



INFORME PQRSDF JUNIO 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 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 JUNIO 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



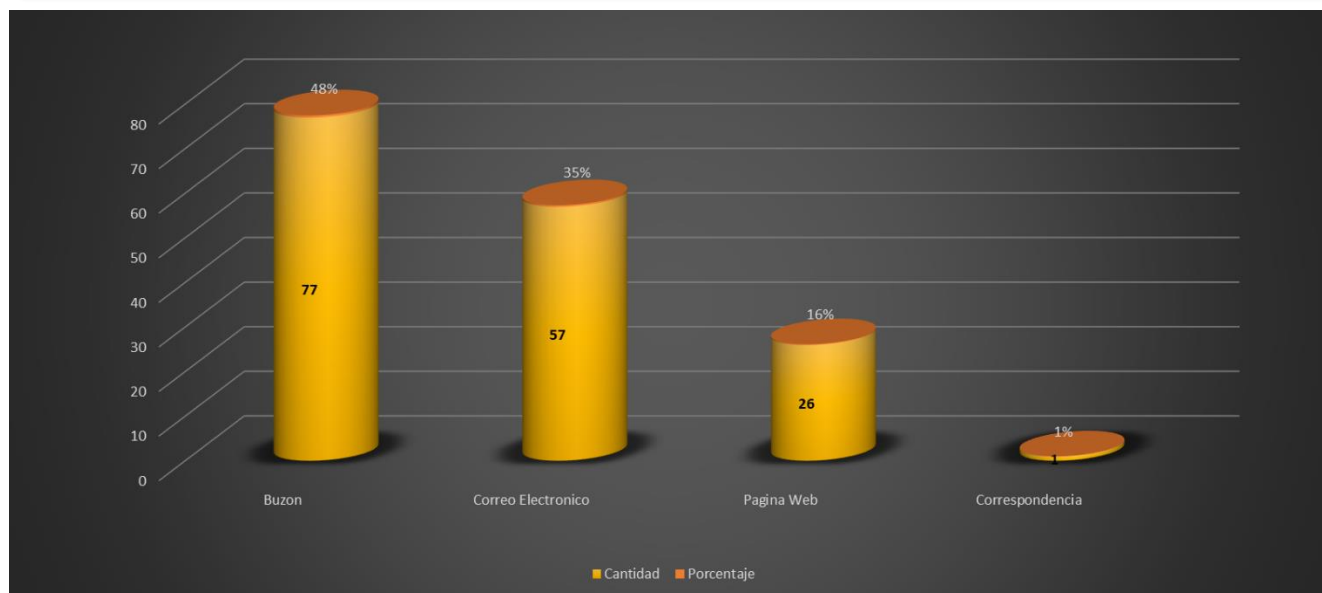
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Junio** de 2022 se presentan **161** 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** (41 Requerimientos); **Solicitud de la Información 23%** (37 Requerimientos); Seguido de **Agradecimientos 21%** (34 requerimientos); **Queja** con un **14%** (22 requerimientos); **Petición 12%** (20 requerimientos); **Derecho de Petición** con **2%** (3 requerimientos); **Sugerencia** con **2%** (3 requerimientos), **Denuncia** con **1%** (1 requerimiento).



1.2.2 Canales de Recepción

CANALES DE RECEPCION PQRSDF JUNIO 2022

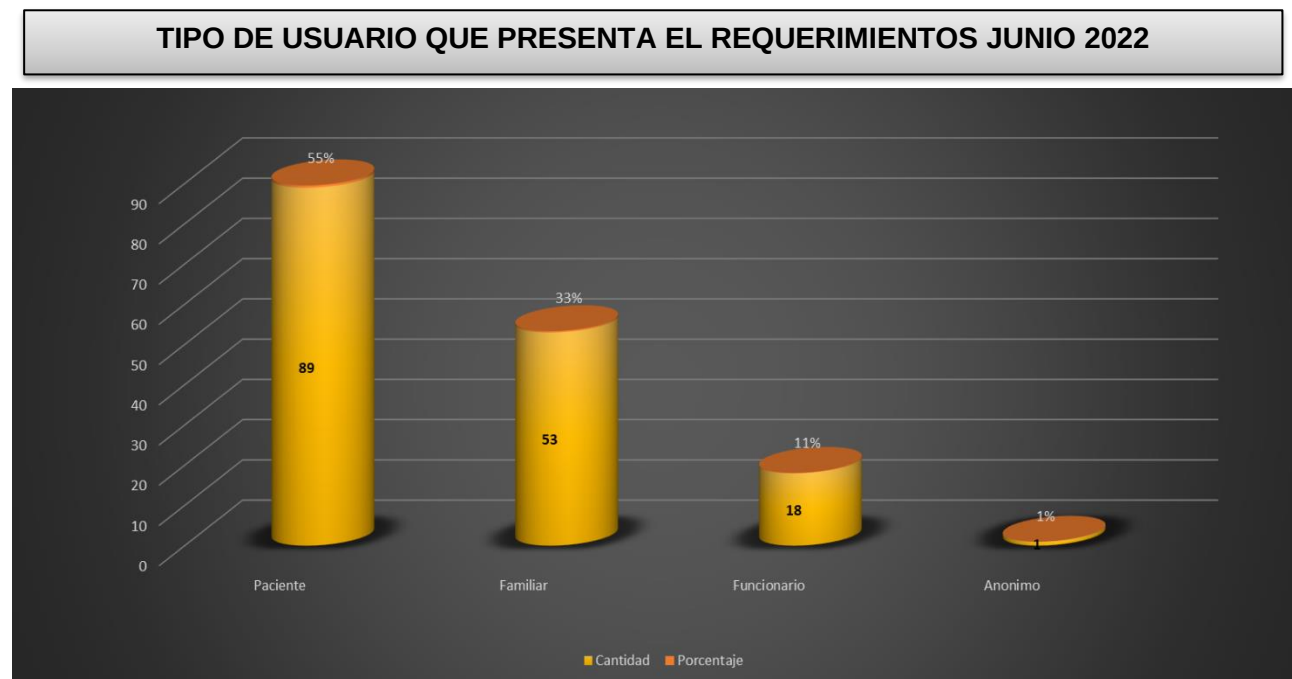


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Junio de 2022** se presentan **161** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **48% Buzón (77 Requerimientos)**; **Correo Electrónico 35% (57 requerimientos)**; **Página Web** con un **16% (26 requerimientos)**; **Correspondencia** con un **1% (1 requerimiento)**.



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Junio** se registran **161** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **55%** (89 requerimientos); **Familiar** **33%** (53 requerimientos); **Funcionario** **11%** (18 requerimientos), **Anónimo** **1%** (1 requerimiento).



2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

2.1 PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURACION	27	17%
ENFERMERIA	17	11%
SUB-MEDICA	15	9%
GAICA	13	8%
SUB-ADMINISTRATIVA	10	6%
MEDICINA NUCLEAR	8	5%
TRABAJO SOCIAL	7	4%
CORRESPONDENCIA	5	3%
HEMATOLOGIA	5	3%
CABEZA Y CUELLO	4	2%
SERVICIOS GENERALES	4	2%
CALL CENTER	3	2%
HOSPITALIZACION	3	2%
ONCOLOGIA	3	2%
RADIOLOGIA	3	2%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	3	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	1%
DIRECCION	2	1%
RADIOTERAPIA	2	1%
APOYO CLINICO	1	1%
ATENCION DOMICILIARIA	1	1%
CX PLASTICA	1	1%
DIRECCION-FARMACIA	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	1	1%
ENFERMERIA- GAICA	1	1%
ENFERMERIA- SUBADMINISTRATIVA	1	1%
ENFERMERIA-HEMATOLOGIA	1	1%
FARMACIA	1	1%
GAICA-ENFERMERIA- NEURO	1	1%
GESTION DOCUMENTAL	1	1%
HEMATOLOGIA- ENFERMERIA	1	1%
INGRESO HOSPITALARIO	1	1%
JURIDICA	1	1%
LABORATORIO CLINICO	1	1%
M. INTERNA	1	1%
MERCADEO	1	1%
NUTRICION	1	1%
PATOLOGIA	1	1%
PEDIATRIA	1	1%
RADIOTERAPIA- ONCOLOGIA	1	1%
RECURSOS HUMANOS	1	1%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	1%
S. GENERALES- VIGILANCIA	1	1%
UROLOGIA	1	1%
TOTAL	161	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

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



En el mes de **Junio 2022** se presentaron **161** requerimientos se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación 17%** (27 requerimientos), con mayor participación, **Agradecimientos** (20 requerimientos); **Queja** (5 requerimientos); **Reclamo** (2 requerimientos); seguido de **Enfermería 11%** (17 requerimientos) con mayor participación, **Agradecimientos** (6 requerimientos), **Queja** (4 requerimientos); **Reclamo** (4 requerimientos); **Solicitud Información** (2 requerimientos), **Denuncia** (1 requerimiento).

2.2 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
FACTURACION	5	23%
ENFERMERIA	4	18%
SERVICIOS GENERALES	3	14%
GAICA	2	9%
TRABAJO SOCIAL	2	9%
CABEZA Y CUELLO	1	5%
ENFERMERIA- GAICA	1	5%
HEMATOLOGIA	1	5%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	5%
SUB-MEDICA	1	5%
UROLOGIA	1	5%
TOTAL	22	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Junio 2022** se presentaron **22** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Facturación 23%** (5 requerimientos); **Enfermería 18%** (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	22
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios (preliminar).	
Total	22
Promedio Días de respuesta	9,9 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Junio** de 2022 se presentaron 22 **Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días como tiempo promedio de respuesta **9,9 días**.

3.1 Respuesta preliminar

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

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Junio** de 2022 no se presentaron respuestas preliminares.

3.2 Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Junio 2022** se presentan **22 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **2,5 días**.



3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

JUNIO 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
ENFERMERIA	5,00
PROMEDIO	5 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

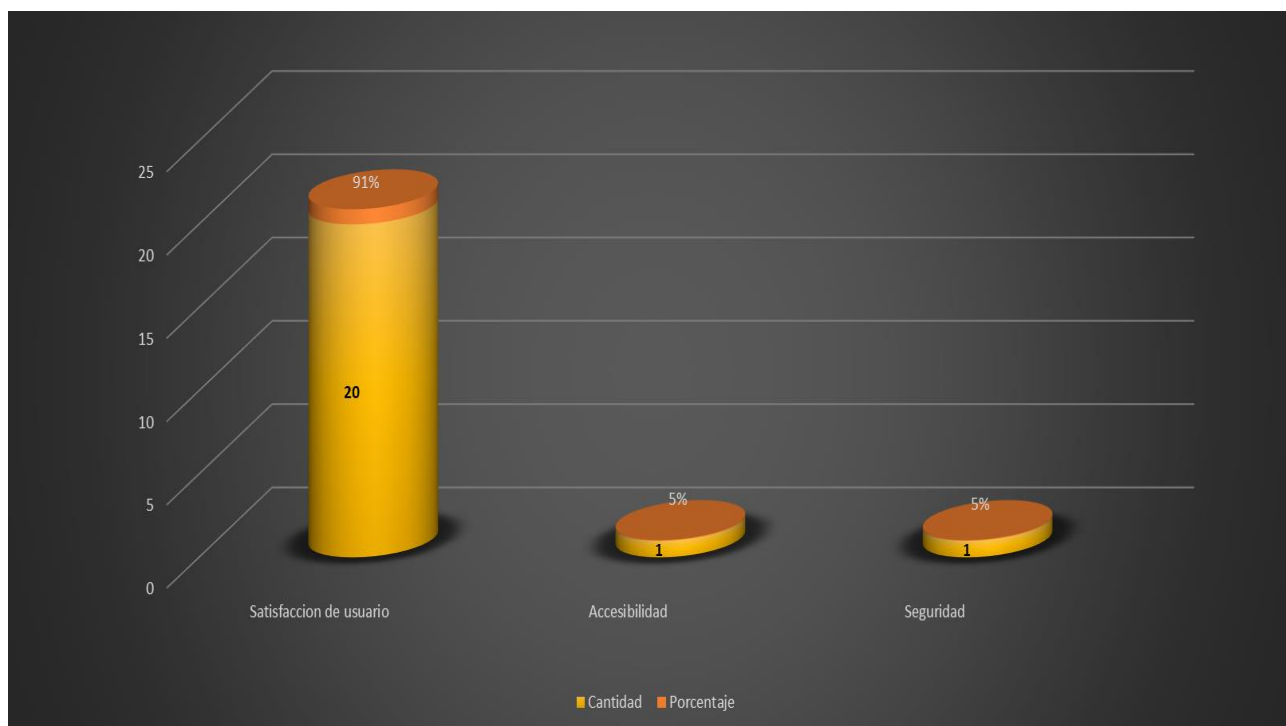
JUNIO 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
SUB-MEDICA	15,00
ENFERMERIA- GAICA	14,00
UROLOGIA	13,00
GAICA	12,00
HEMATOLOGIA	12
FACTURACION	10,20
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	9,00
ENFERMERIA	8,67
TRABAJO SOCIAL	8,50
SERVICIOS GENERALES	7,67
CABEZA Y CUELLO	7,00
TOTAL, PROMEDIO	11,7

Fuente: Oficina Trabajo Social



4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO JUNIO 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **22 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 91%** (20 requerimientos); **Accesibilidad 5%** (1 requerimiento) **Seguridad 5%** (1 requerimiento).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **22 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 91%** (20 requerimientos); **Accesibilidad 5%** (1 requerimiento) **Seguridad 5%** (1 requerimiento).

4.1.1 Satisfacción del usuario 91% (20 requerimientos)

SATISFACCION DE USUARIO		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DRA OFTALMOLOGIA CYC FALTA DE INFORMACION	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- NO HAY JEFE INFORMACIO	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERO RADIOLOGIA TRATO CO LA PTE	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA TRATO AL REALIZAR EXAMEN	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA GASTRO	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURADORA MALA ATENCION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA FACTURACION MAL TRATO-	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA FACTURADOR MAL SERVICIO	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DE NAVEGADOR SENO FALTA INFORMACION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DEL NAVEGADOR- FALTA INFORMACION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA FALTA INFORMACION GAICA	GAICA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DRA LEON GAICA MALA ATENCION	GAICA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
FAMILIAR DE LA PACIENTE SE QUEJA DE LA DRA MARIA ISABEL MONROY POR EL TRATO QUE LE DA AL MOMENTO DE PREGUNTAR LA DEMORA EN ATENDER A LA PACIENTE	HEMATOLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA POR EL TRATO DE LA DRA MARGARITA DE SENO Y TEJIDOS BLANDOS	SENO Y TEJIDOS BLANDOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DE VIGILANTE MARIA CASTILLO	SERVICIOS GENERALES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DEL TRATO POR PARTE DEL GUARDA RAMIREZ DEL TURNO DE LA TARDE	SERVICIOS GENERALES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
RECLAMO MERCADEO- INFORMACION	SUB-MEDICA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA T.SOCIAL CABEZA Y CUELLO	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DE T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO-NO ESTA OFICINA	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DE SECRETARIA DE UROLOGIA- MEJORAR ORDENES	UROLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 91%** (20 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Facturación** (5 requerimientos), **Enfermería**; (4 requerimientos); **Gaica** (2 requerimientos); **Servicios Generales** (2 requerimientos), **Trabajo Social** (2 requerimientos), **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **Hematología** (1 requerimiento), **Seno y Tejidos Blandos** (1 requerimiento), **Submedica** (1 requerimiento), **Urología** (1 requerimiento).

4.1.2 Accesibilidad 5% (1 requerimiento)

ACCESIBILIDAD		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA VIGILANTE SHALOM	SERVICIOS GENERALES	ACCESIBILIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Accesibilidad 5%** (1 requerimiento); donde se evidencia las consultas **Servicios Generales** (1 requerimiento).



4.1.3 Seguridad 5% (1 requerimiento)

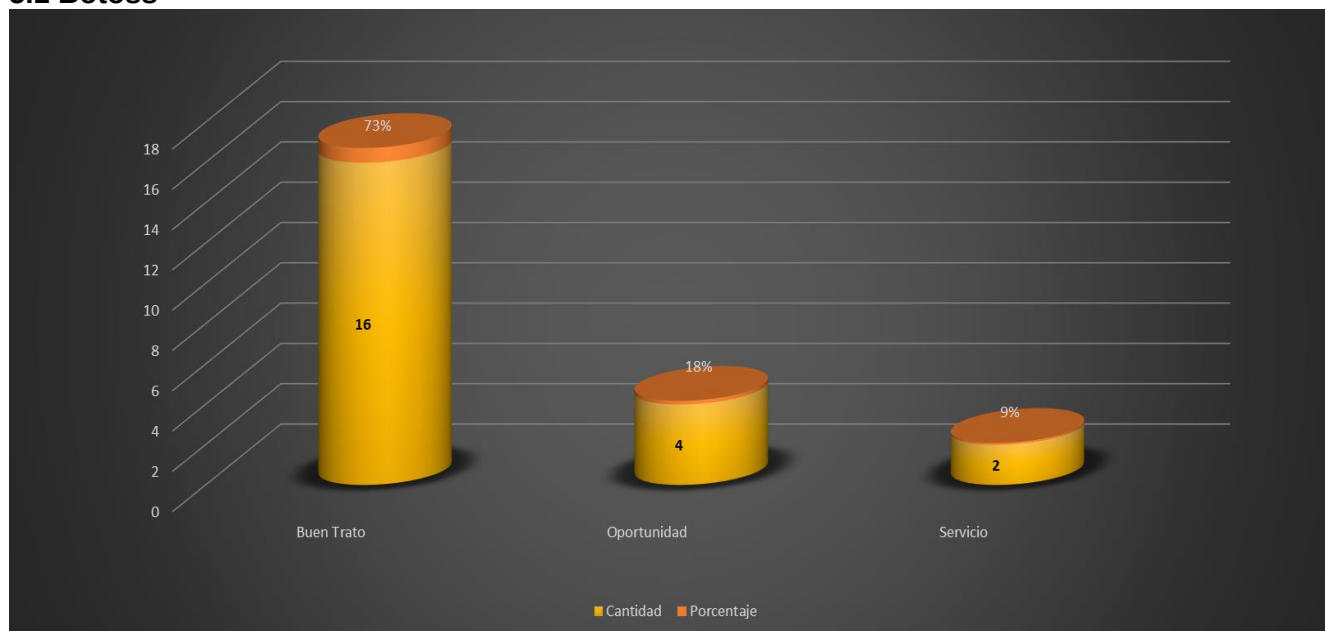
SEGURIDAD		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA ENFERMERIA Y GAICA CAIDA PACIENTE	ENFERMERIA- GAICA	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

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

5.1 Botoss

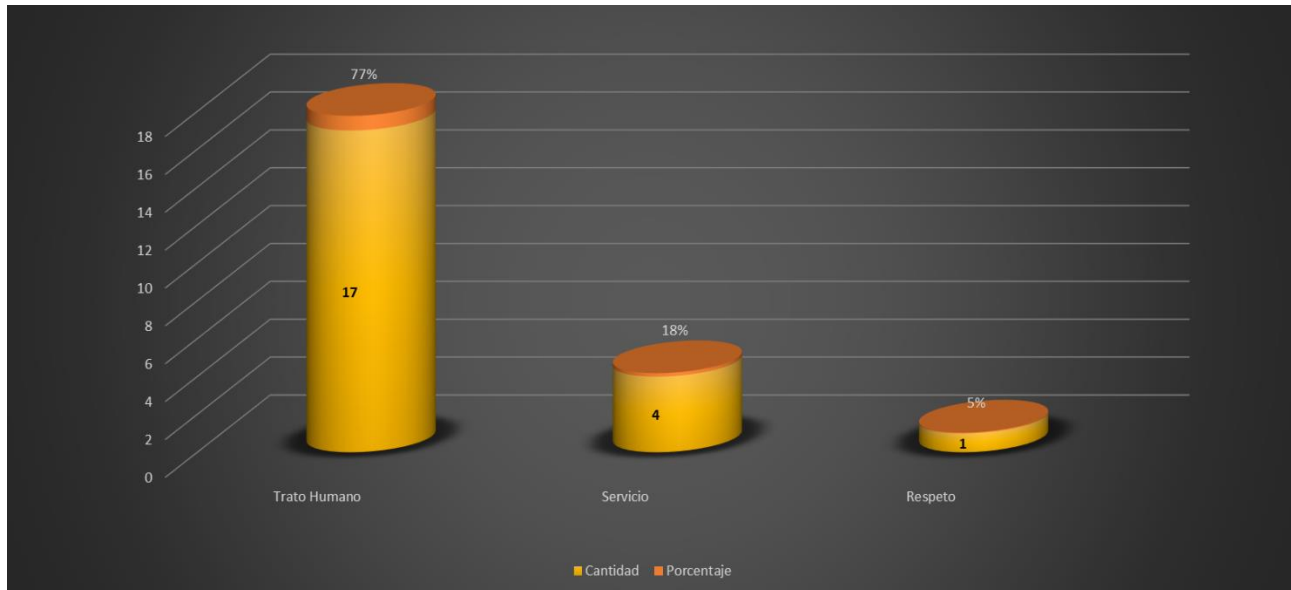


Fuente: Oficina Trabajo Social

De 22 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Junio** 2022 el **73%** corresponde al **Buen Trato** **73%** (16 requerimientos); **Oportunidad** con **18%** (4 requerimientos); **9%** **Servicio** (2 requerimientos); **esto** alineado con el **BOTOSS**.



5.2 Deberes y Derechos



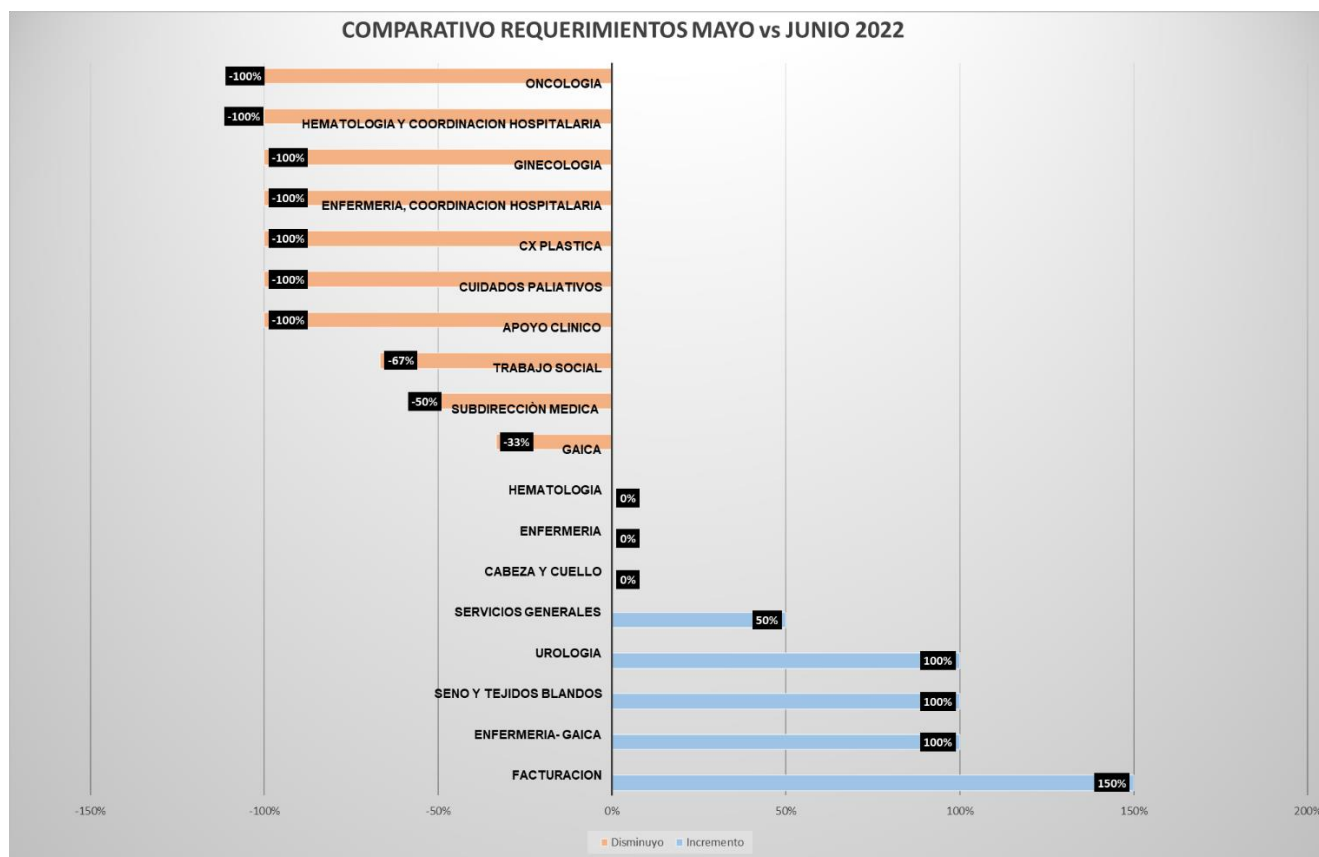
Fuente: Oficina Trabajo Social

De 22 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Junio** 2022 el **77%** corresponde a **Trato Humano** (17 requerimientos), **Servicio** con **18%** (4 requerimientos), **Respeto** **5%** (1 requerimiento), esto alineado con **Deberes y Derechos**.



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

Mes Mayo vs Junio 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Mayo 2022** se presentan **29** requerimientos tipo Queja por servicio, mientras que para el Mes de **Junio 2022** se presentaron **22** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **24%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Mayo vs Junio 2022

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	may-22	jun-22	Variación
FACTURACION	2	5	150%
ENFERMERIA- GAICA		1	100%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS		1	100%
UROLOGIA		1	100%
SERVICIOS GENERALES	2	3	50%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	may-22	jun-22	Variación2
GAICA	3	2	-33%
SUBDIRECCIÓN MEDICA	2	1	-50%
TRABAJO SOCIAL	6	2	-67%
APOYO CLINICO	1		-100%
CUIDADOS PALIATIVOS	2		-100%
CX PLASTICA	1		-100%
ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA	1		-100%
GINECOLOGIA	1		-100%
HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA	1		-100%
ONCOLOGIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

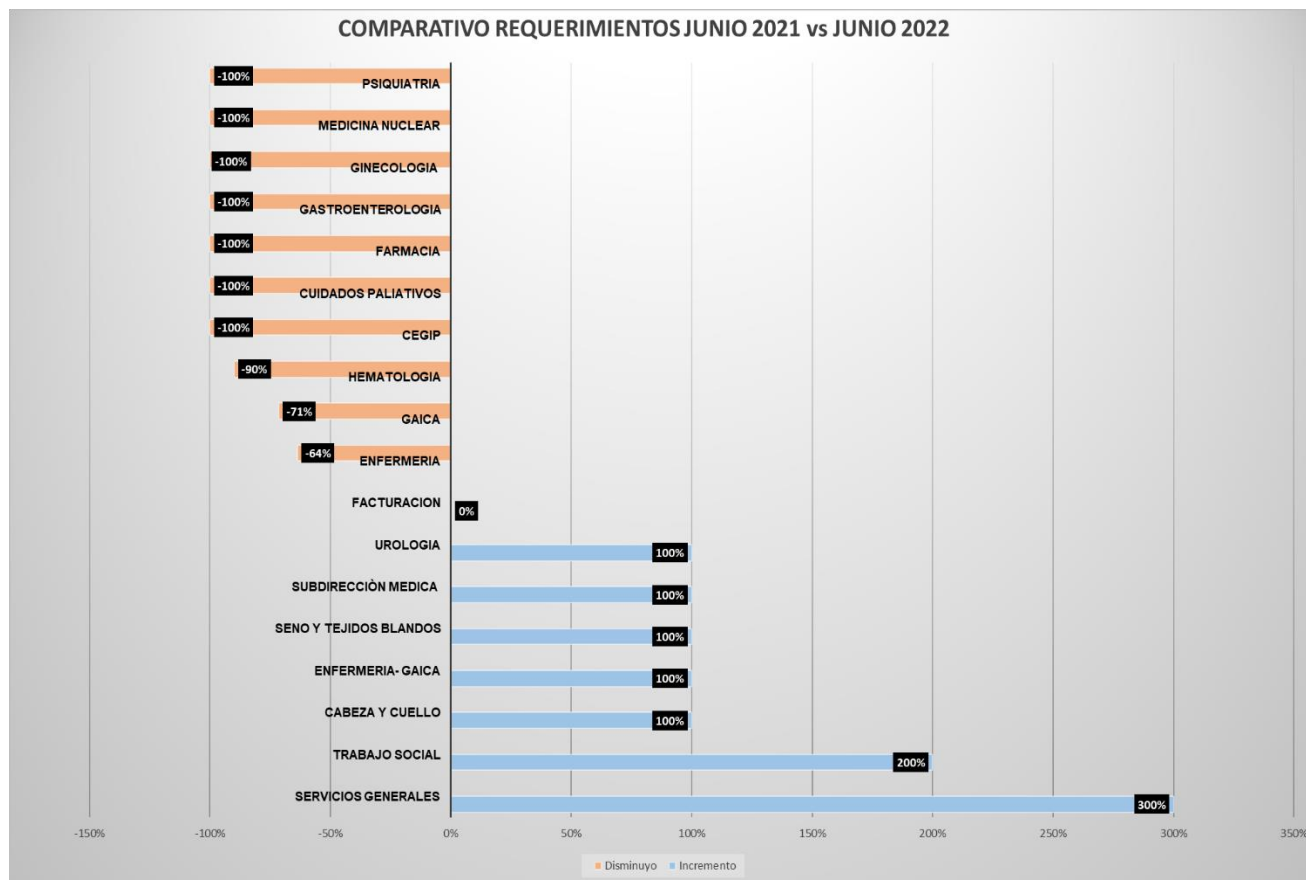
Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	may-22	jun-22	Variación
CABEZA Y CUELLO	1	1	0%
ENFERMERIA	4	4	0%
HEMATOLOGIA	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 **Junio 2021** se presentan **57** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **Junio 2022** año anterior **22** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **61%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021 vs 2022.

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	jun-21	jun-22	Variación
SERVICIOS GENERALES		3	300%
TRABAJO SOCIAL		2	200%
CABEZA Y CUELLO		1	100%
ENFERMERIA- GAICA		1	100%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS		1	100%
SUBDIRECCIÓN MEDICA		1	100%
UROLOGIA		1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	jun-21	jun-22	Variación2
ENFERMERIA	11	4	-64%
GAICA	7	2	-71%
HEMATOLOGIA	10	1	-90%
CEGIP	7		-100%
CUIDADOS PALIATIVOS	1		-100%
FARMACIA	5		-100%
GASTROENTEROLOGIA	2		-100%
GINECOLOGIA	1		-100%
MEDICINA NUCLEAR	4		-100%
PSIQUIATRIA	1		-100%
RADIOLOGIA	2		-100%
RADIOTERAPIA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	jun-21	jun-22	Variación
FACTURACION	5	5	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

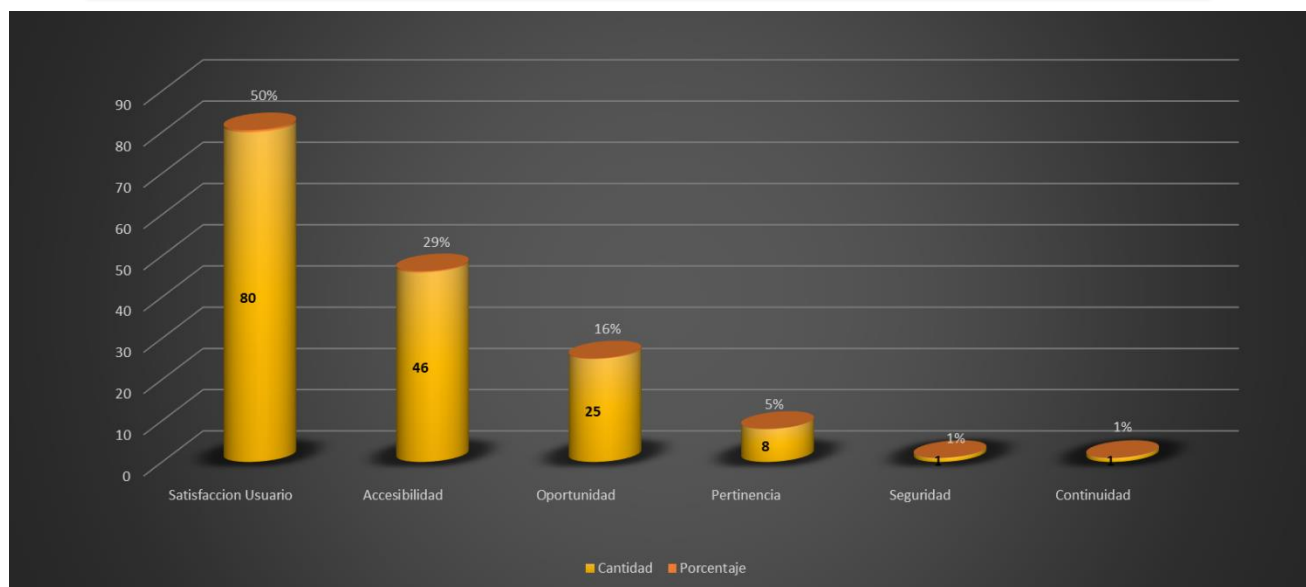


8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Junio 2022** de **22 Quejas** se presentan 6 anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO JUNIO 2022



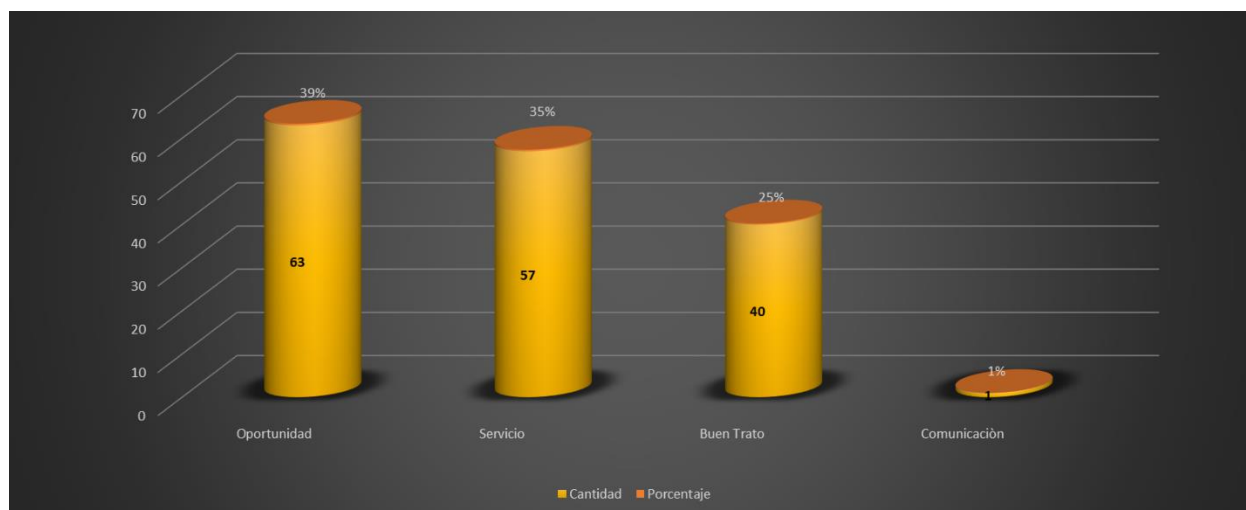
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Junio 2022** se presentan **161** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 50%** (80 requerimientos), **Accesibilidad 29%** (46 requerimientos), **Oportunidad** con un **16%** (25 requerimientos); **Pertinencia 5%** (8 requerimientos), **Seguridad 1%** (1 requerimiento); **Continuidad 1%** (1 requerimiento).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

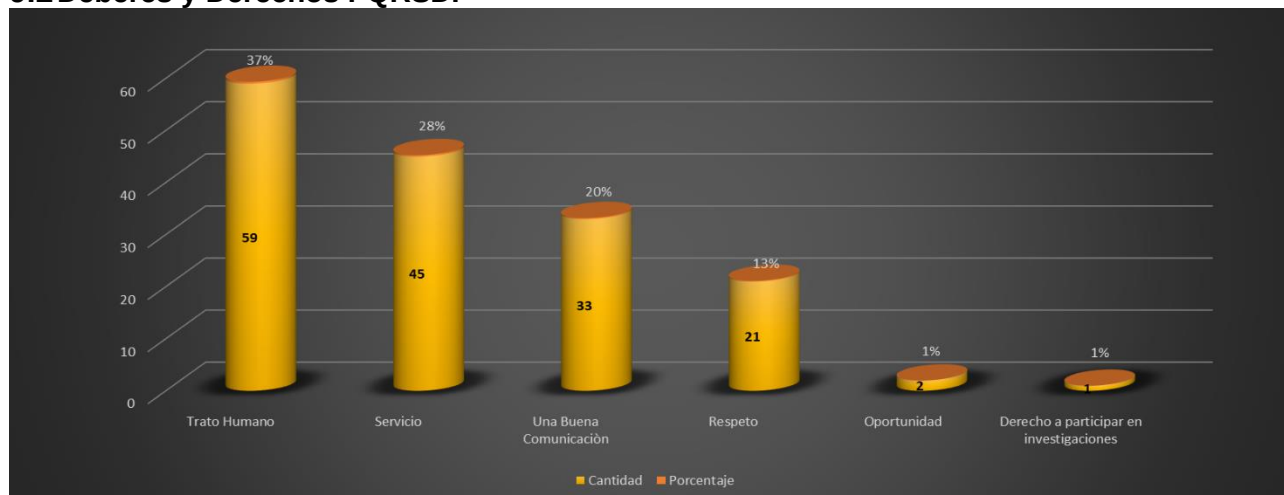
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **161** requerimientos que se presentaron en el mes de **Junio** 2022 el **39%** corresponde a, **Oportunidad 39%** (63 requerimientos), **Servicio 35%** (57 requerimientos), **Buen trato 25%** (40 requerimientos); **Comunicación 1%** (1 requerimiento).

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **161** requerimientos que se presentaron en el mes de **Junio** 2022 el **37%** corresponde a, **Trato Humano 37%** (59 requerimientos), **Servicio 28%** (45 requerimientos), **Una Buena Comunicación 20%** (33 requerimientos), **Respeto 13%** (21 requerimientos), **Oportunidad 1%** (2 requerimientos); **Derecho a participar en investigaciones 1%** (1 requerimiento), esto alineado con el **Deberes y Derechos**.



10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE JUNIO 2022

JUNIO 2022	
JUNIO	CANTIDAD
NUEVOS	427
ANTIGUOS	8.769
TOTAL ATENDIDOS	9.196

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,75% (N total de requerimientos 161/ N total pacientes atendidos 9.196)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,24% (N total de requerimientos tipo queja 22/ N total pacientes atendidos 9.196)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

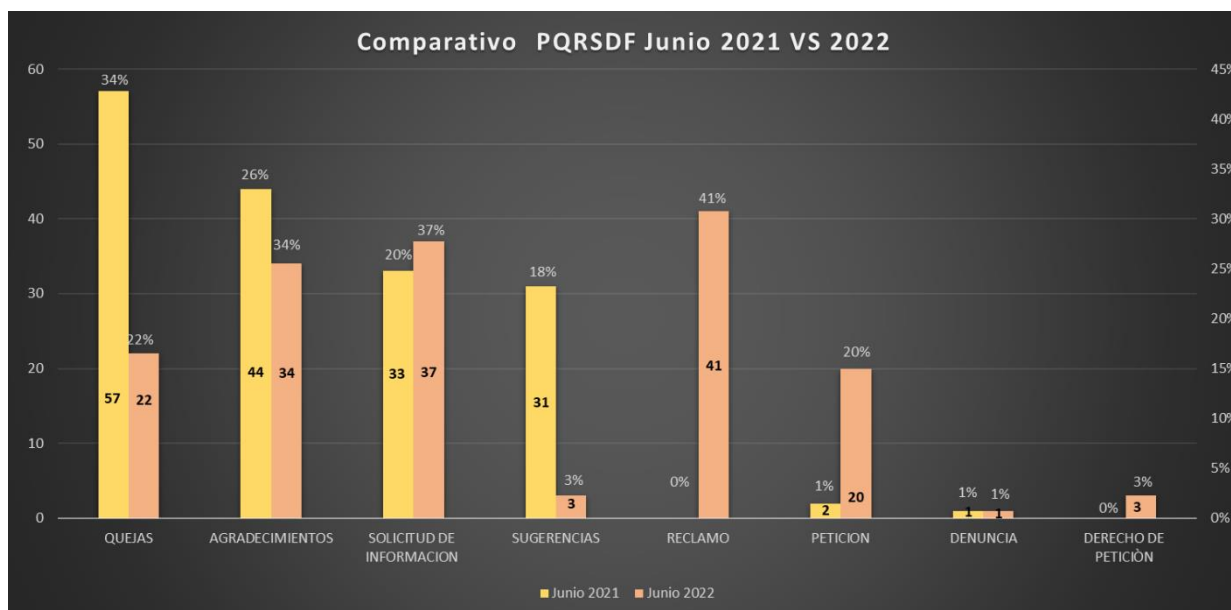
Para el mes de **Junio** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,75% (N total de requerimientos 161/ N total pacientes atendidos 9.196)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,24% (N total de requerimientos tipo queja 22/ N total pacientes atendidos 9.196)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el año **2022** del mes de **Junio** se presentan **161** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Junio 2021** se presentan **168** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **4%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Junio 2022** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Solicitud de Información** del **12%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Junio 2022** fueron (**37 requerimientos**) vs **Junio 2021** con (**33 requerimientos**), en el tipo de requerimiento; **Quejas** se evidencia una disminución del **61%** **Junio 2022** fueron (22 requerimientos) vs **Junio 2021** con (57 requerimientos); **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** teniendo en cuenta que se empezó a implementar en el año 2022 **Junio 2022** (41 requerimientos) vs **Junio 2021** con (0 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se evidencia una disminución de un **23%** **Junio 2022** fueron (34 requerimientos) vs **Junio 2021** con (44 requerimientos), **Petición** se presenta un incremento del **400%** **Junio 2022** con (20 requerimientos) vs **Junio 2021** con (2 requerimientos), **Sugerencia** se evidencia una disminución del **90%** **Junio 2021** (31 requerimientos) vs **Junio 2022** con (3 requerimientos), **Derecho de Petición** incrementa en un **100%** **Junio 2022** (3 requerimientos) vs **Junio 2021** con (1 requerimiento).
- ✓ Durante el periodo **Junio 2022** se identifica una disminución del **34%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón** **Junio 2022** (77 requerimientos) vs **Junio 2021** (117 requerimientos).

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Junio 2022** se presentaron **161** requerimientos de los cuales **34** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO CONSUELO ADMISIONES	APOYO CLINICO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CUIDADOS PALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION REALIZACION MANDALAS	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECE EN GENERAL AL INSTITUTO Y LA FARMACIA POR LA BUENA LABOR	DIRECCION-FARMACIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA - APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA - APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMEROS TAMIZAJE COVID	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECE A LA JEFE LILIA ESPERANZA GARCIA POR EL BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCION DE USUARIO
AGRADECE A LA ENFERMERA ADRIANA SANCHEZ	ENFERMERIA	PERTINENCIA
AGRADECIMIENTO FACTURADOR- ANTONNY	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACURADOR BUEN SERVICIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- LINA DELGADO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- CATALINA RODRIGUEZ	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- SANDRA HERNANDEZ	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADOR	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO-FELICITACION NAVEGADOR	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORAS- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION-NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION-NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECE A LA NAVEGADORA LINA DELGADO POR LA BUENA ATENCION	FACTURACION	ACCESIBILIDAD
AGRADECIMIENTO NUTRICION- UROLOGIA	NUTRICION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SENO BUEN SERVICIO	SENO Y TEJIDOS BLANDOS	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECE AL DR CARLOS ESQUIVIA Y LA SECRETARIA MARTHA CAMPOS	SENO Y TEJIDOS BLANDOS	SATISFACCION DE USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **34** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, **Accesibilidad**, **Pertinencia**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 20** requerimientos, **Enfermería 6** requerimientos, **Seno y Tejidos blandos 2** requerimientos, **Dirección 2** requerimientos **Nutrición 1** requerimiento, **Apoyo Clínico 1** Requerimiento, **Cuidados Paliativos 1** requerimiento, **Dirección y Farmacia 1** requerimiento.



13. PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de mejora
Enfermería	1. Realizar mesa de trabajo del grupo de enfermería con Gold RH para definir actividad a realizar de acuerdo con los resultados del informe de PQRS del II trimestre de 2022. 2. Acta con acuerdos de mesa de trabajo donde se defina la actividad a realizar de acuerdo con los resultados del informe de PQRS del II trimestre de 2022. 3. Realizar actividad dirigida a los Jefes de enfermería asignados de los servicios de GAICA, Hospitalización (3 piso y 4 sur norte) para mejorar la atención a los pacientes en los servicios asistenciales. 4. Informe de actividad realizada a los Jefes de enfermería asignados de los servicios de GAICA, Hospitalización (3 piso y 4 sur norte) para mejorar la atención hacia los pacientes en los servicios asistenciales Radicado: PMG-22-00047
Facturación	1. Retroalimentación funcionario al cual va dirigido la queja. Retroalimentación funcionario al cual va dirigido la 2. Queja anónima se realiza retroalimentación de manera general. 3. Socialización de informe mensual de PQR y verificar donde se ve impactado el proceso por quejas de usuarios y sus respectivos motivos. 4. Reubicación de funcionarios que requiera según quejas recibidas mensuales 5. Reunión mensual de líderes para el trámite de las PQR recibidas.

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



Trabajo Social

1. Realizar taller de sensibilización al grupo de trabajo social teniendo en cuenta al personal de planta y tercerizado.

2. Registro de asistencia a taller de sensibilización de los profesionales de trabajo social de planta y tercerizados.

Radicado: PMG-22-00047

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Junio 2022** no se presentan quejas por trámites de citas.

16. CONCLUSIONES

- De **161** requerimientos para el mes de **Junio 2022** el **25% Reclamo** (41 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del usuario, Seguridad, Oportunidad, Pertinencia, Continuidad, Accesibilidad.**
- De **161** requerimientos para el mes de **Junio 2022** el **23%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información** (37 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad.**
- De **161** requerimientos para el mes de **Junio 2022** el **21%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimientos** (34 requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del Usuario, Accesibilidad y Pertinencia.**
- Para el mes de **Junio 2022** de **161** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Queja con un 14%** (22 requerimientos); los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Satisfacción del usuario y seguridad.**
- Para el mes de **Junio 2022** de **161** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Petición 12%** (20 requerimientos); los cuales se identifican por, **Oportunidad, Satisfacción del usuario, Accesibilidad, Pertinencia.**
- Para el mes de **Junio 2022** de **161** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Derecho de Petición con 2%** (3 requerimientos); los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Satisfacción del usuario.**
- Para el mes de **Junio 2022** de **161** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia con 2%** (3 requerimientos), los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Oportunidad.**
- Para el mes de **Junio 2022** de **161** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Denuncia con 1%** (1 requerimiento), los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Oportunidad.**
- Para el mes de **Junio 2022** se presentan **161** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 50%** (80 requerimientos), **Accesibilidad 29%** (46 requerimientos), **Oportunidad con un 16%** (25 requerimientos); **Pertinencia 5%** (8 requerimientos), **Seguridad 1%** (1 requerimiento); **Continuidad 1%** (1 requerimiento).

17. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES

- Se realiza seguimiento continuo a través del envío de correo y llamadas telefónicas con el fin de garantizar la respuesta oportuna, por parte de los servicios involucrados.
- Se retroalimenta desde la oficina de Trabajo Social informando a los servicios involucrados para la respuesta oportuna, de igual manera



- se presenta informe al área de calidad dentro del comité, planeación, comunicaciones y Subdirección médica, publicándose en la página web del INC-ESE.

Elaboró: Gina Paola Saldaña

Revisó: Ana Edith Hernandez

Aprobó: Ana Edith Hernandez

