



INFORME PQRSDF MARZO 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



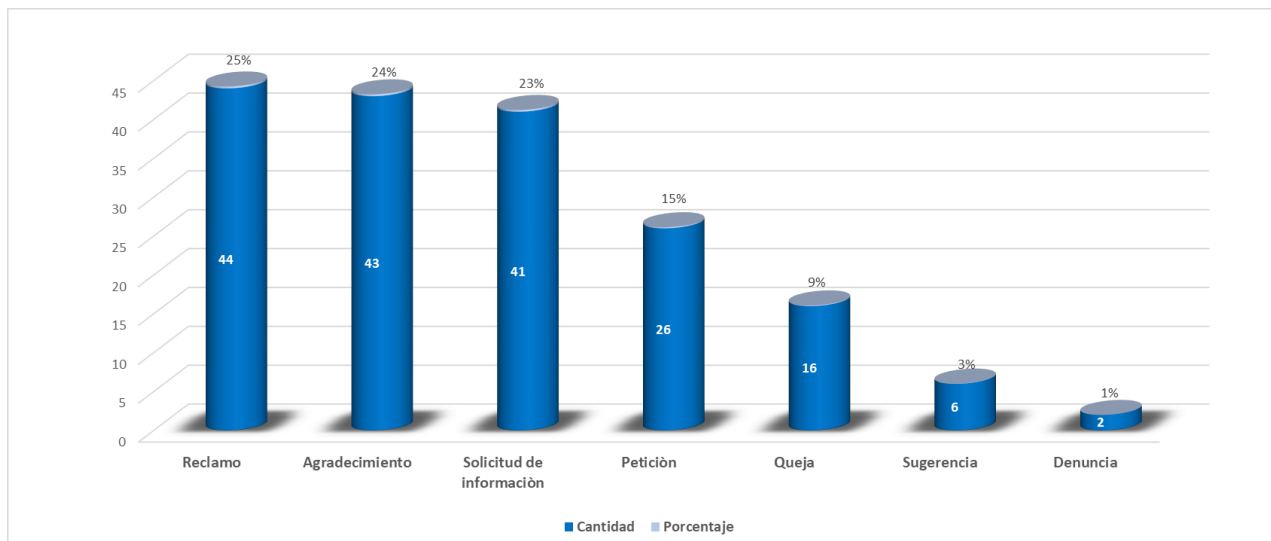
- Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:
 - a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
 - b) Tiempos de respuesta definitiva
 - c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF MARZO 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 MARZO 2022



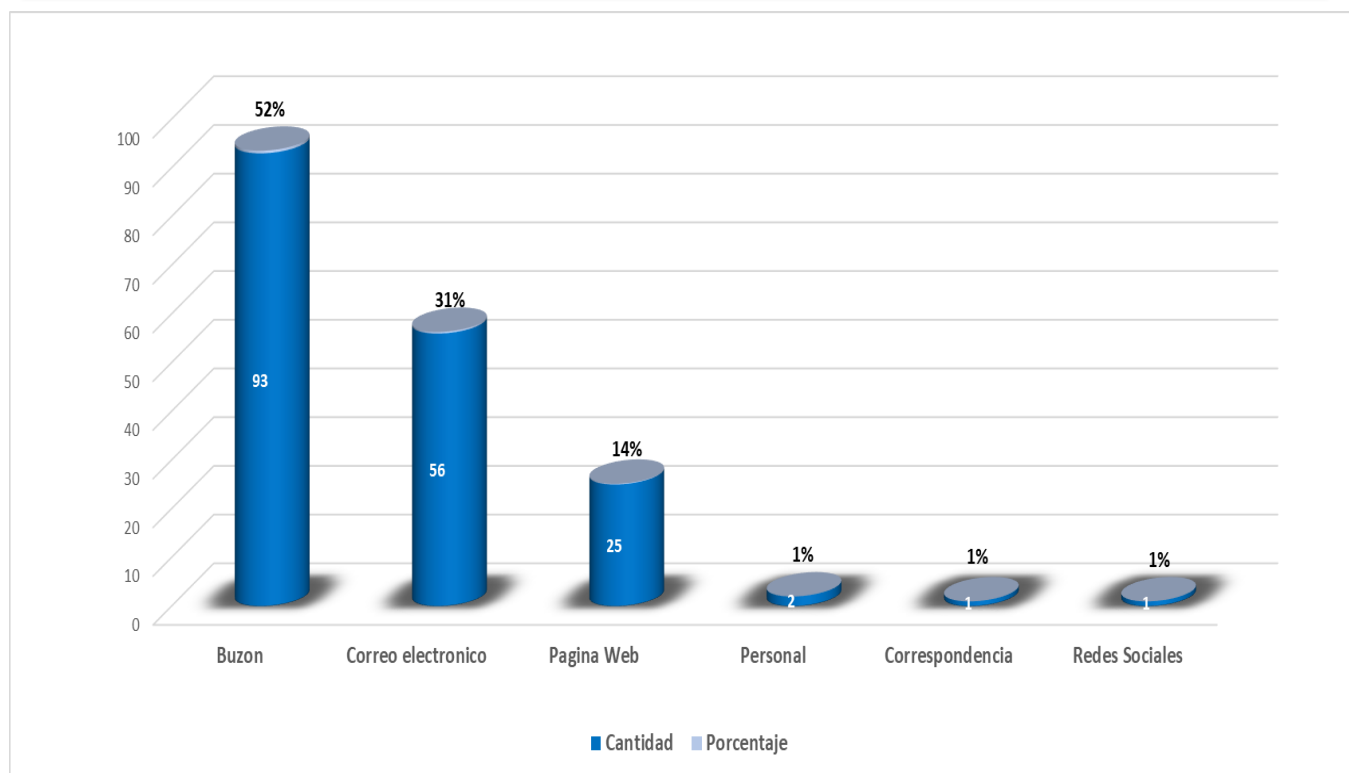
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Marzo** de 2022 se presentan **178** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **25% Reclamo** (44 requerimientos); Seguido de **Agradecimiento 24%** (43 Requerimientos); **Solicitud de la Información 23%** (41 Requerimientos); **Petición** con un **15%** (26 requerimientos); **Queja 9%** (16 requerimientos) **Sugerencia** con **3%** (6 requerimientos); **Denuncia** con un **1%** (2 requerimientos).



1.2.2 Canales de Recepción

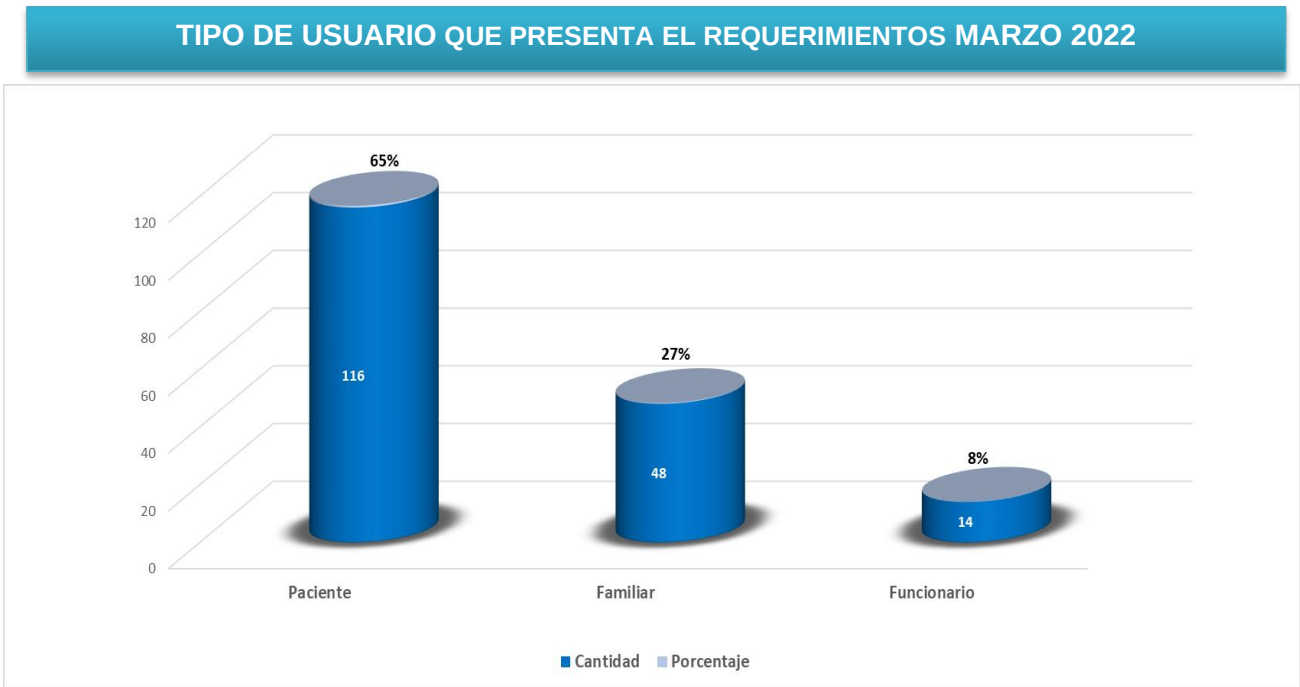
CANALES DE RECEPCION PQRSDF MARZO 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Marzo de 2022** se presentan **178** 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** (93 Requerimientos); **Correo Electrónico 31%** (56 requerimientos); **Página Web** con un **14%** (25 requerimientos); **Personal** con un **1%** (2 requerimientos); **Correspondencia 1%** (1 requerimiento); **Redes Sociales 1%** (1 requerimiento).

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Marzo** se registran **178** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **65%** (116 requerimientos); **Familiar 27%** (48 requerimientos); **Funcionario 8%** (14 requerimientos).



2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

2.1 PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
ENFERMERIA	24	13%
FACTURACION	24	13%
M.NUCLEAR	24	13%
SUB-MEDICA	18	10%
GAICA	11	6%
T. SOCIAL	8	4%
DIRECCION	7	4%
GASTRO	6	3%
RADIOLOGIA	6	3%
ONCOLOGIA	4	2%
SUB-ADMINISTRATIVA	4	2%
CABEZA Y CUELLO	3	2%
MERCADEO	3	2%
APOYO CLINICO	2	1%
CX PLASTICA	2	1%
ENFERMERIA-S. GENERALES	2	1%
FARMACIA	2	1%
G. HUMANA	2	1%
LABORATORIO	2	1%
PEDIATRIA	2	1%
SENO	2	1%
SISTEMAS	2	1%
HOSPITAL DIA	2	1%
COMUNICACIONES	1	1%
CORRESPONDENCIA	1	1%
DOCENCIA	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	1	1%
ENFERMERIA- GINECO-UCI	1	1%
ENFERMERIA-CALIDAD	1	1%
FACTURACION- S. GENERAL	1	1%
HEMATOLOGIA	1	1%
INGENIERIA	1	1%
M.NUCLEAR- SUBMEDICA	1	1%
ONCOLOGIA-DOCENCIA	1	1%
PATOLOGIA	1	1%
S. GENERALES	1	1%
S. MEDICA	1	1%
UROLOGIA	1	1%
PSIQUIATRIA	1	1%
TOTAL	178	100%

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: (322) 6161
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

    Incancerología



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



En el mes de **Marzo 2022** se presentaron **178** requerimientos se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería 13%** (24 requerimientos), con mayor participación, **Agradecimiento** (11 requerimientos); **Reclamo** (8 requerimientos); **Queja** (2 requerimientos); **Solicitud Información** (2 requerimientos); **Sugerencia** (1 requerimiento); seguido de **Facturación 13%** (24 requerimientos); con mayor participación, **Agradecimientos** (18 requerimientos); **Reclamo** (3 requerimientos); **Sugerencia** (2 requerimientos); **Petición** (1 requerimiento); seguido de **Medicina Nuclear 13%** (24 requerimientos) con mayor participación, **Solicitud Información** (13 requerimiento), **Petición** (7 requerimiento), **Reclamo** (3 requerimientos); **Queja** (1 requerimiento).

2.2 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
T. SOCIAL	3	19%
CABEZA Y CUELLO	2	13%
CX PLASTICA	2	13%
ENFERMERIA	2	13%
ENFERMERIA-S. GENERALES	1	6%
FARMACIA	1	6%
GAICA	1	6%
M.NUCLEAR	1	6%
ONCOLOGIA-DOCENCIA	1	6%
RADIOLOGIA	1	6%
UROLOGIA	1	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Marzo 2022** se presentaron **16** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Trabajo Social 19%** (3 requerimientos); **Cabeza y Cuello 13%** (2 requerimientos) **Cx Plástica 13%** (2 requerimientos); **Enfermería 13%** (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	3
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios (preliminar).	
Total	16
Promedio Días de respuesta	12,81 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Marzo** de 2022 se presentaron 16 **Quejas** las cuales se tramitaron 13 antes de los 15 días y 3 después de los 15 días esto obedece a la complejidad de las respuestas de las mismas, como tiempo promedio de respuesta **12,81 días**.

3.1 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR MARZO 2022	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	1
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0
Promedio	14 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Marzo** de 2022 se presentó 1 respuesta preliminar dentro de los tiempos establecidos por norma.

3.2 Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Marzo 2022** se presentan 16 **Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **5 días**.



3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

MARZO 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
No hubo servicios con respuestas antes de los 5 días hábiles	
PROMEDIO	

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

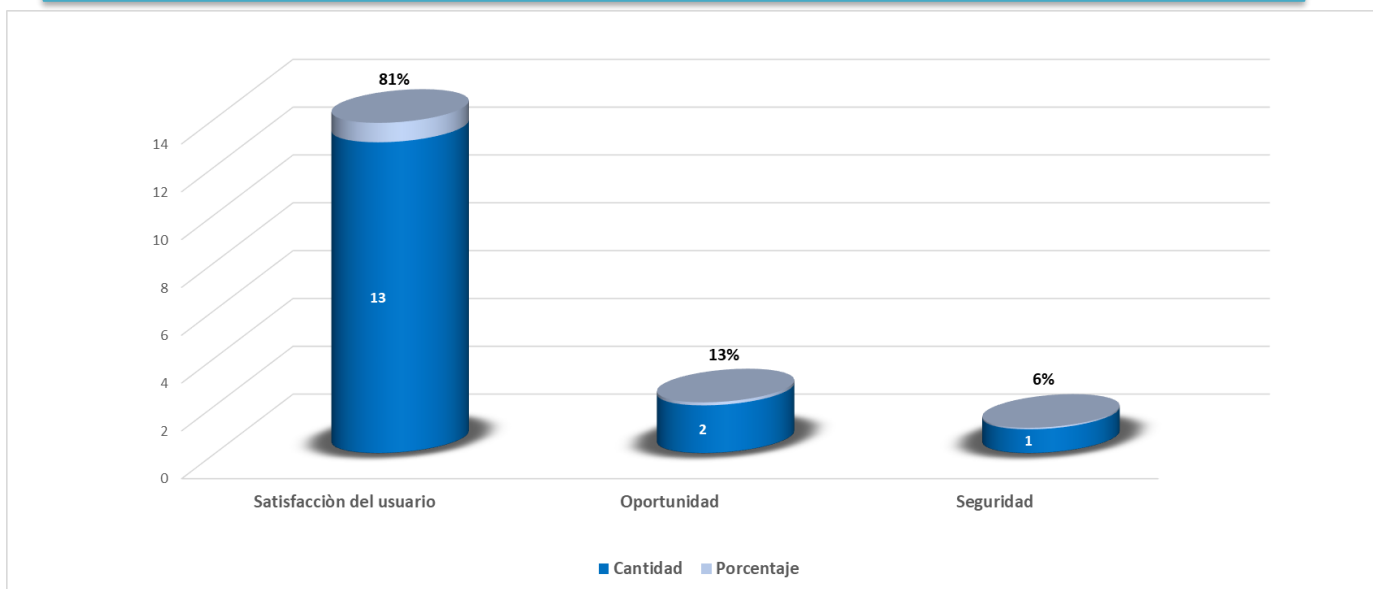
MARZO 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
CABEZA Y CUELLO	21,00
GAICA	17,00
RADIOLOGIA	17,00
T. SOCIAL	16,67
CX PLASTICA	15,00
ONCOLOGIA-DOCENCIA	14,00
UROLOGIA	12,00
ENFERMERIA	11,50
FARMACIA	8,00
ENFERMERIA- S. GENE	7,00
M.NUCLEAR	6,00
TOTAL, PROMEDIO	13,2

Fuente: Oficina Trabajo Social



4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO MARZO 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **16 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 81%** (13 requerimientos); **Oportunidad 13%** (2 requerimientos); **Seguridad 6%** (1 requerimiento).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el mes de **Marzo 2022** el Atributo de calidad más alto **Satisfacción del usuario 81%** (13 requerimientos); **Oportunidad 13%** (2 requerimientos); **Seguridad 6%** (1 requerimiento).

4.1.1 Satisfacción del usuario 81% (13 requerimientos)

SATISFACCION DE USUARIO		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE CONSULTA CYC DEMOR ATENCION	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DE USUARIO
SE QUEJA CX PLASTICA FALTA REPORTE PACIENTE	CX PLASTICA	SATISFACCION DE USUARIO
SE QUEJA DE CX PLASTICA SE QUEJA DA CATALINA	CX PLASTICA	SATISFACCION DE USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA SENO MA CURACION	ENFERMERIA	SATISFACCION DE USUARIO
QUEJA ENFERMERIA- MAL TRATO Y MALAS PRACTICAS	ENFERMERIA-	SATISFACCION DE USUARIO
QUEJA ENFERMERIA Y VIGILANCIA TRATO INUMANO	ENFERMERIA- S. GENERALES	SATISFACCION DE USUARIO
SE QUEJA DE SEÑORA AETIENDE FARMACIA	FARMACIA	SATISFACCION DE USUARIO
SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENCION EN ORDENES SALIDA	GAICA	SATISFACCION DE USUARIO
SE QUEJA DEL DR DONZALEZ ONCOLOGIA- INFORMACION	ONCOLOGIA-DOCENCIA	SATISFACCION DE USUARIO
SE QUEJA FUNCIONARIA VILMA RADIOLOGIA, MAL TRATO	RADIOLOGIA	SATISFACCION DE USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL CY C TRATO Y AMABILIDAD	T.SOCIAL	SATISFACCION DE USUARIO
SE QUEJA DE T. SOCIAL GASTRO TRATO Y AMABILIDAD	T.SOCIAL	SATISFACCION DE USUARIO
SE QUEJA DE UROLOGIA JOVEN DAIRO ANDRES	UROLOGIA	SATISFACCION DE USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 81%** (13 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería**; (2 requerimientos) **CX Plástica** (2 requerimientos), **Trabajo Social** (2 requerimientos); **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **Enfermería- Servicios Generales** (1 requerimiento), **Farmacia** (1 requerimiento), **Gaica** (1 requerimiento), **Oncología-Docencia** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento), **Urología** (1 requerimiento).

4.1.2 Oportunidad 13% (2 requerimientos)

OPORTUNIDAD		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA CONSULTA DE CYC DEMORA ATENDER	CABEZA Y CUELLO	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO DEMORA	T.SOCIAL	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 13%** (2 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento); **Trabajo social** (1 requerimiento).

4.1.3 Seguridad 6% (1 requerimiento)

SEGURIDAD		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE M. NUCLEAR SEÑORA ATENCION MODULO 1	MEDICINA NUCLEAR	OPORTUNIDAD

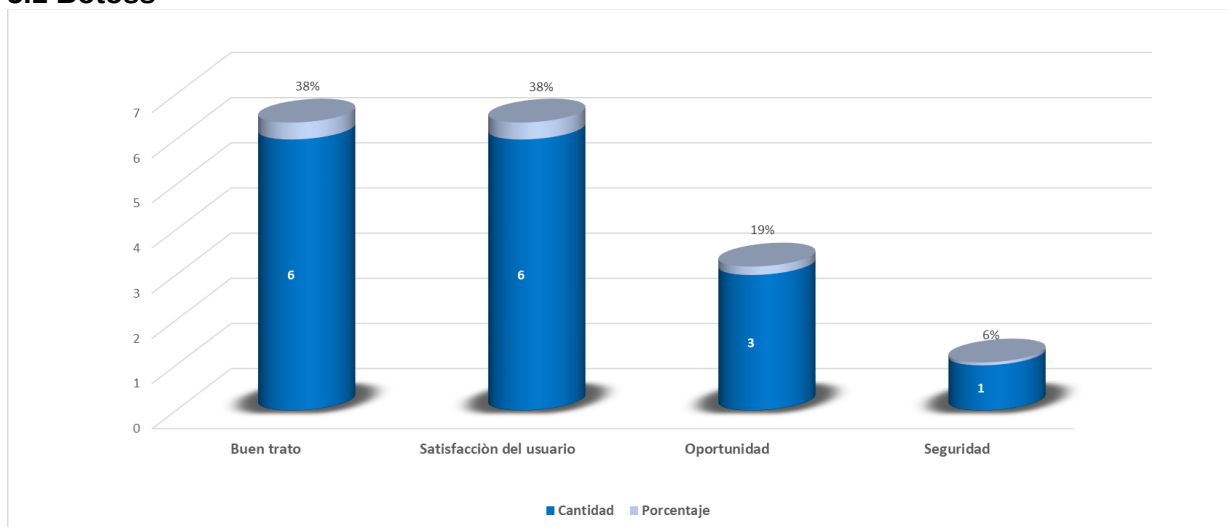
Fuente: Oficina Trabajo Social.

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



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

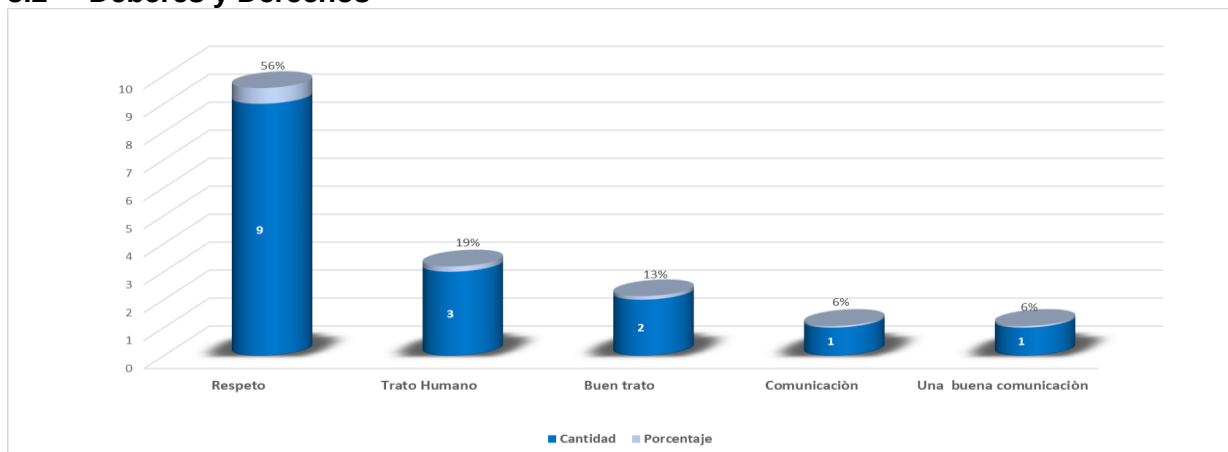
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 16 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Marzo** 2022 el **38%** corresponde al **Buen Trato** (6 requerimientos); **Satisfacción del usuario 38%** (6 requerimientos); **Oportunidad** con **19%** (3 requerimientos), **Seguridad** con **6%** (1 requerimiento), esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos



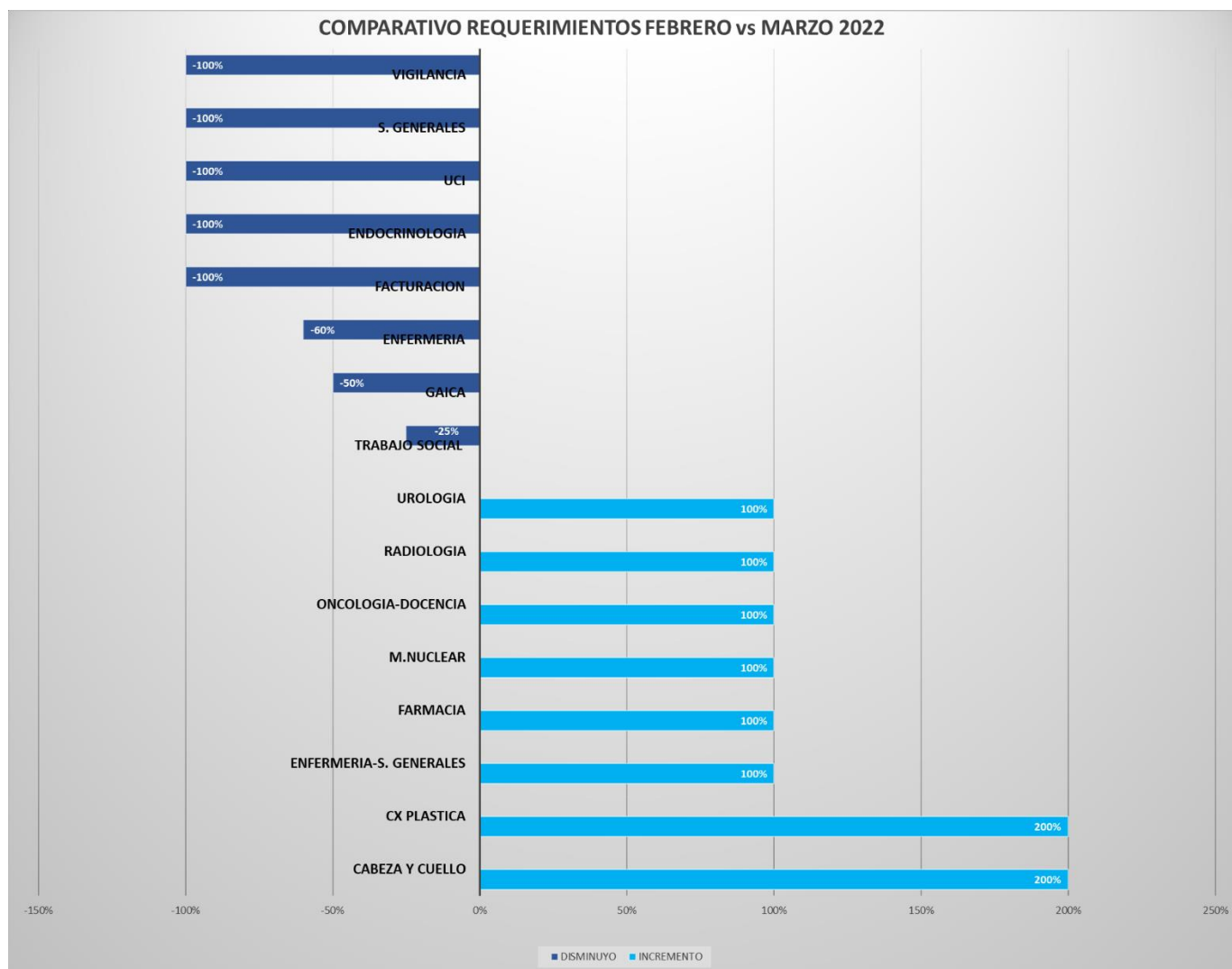
Fuente: Oficina Trabajo Social

De 16 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Marzo** 2022 el **56%** corresponde a **Respeto** con (9 requerimientos), **Trato Humano 19%** (3 requerimientos), **Buen Trato 13%** (2 requerimientos), **Comunicación 6%** (1 requerimiento), **Una buena comunicación 6%** (1 requerimiento) esto alineado con **Deberes y Derechos**.



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

Mes Febrero vs Marzo 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Febrero 2022** se presentan **21** requerimientos tipo Queja por servicio, mientras que para el Mes de **Marzo 2022** se presentaron **16** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **24%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



6.1 Comportamiento de PQRSDf entre Febrero vs Marzo 2022

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	feb-22	mar-22	Variación
CABEZA Y CUELLO		2	200%
CX PLASTICA		2	200%
ENFERMERIA-S. GENERALES		1	100%
FARMACIA		1	100%
M.NUCLEAR		1	100%
ONCOLOGIA-DOCENCIA		1	100%
RADIOLOGIA		1	100%
UROLOGIA		1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

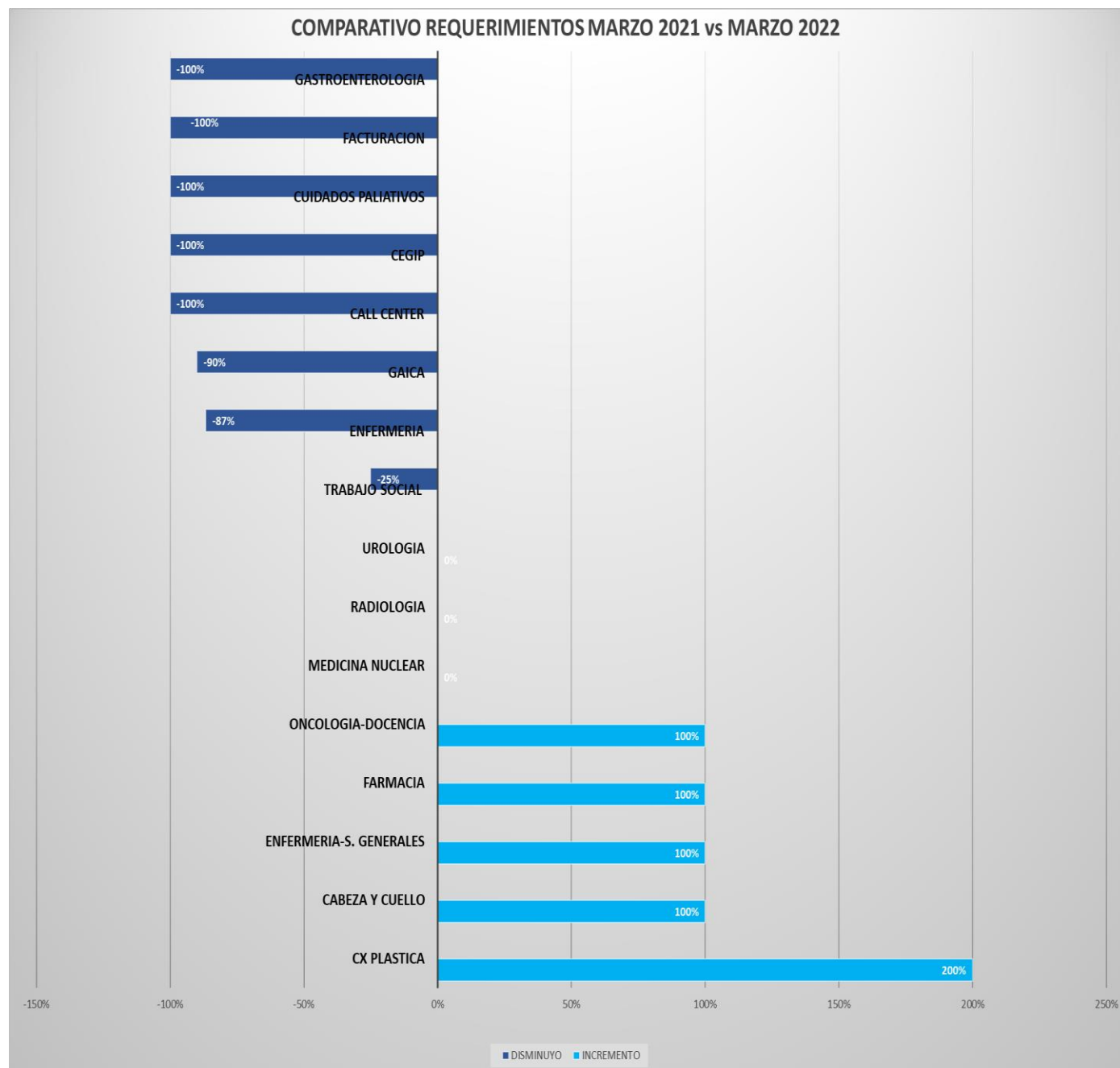
Servicio	feb-22	mar-22	Variación
TRABAJO SOCIAL	4	3	-25%
GAICA	2	1	-50%
ENFERMERIA	5	2	-60%
FACTURACION	4		-100%
ENDOCRINOLOGIA	1		-100%
UCI	2		-100%
SERVICIOS GENERALES	2		-100%
VIGILANCIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.



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

Para el mes de **Marzo 2022** se presentan **16** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **Marzo 2021** año anterior **55** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **71%** 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	mar-21	mar-22	Variación
CX PLASTICA		2	200%
CABEZA Y CUELLO	1	2	100%
ENFERMERIA-S. GENERALES		1	100%
FARMACIA		1	100%
ONCOLOGIA-DOCENCIA		1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	mar-21	mar-22	Variación2
TRABAJO SOCIAL	4	3	-25%
ENFERMERIA	15	2	-87%
GAICA	10	1	-90%
CALL CENTER	1		-100%
CEGIP	1		-100%
CUIDADOS PALIATIVOS	1		-100%
FACTURACION	4		-100%
GASTROENTEROLOGIA	3		-100%
HEMATOLOGIA	1		-100%
HOTELERIA	1		-100%
INGENIERIA	1		-100%
LABORATORIO	1		-100%
MEDICINA INTERNA	1		-100%
PEDIATRIA	1		-100%
PSIQUIATRIA	1		-100%
SENO	1		-100%
SUB ADMINISTRATIVA	1		-100%
SUB-MEDICA	3		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	mar-21	mar-22	Variación
MEDICINA NUCLEAR	1	1	0%
RADIOLOGIA	1	1	0%
UROLOGIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

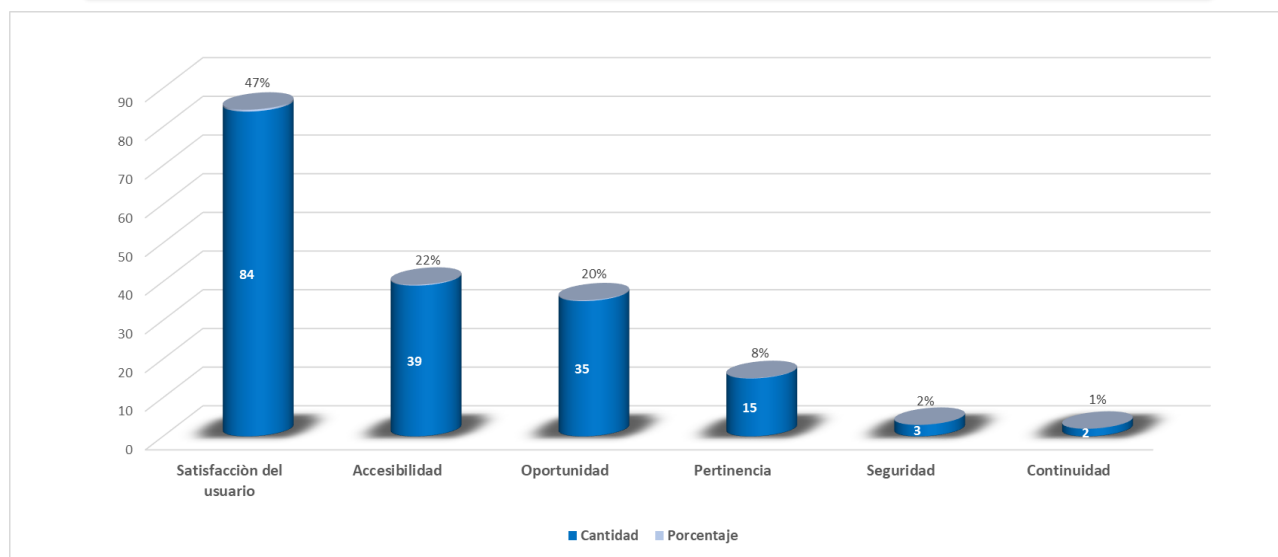


8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Marzo** 2022 de **16 Quejas** se presentan 14 anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO MARZO 2022



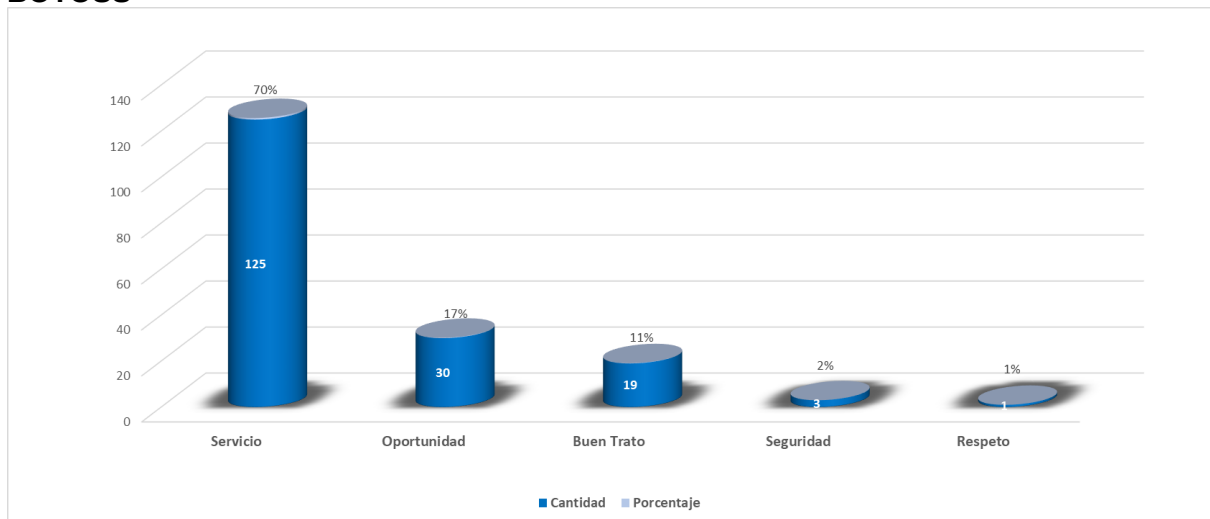
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Marzo 2022** se presentan **178** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 47%** (84 requerimientos), **Accesibilidad 22%** (39 requerimientos), **Oportunidad** con un **20%** (35 requerimientos); **Pertinencia 8%** (15 requerimientos), **Seguridad 2%** (3 requerimientos), **Continuidad 1%** (2 requerimientos).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

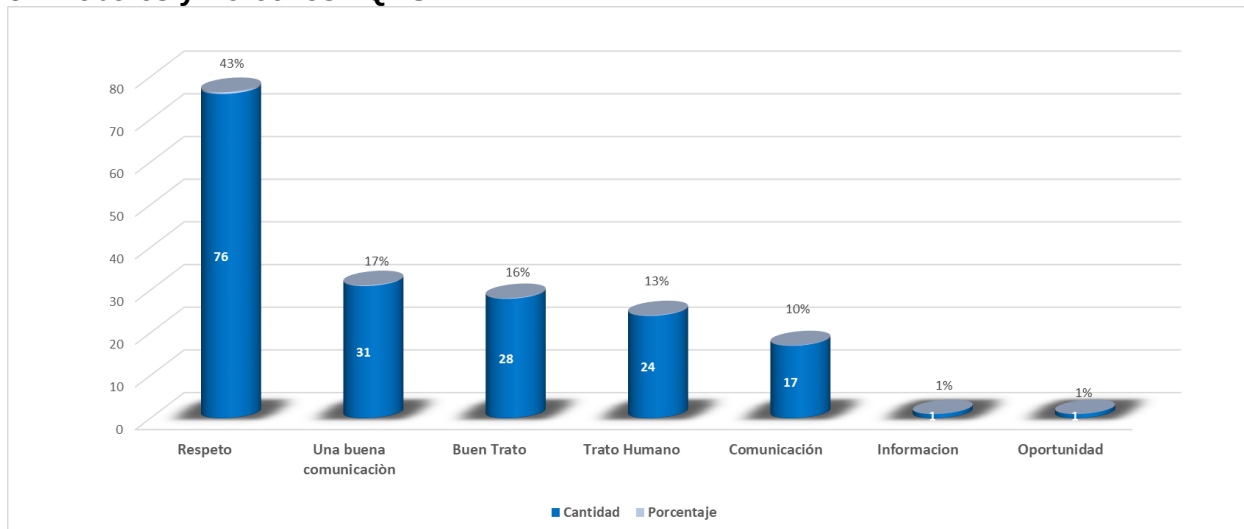
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **178** requerimientos que se presentaron en el mes de **Marzo** 2022 el **70%** corresponde a, **Servicio** (125 requerimientos), **Oportunidad** 17% (30 requerimientos), **Buen trato** 11% (19 requerimientos), **Seguridad** 2% (3 requerimientos), **Respeto** 1% (1 requerimiento).

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **178** requerimientos que se presentaron en el mes de **Marzo** 2022 el **43%** corresponde a, **Respeto** (76 requerimientos), **Una buena Comunicación** 17% (31 requerimientos), **Buen Trato** 16% (28 requerimientos), **Trato Humano** 13% (24 requerimientos), **Comunicación** 10% (17 requerimientos), **Información** 1% (1 requerimiento), **Oportunidad** 1% (1 requerimiento), esto alineado con el **Deberes y Derechos**.

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



10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MARZO 2022

MARZO 2022	
MARZO	CANTIDAD
NUEVOS	411
ANTIGUOS	8.931
TOTAL ATENDIDOS	9.342

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,91% (N total de requerimientos 178/ N total pacientes atendidos 9.342)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,17% (N total de requerimientos tipo queja 16/ N total pacientes atendidos 9.342)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

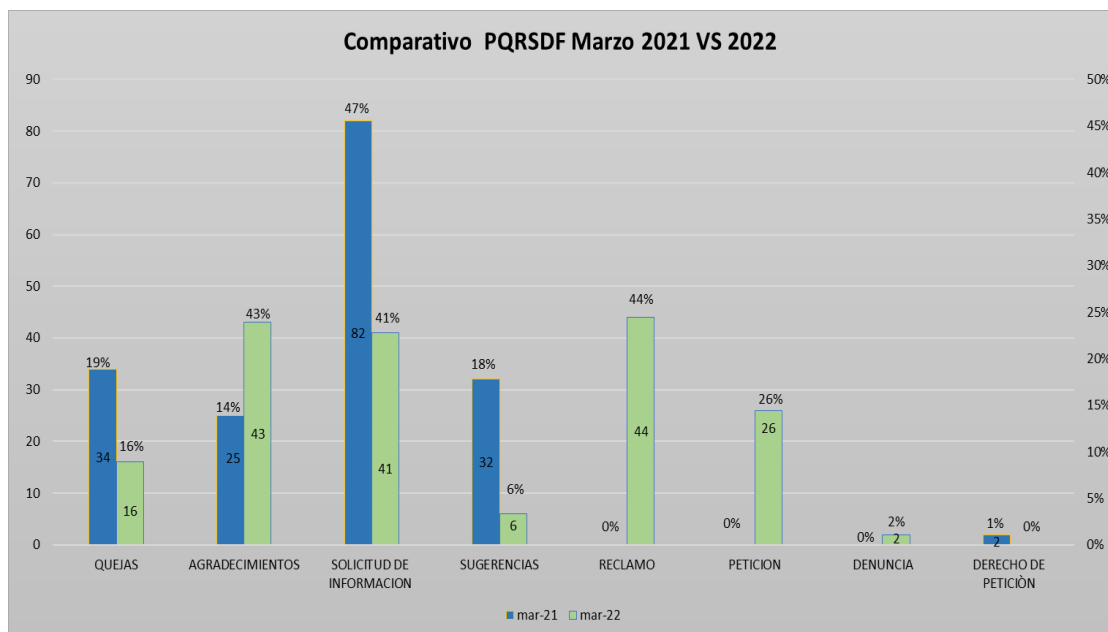
Para el mes de **Marzo** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,91% (N total de requerimientos 178/ N total pacientes atendidos 9.342)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,17% (N total de requerimientos tipo queja 16/ N total pacientes atendidos 9.342)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el año **2022** del mes de **Marzo** se presentan **178** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Marzo 2021** se presentan **175** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **2%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



- ✓ Durante el periodo **Marzo 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Solicitud de Información** del **50%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Marzo 2022** fueron **(41 requerimientos)** vs **Marzo 2021** con **(82 requerimientos)**, en el tipo de requerimiento; **Quejas** se evidencia una disminución del **53%**, **Marzo 2022** fueron **(16 requerimientos)** vs **Marzo 2021** con **(34 requerimientos)**; **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **Marzo 2022** **(44 requerimientos)** vs **Marzo 2021** con **(0 requerimientos)** del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se evidencia un incremento de un **72%** **Marzo 2022** fueron **(43 requerimientos)** vs **Marzo 2021** con **(25 requerimientos)**, **Petición** se presenta un incremento del **100%** **Marzo 2022** con **(26 requerimientos)** vs **Marzo 2021** con **(0 requerimiento)**, **Sugerencia** se evidencia una disminución del **81%** **Marzo 2021** **(32 requerimientos)** vs **Marzo 2022** con **(6 requerimientos)**, **Denuncia** incrementa en un **100%** **Marzo 2022** **(2 requerimientos)** vs **Marzo 2021** con **(0 requerimientos)**, **Derecho de Petición** Disminuye en un **100%** **Marzo 2022** **(0 requerimientos)** vs **Marzo 2021** con **(2 requerimientos)**,
- ✓ Durante el periodo **Marzo 2022** se identifica un incremento del **18%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón Marzo 2022** **(93 requerimientos)** vs **Marzo 2021** **(79 requerimientos)**.

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Marzo 2022** se presentaron **178** requerimientos de los cuales **43** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

AGRADECIMIENTO		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO SRA CONSUELO ADMISIONES BUEN SERVICIO	APOYO CLINICO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION BUEN SERVICIO-ATENCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO PARA TODO E L PERSONAL INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO PARA TODO E L PERSONAL INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- TODO PERSONAL	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC-GENERAL BUEN SERVICIO	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERA YURI PEREZBUEN TRATO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERA IRENE BUEN SERVICIO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERIA CESAR TRATO HUMANO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERIA CESAR TRATO HUMANO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERIA CESAR TRATO HUMANO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA PEDIATRIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO AUXILIARES ENFERMERIA BUEN TRATO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO IRENE ENFERMERA- BUEN TRATO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS PROGRAMA DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS PROGRAMA DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- UCP	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMRIA- VIGILANCIA BUEN SERVICIO	ENFERMERIA-S. GENERALES	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION BUEN TRATO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION SERVICIO NAVEGACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA LINA BUEN TRATO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA LINA BUEN TRATO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA SANDRA- BUEN SERVICIO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA LINA- AMABLE COLABORADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA LINA- AMABLE COLABORADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES LABORATORIO BUEN TRATO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES LABORATORIO BUEN TRATO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA SANDRA- BUEN SERVICIO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA LINA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO LABORATORIOS- FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA ADRIANA BUE SERVICIO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA JENNY BUEN SERVICIO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA ADRIANA BUE SERVICIO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURADORA ANGELA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA SANDRA HERNANDEZ	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO TECNICA LORENA DE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO T.SOCIAL	T.SOCIAL	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO CAMBIO T. SOCIAL HEMATOLOGIA	T.SOCIAL	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO CAMBIO T. SOCIAL HEMATOLOGIA	T.SOCIAL	Satisfacción del usuario

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **43** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 18** requerimientos, **Enfermería 11** requerimientos, **Dirección 7** requerimientos, **Trabajo Social 3** Requerimientos, **Radiología 1** requerimiento, **Cabeza y Cuello 1** requerimiento, **Apoyo Clínico 1** requerimiento, **Enfermería-Servicios Generales 1** requerimiento.

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

 Incancerología



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
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 **Marzo 2022** fue: **Trabajo Social** con un **19% (3)** Requerimientos tipo Queja), **Enfermería** con un **13% (2)** Requerimientos tipo Queja).



14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

16. CONCLUSIONES

- De **178** requerimientos para el mes de **Marzo 2022** el **9%** corresponde al tipo de comentario **Queja** con (16 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, pertinencia, Satisfacción del usuario, Accesibilidad, Continuidad.**
- De **178** requerimientos para el mes de **Marzo 2022** el **23%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de Información** (41 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Continuidad.**
- De **178** requerimientos para el mes de **Marzo 2022** el **24%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** con (43 requerimientos), las causas de estos se definen en **Satisfacción del Usuario y Oportunidad.**
- Para el mes de **Marzo 2022** de **178** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Reclamo** con un **25%** (44 requerimientos), los cuales se identifican por **Pertinencia, Oportunidad, Accesibilidad, Satisfacción del usuario, Seguridad.**
- Para el mes de **Marzo 2022** de **178** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con un **3%** (6 requerimientos), los cuales se identifican por, **Oportunidad y Pertinencia.**
- Para el mes de **Marzo 2022** de **178** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Petición** con un **15%** (26 requerimientos), los cuales se identifican por, **Oportunidad, Pertinencia y Satisfacción del usuario.**
- Para el mes de **Marzo 2022** de **178** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Denuncia** con un **1%** (2 requerimientos), se identifican por, **Seguridad y Satisfacción del usuario.**
- Para el mes de **Marzo 2022** se presentan **178** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 47%** (84 requerimientos), **Accesibilidad 22%** (39 requerimientos), **Oportunidad** con un **20%** (35 requerimientos); **Pertinencia 8%** (15 requerimientos), **Seguridad 2%** (3 requerimientos), **Continuidad 1%** (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 Hernández
 Aprobó: Ana Edith Hernández
 www.cancer.gov.co
 Bogotá D.C., Colombia



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