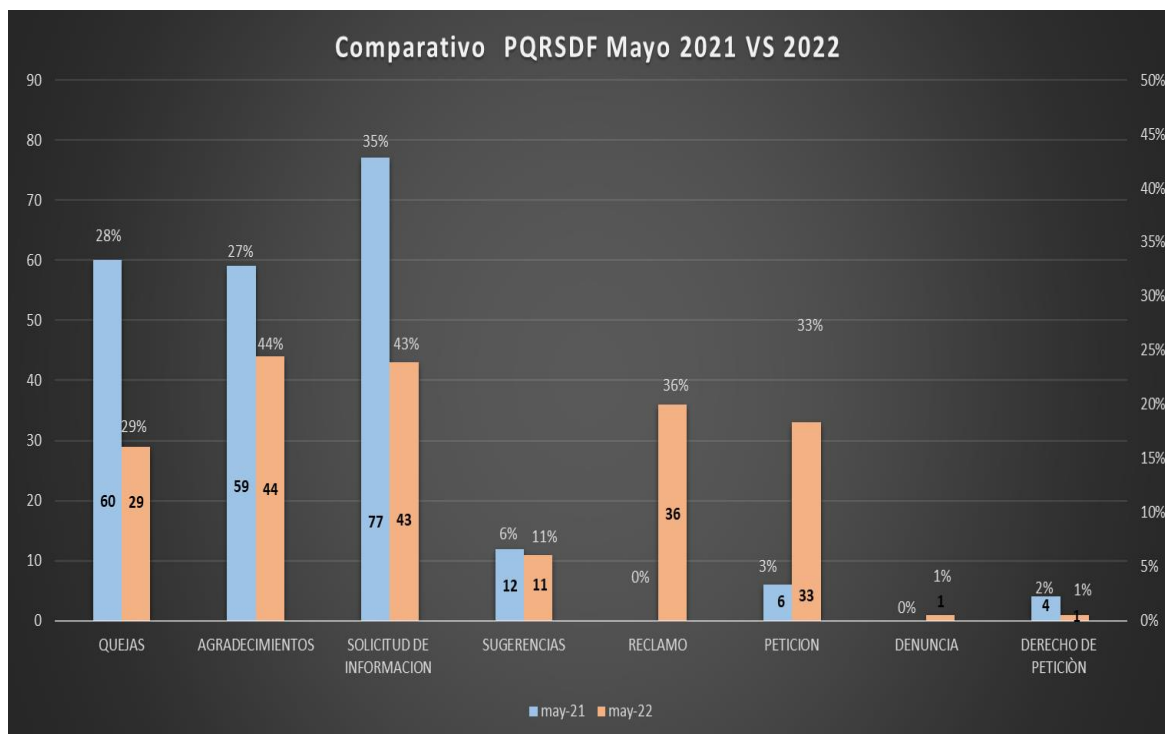
Para el mes de **Mayo** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **2,11% (N total de requerimientos 199/ N total pacientes atendidos 9.415)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,31% (N total de requerimientos tipo queja 29/ N total pacientes atendidos 9.415)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el año **2022** del mes de **Mayo** se presentan **199** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Mayo 2021** se presentan **218** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **9%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



- ✓ Durante el periodo **Mayo 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Solicitud de Información** del **44%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Mayo 2022** fueron (**43 requerimientos**) vs **Mayo 2021** con (**77 requerimientos**), en el tipo de requerimiento; **Quejas** se evidencia una disminución del **52%** **Mayo 2022** fueron (29 requerimientos) vs **Mayo 2021** con (50 requerimientos); **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** teniendo en cuenta que se empezó a implementar en el año 2022 **Mayo 2022** (36 requerimientos) vs **Mayo 2021** con (0 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se evidencia una disminución de un **25%** **Mayo 2022** fueron (44 requerimientos) vs **Mayo 2021** con (59 requerimientos), **Petición** se presenta un incremento del **450%** **Mayo 2022** con (33 requerimientos) vs **Mayo 2021** con (6 requerimientos), **Sugerencia** se evidencia una disminución del **8%** **Mayo 2021** (12 requerimientos) vs **Mayo 2022** con (1 requerimientos), **Derecho de Petición** Disminuye en un **75%** **Mayo 2022** (1 requerimiento) vs **Mayo 2021** con (4 requerimientos),
- ✓ Durante el periodo **Mayo 2022** se identifica una disminución del **17%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón Mayo 2022** (101 requerimientos) vs **Mayo 2021** (121 requerimientos).

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Mayo 2022** se presentaron **199** requerimientos de los cuales **44** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO PUNTO INFORMACION CONSUELO	APOYO CLINICO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
GRACIAS :)	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIDOS Y FELICITACIONES A LA SEÑORITA LEIDY ROCHA	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO UCPBUEN SERVICIO	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR OSPINA UCP	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION BUEN SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DUELO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTOENFERMERIA- JEFE	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PROGRAMA DUELO- ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA JEFE JULIANA ROMERO TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EL PACIENTE AGRADECE QUE LO HAYAN SACADO AL SOL	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA DOCTORA ISABEL FERNANDEZ POR SER EFICAZ Y EMPATICA	ENFERMERIA, HEMATOLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SRA SOFIA- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO- ANTONY FACTURADOR	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO-NAVEGADOR ANDRES- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR JHOSUA	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- BUEN SERVICIO	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- BUEN SERVICIO	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA ADRIANA GUERRERO	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA ADRIANA GUERRERO POR SU SOLIDARIDAD	FARMACIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
MUY BUENA ATENCION FARMACIA	FARMACIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECE A LOS HEMATOLOGOS TRATANTES	HEMATOLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA AUXILIAR ADMINISTRATIVA LILIANAPOR SU GRAN HUMANIDAD	HEMATOLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PATOLOGIA	PATOLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA- BUEN SERVICIO	RADIOLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXLENTE SERVICIO EN IMAGENES DIAGNOSTICAS A LAS MUCHACHAS QUE ASIGNAN LAS CITAS	RADIOLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA BUEN TRATO	S.GENERALES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA Y FACTURACION	S.GENERALES- FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CON EL PROGRAMA DE CUIDADOR	SALAS DE CX	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO COMIDA- SERVINTUSTR	SUB-ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TRABAJO SOCIAL	T.SOCIAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO BUEN TRATO. UROLOGIA-T.S-VIGILANCIA-ENFERMERIA	UROLOGIA- ENFER.T-S-VIGILANCIA- S.GENERALES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL DOCTOR JAIME FERNANDEZ	HEMATOLOGIA	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, **Facturación 13** requerimientos **Enfermería 8** requerimientos, **Dirección 2** requerimientos, **Radiología 2** requerimientos, **Hematología 2** Requerimientos, **Cuidados Paliativos 2** requerimientos, **Cabeza y Cuello 2** requerimientos, **Apoyo Clínico 1** requerimiento, **Enfermería y Hematología 1** Requerimiento, **Patología 1** requerimiento, **Servicios Generales 1** requerimiento, **Servicios Generales y Facturación 1** requerimiento, **Salas de Cirugía 1** requerimiento, **Sub Dirección Administrativa 1** requerimiento, **Trabajo Social 1** requerimiento, **Urología-Enfermería-T.S-Vigilancia- S. Generales 1** requerimiento, **Hematología 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 **Mayo 2022** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

16. CONCLUSIONES

- De **199** requerimientos para el mes de **Mayo 2022** el **15%** corresponde al tipo de comentario **Queja** con (29 requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del usuario, Seguridad, Oportunidad**.
- De **199** requerimientos para el mes de **Mayo 2022** el **22%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de Información** (43 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Continuidad, Satisfacción del usuario**.
- De **199** requerimientos para el mes de **Mayo 2022** el **22%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** con (44 requerimientos), las causas de estos se definen en **Satisfacción del Usuario**.
- Para el mes de **Mayo 2022** de **199** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Reclamo** con un **18%** (36 requerimientos), los cuales se identifican por **Pertinencia, Oportunidad, Satisfacción del usuario**.
- Para el mes de **Mayo 2022** de **199** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con un **6%** (11 requerimientos), los cuales se identifican por, **Oportunidad, Satisfacción del usuario**.
- Para el mes de **Mayo 2022** de **199** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Petición** con un **17%** (33 requerimientos), los cuales se identifican por, **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario**.
- Para el mes de **Mayo 2022** se presentan **199** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 58%** (115 requerimientos), **Accesibilidad 20%** (39 requerimientos), **Oportunidad** con un **17%** (34 requerimientos); **Pertinencia 5%** (9 requerimientos), **Continuidad 1%** (1 requerimiento); **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

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

 Incancerología



La salud
es de todos

Minsalud

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



Incancerología



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