



INFORME PQRS II TRIMESTRE 2022.

Contenido

1. CAPITULO I PQRS...	3
1.1 VARIABLES DEL INFORME	3
1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)	4
1.2.1 Medio de recepción de PQR	5
1.2.2 PQRS por tipo de usuario	6
2. CAPÍTULO II REQUERIMIENTOS EN GENERAL	7
2.1 Distribución de los requerimientos por dependencias	7
2.2. Eficacia en el tiempo de respuesta	8
2.2.2 Plan de mejora PQRS	9
2.3 Causa de Requerimiento Queja	10
2.3.2 Motivos de causa requerimiento Queja	11
2.3.3 Causa de Requerimientos	12
2.4 Quejas Anónimas	13
2.5 Solicitudes Trasladas a otras Instituciones	13
5. CAPITULO V: SUGERENCIAS	13
6. CAPITULO VI: AGRADECIMIENTOS	13
7. CAPITULO VII: ANALISIS ATRIBUTOS DE CALIDAD	14
7.1 Oportunidad en la atención	15
7.2 Calidad en la atención	15
7.3 Ambientes de atención	15
8. CAPITULO VIII: CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS	15
8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS	15





8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRS.....	¡Error!
Marcador no definido.	
8.3 Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes	16
8.4 Dependencia que tiene más agilidad y demora en la generación de respuestas...	16
8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo.....	17
8.6 Conclusiones y/o recomendaciones.....	17
9 . CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 vs 2022	18
9.1 Agradecimientos Funcionarios.....	19
9.1.1 Plan de Mejora.....	20



1. CAPITULO I PQRS

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 medios de recepción a peticiones:

El medio presencial: El instituto nacional de cancerología cuenta con **13** buzones de sugerencias distribuidas en los diferentes servicios a los cuales se les realiza apertura dos veces a la semana (lunes y jueves) el procedimiento es acompañado por un funcionario de la oficina de calidad, un funcionario de gestión a usuarios y un representante de los Usuarios. desde la oficina de gestión al usuario se reciben los requerimientos de manera personalizada a los usuarios.

El medio virtual: conformado por correo electrónico, página web, redes sociales.

Al igual se cuenta con el formato de consolidación de requerimientos, el cual busca generar control sobre las peticiones recibidas por la institución.

1.1 VARIABLES DEL INFORME

- Para realizar el informe mensual de las PQRS se tendrá presente todos los requerimientos (quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos, solicitudes de información, denuncias) radicadas durante el periodo.
- Las PQRS del informe corresponde a las recibidas por los medios de recepción establecidos por la institución.
- Los tiempos de respuesta establecidos por ley 15 días, por tal razón se debe tener presente que las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes, deben según esta norma darse respuesta durante el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga y compromete 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.
- En el informe trimestral se presentará el seguimiento de las quejas.
- Se presentarán tres tiempos de respuesta:

NIT: 899.999.092-7

Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012

www.incc.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



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



- b) Tiempos de respuesta definitiva
- c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

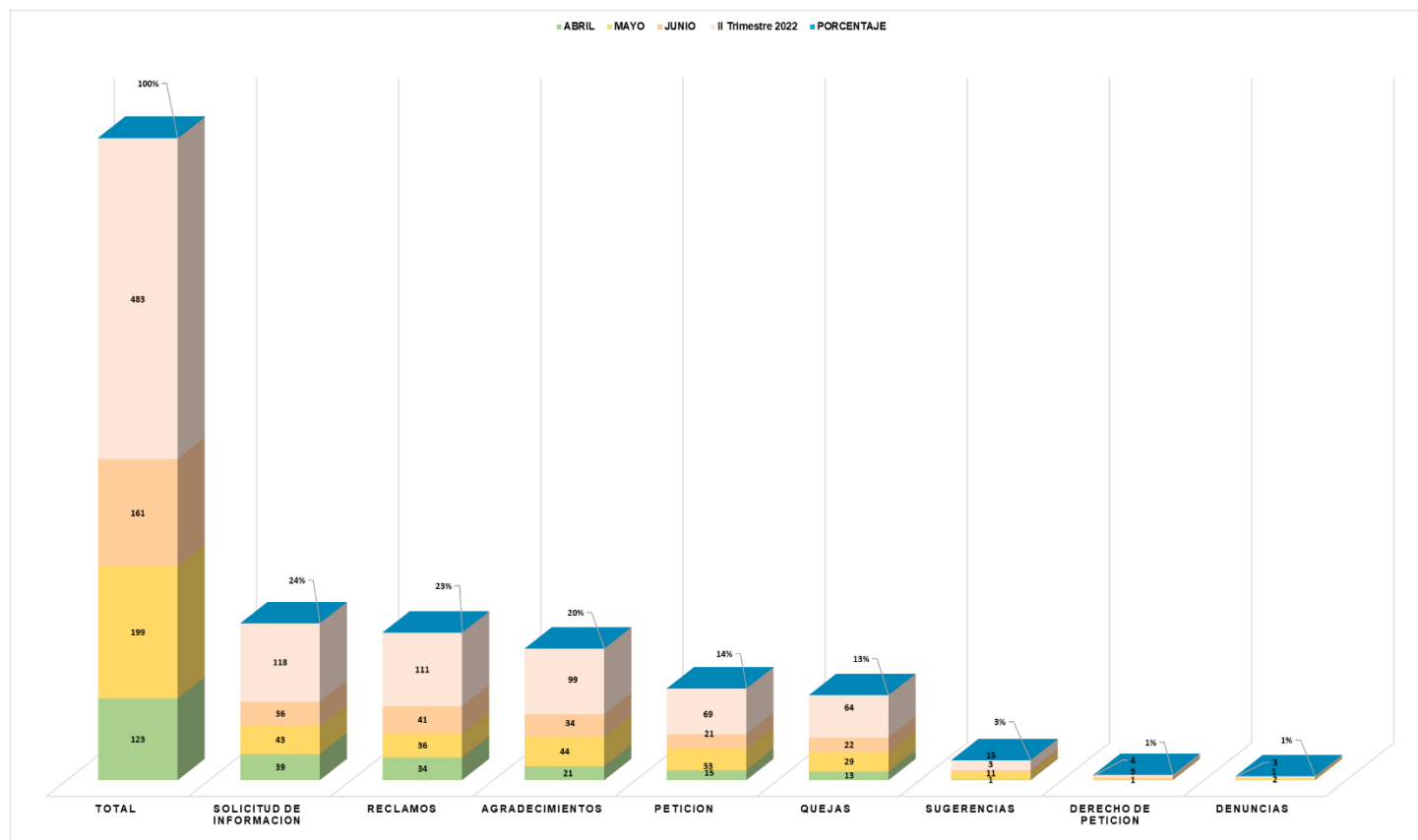
1.2 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

Se evidencia el comportamiento de las peticiones las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, consultas, solicitudes de información, denuncias por corrupción y reconocimiento (PQRS), recibidos por el Instituto Nacional de Cancerología en sus dos sedes (CPRED y sede principal) sede durante el mes de **Abril, Mayo y Junio** de 2022.

La información se encuentra consolidada según las fuentes y medios creados para su respectiva recepción (buzones, página web, presencial, telefónica, redes sociales).

1.2.1 TIPO DE COMENTARIO

COMPORTAMIENTO REQUERIMIENTO TIPO DE COMENTARIO II TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el periodo del **II Trimestre** de 2022 se presentan **483** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación **Solicitud de la Información** **24%** (118 Requerimientos); **Agradecimientos** con un **20%** (99 Requerimientos); **Peticion** **14%** (105 Requerimientos); **Reclamos** **23%** (111 Requerimientos); **Quejas** **13%** (64 Requerimientos); **Sugerencias** **3%** (9 Requerimientos); **DERECHO DE PETICION** **1%** (8 Requerimientos); **DENUNCIAS** **1%** (8 Requerimientos).

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



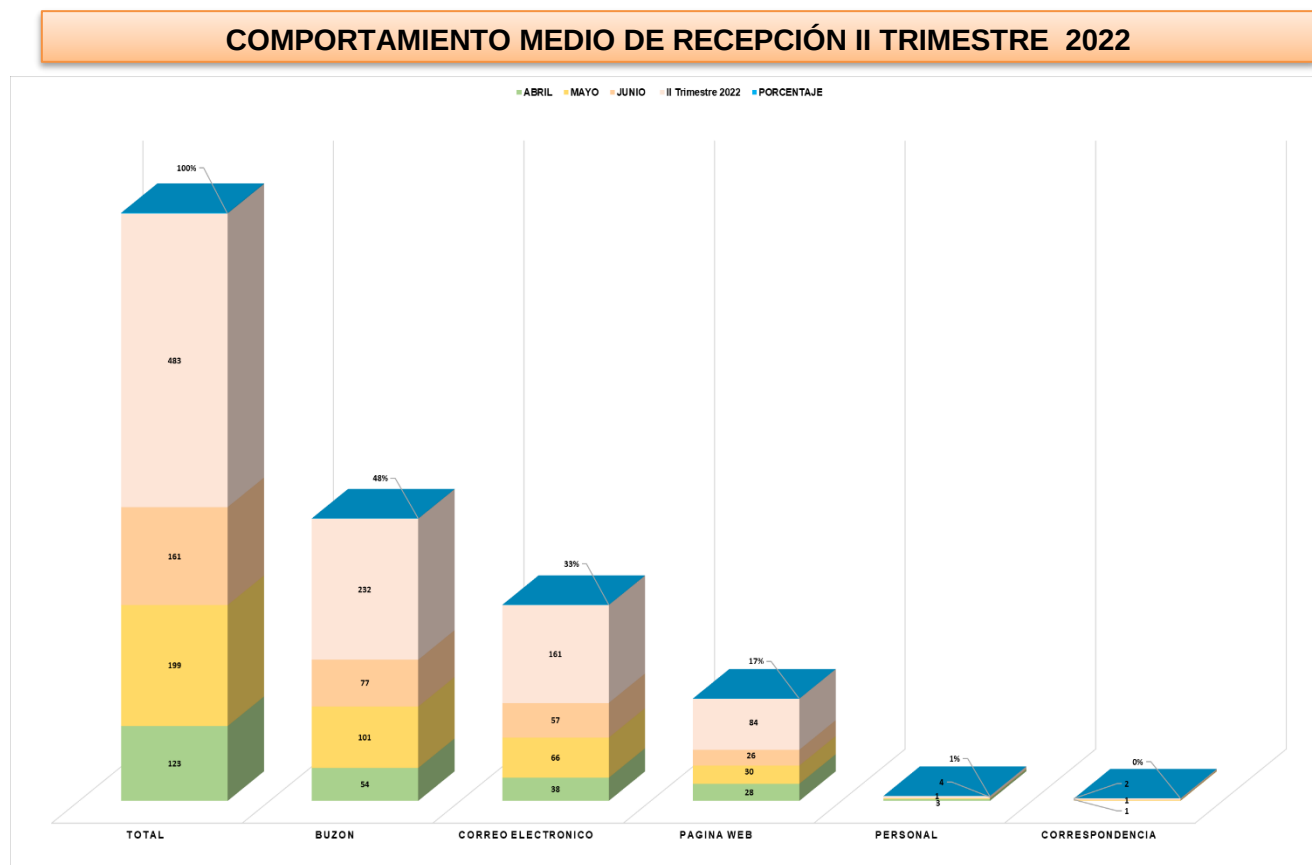
Instituto Nacional de Cancerología
Colombia
Por el control del cáncer



requerimientos); **Queja** con un **13%** (64 Requerimientos); **Sugerencia** con un **3%** (13 requerimientos) **Derecho de Petición** con un **1%** (4 requerimientos); **Denuncia** con un **1%** (3 requerimientos).

1.2.2 Canales de recepción de PQRS

Para el periodo el comportamiento de los medios de recepción es el siguiente:



Fuente: Oficina Trabajo Social

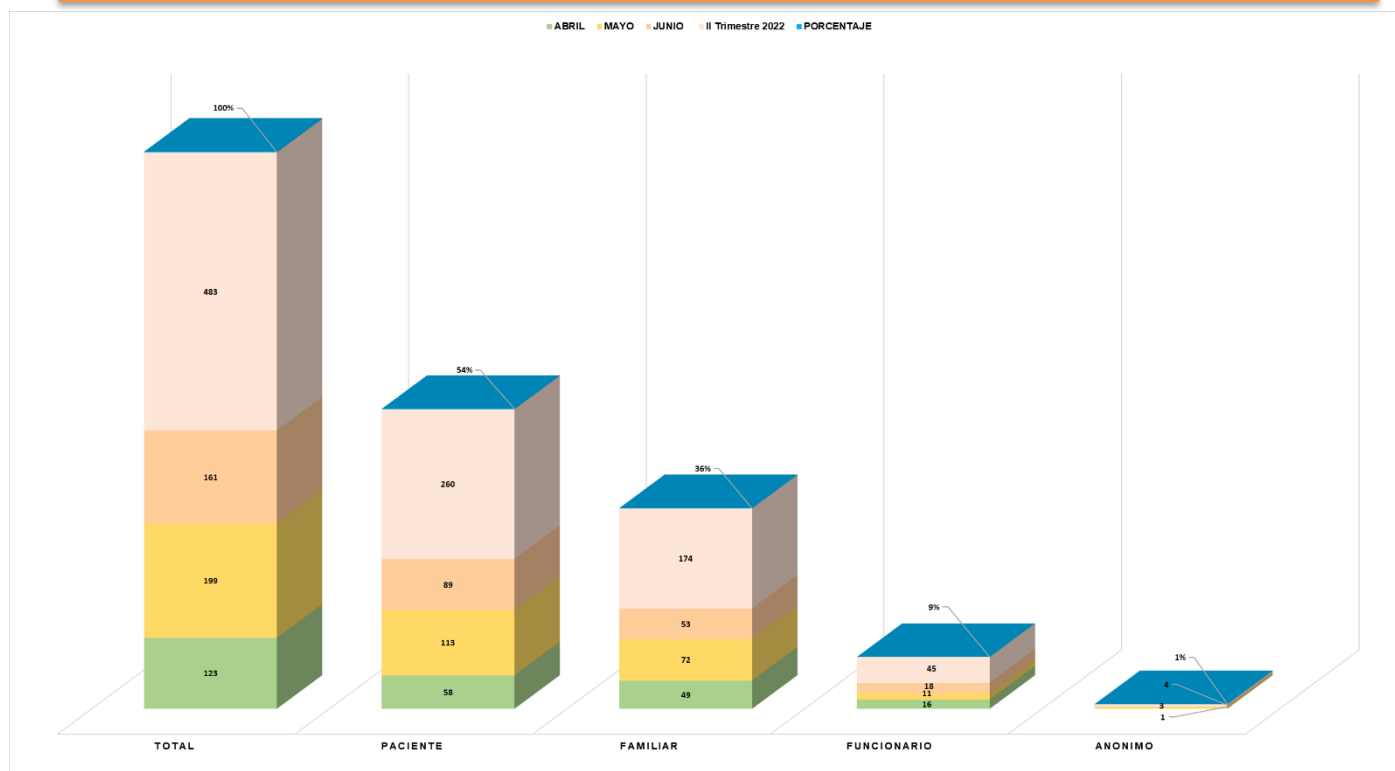
Para el **II Trimestre** de 2022 se presentan **483** requerimientos por parte de los usuarios con la siguiente distribución; **Buzón de comentario** con un **48%** (232 requerimientos); **Correo Electrónico** con un **33%** (161 requerimientos); **Página Web** con un **17%** (84 requerimientos); **Personalmente** con un **4%** (6 requerimientos), **Correspondencia** con un **0%** (2 requerimientos).



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

En el instituto nacional de cancerología se presentan los siguientes tipos de usuarios: pacientes, familiares, cuidadores, anónimos y funcionarios.

COMPORTAMIENTO TIPO DE USUARIO II TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el **II Trimestre** se registran **483** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente 54%** (260 requerimientos); **36% Familiar** (176 requerimientos); **Funcionario** con un **9%** (45 requerimientos); **Anónimo 1%** (4 requerimientos).



2.CAPÍTULO II REQUERIMIENTOS EN GENERAL

2.1 Distribución de los requerimientos por dependencias

Dentro del proceso establecido cada una de las dependencias realizan las respuestas de los requerimientos recibidos. Se establece el direccionamiento de la PQRS por dependencia estableciendo el área correspondiente a emitir respuesta.

SERVICIO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN MEDICA	76	16%
FACTURACION	58	12%
ENFERMERIA	53	11%
GAICA	34	7%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	27	6%
TRABAJO SOCIAL	22	5%
RADIOLOGIA	21	4%
CABEZA Y CUELLO	15	3%
MEDICINA NUCLEAR	15	3%
HEMATOLOGIA	12	2%
PATOLOGIA	11	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	9	2%
CORRESPONDENCIA	8	2%
FARMACIA	8	2%
MERCADEO	8	2%
ONCOLOGIA	7	1%
DIRECCION	6	1%
HOSPITALIZACION	6	1%
S. GENERALES	5	1%
CALL CENTER	4	1%
ENDOCRINOLOGIA	4	1%
LABORATORIO CLINICO	4	1%
RADIOTERAPIA	4	1%
SERVICIOS GENERALES	4	1%
APOYO CLINICO	3	1%
GASTRO	3	1%
GINECOLOGIA	3	1%
M.INTERNA	3	1%
S.GENERALES- VIGILANCIA	3	1%
SALAS DE CX	3	1%



SENO Y TEJIDOS BLANDOS	3	1%
CX PLASTICA	2	0%
DERMATOLOGIA	2	0%
NUTRICION	2	0%
PEDIATRIA	2	0%
UROLOGIA	2	0%
UROLOGIA-ENFER.T-S-VIGILANCIA- S. GENERALES	2	0%
ATENCION DOMICILIARIA	1	0%
CIRUGIA TORAX	1	0%
COMUNICACIONES	1	0%
CONTRATOS	1	0%
DIRECCION-FARMACIA	1	0%
DOCENCIA	1	0%
ENFERMERIA- GAICA	1	0%
ENFERMERIA- SUBADMINIS	1	0%
ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA	1	0%
ENFERMERIA, HEMATOLOGIA	1	0%
ENFERMERIA-HEMATOLOGIA	1	0%
ENFERMERIA-MEDICINA INTERNA	1	0%
FARMACIA- SALUD PUBLICA	1	0%
GAICA-ENFERMERIA- NEURO	1	0%
GENETICA	1	0%
GESTION DOCUMENTAL	1	0%
HEMATOLOGIA- ENFERMERIA	1	0%
HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA	1	0%
HUMANIZACION	1	0%
INGRESO HOSPITALARIO	1	0%
INVESTIGACIONES	1	0%
JURIDICA	1	0%
RADIOTERAPIA- ONCOLOGIA	1	0%
RECURSOS HUMANOS	1	0%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0%
S.GENERALES- FACTURACION	1	0%
SISTEMAS	1	0%
UCI	1	0%
VIGILANCIA	1	0%
TOTAL	483	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social



Para el **II Trimestre 2022** se identifican las áreas con mayor requerimientos; **Subdirección Medica** con **16%** (76 requerimientos) con mayor participación del tipo de comentario, **Solicitud de la Información** (45 requerimientos); **Petición** (17 requerimientos); **Reclamo** (10 requerimientos); **Queja** (3 requerimientos); Seguido de **Facturación** con un **12%** (58 requerimientos); **Agradecimiento** (40 requerimientos), **Quejas** (7 requerimientos); **Reclamo** (7 requerimientos); **Petición** (2 requerimientos); **Solicitud de la Información** (2 requerimientos); seguido del área de **Enfermería** con un **11%** (53 requerimientos) representados por el tipo de comentario **Agradecimientos** (21 requerimientos), **Reclamo** (16 requerimientos); **Quejas** (10 requerimientos) **Solicitud de la Información** (3 requerimientos); **Sugerencia** (1 requerimiento); **Petición** (1 requerimiento); **Denuncia** (1 requerimiento).

2.2 Para el tipo de requerimiento **Queja** se encuentran distribuidas por el área afectada:

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	10	16%
TRABAJO SOCIAL	10	16%
FACTURACION	7	11%
GAICA	5	8%
CABEZA Y CUELLO	4	6%
SUBDIRECCIÓN MEDICA	3	5%
SERVICIOS GENERALES	3	5%
HEMATOLOGIA	2	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	3%
S. GENERALES	2	3%
GASTRO	2	3%
GINECOLOGIA	2	3%
PATOLOGIA	1	2%
ONCOLOGIA	1	2%
HOSPITALIZACION	1	2%
APOYO CLINICO	1	2%
S. GENERALES- VIGILANCIA	1	2%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	2%
CX PLASTICA	1	2%
PEDIATRIA	1	2%
UROLOGIA	1	2%
ENFERMERIA- GAICA	1	2%
ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA	1	2%
HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA	1	2%
TOTAL	64	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el **II Trimestre 2022** se presentaron **64** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería 16%** (10 Requerimientos); **Trabajo Social 16%** (10 Requerimientos); **11% Facturación** (7 requerimientos).



3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

Para el **II Trimestre** de 2022 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **64** quejas **10 días**, las cuales corresponden al **100%**.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	64
quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	
Total	
Promedio Días de respuesta	10 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre 2022** de la totalidad de **64** Quejas se respondieron **64** antes de los 15 días para un promedio de **10 días**.

3.1 Respuesta Preliminar

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR II TRIMESTRE 2022	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	2
Después de los 15 días	
Total	2
Promedio	2 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre** de 2022 de la totalidad de **64** Quejas se presentaron 2 respuestas preliminares 5 dentro de los tiempos establecidos por norma con un promedio **10 días**.

3.2 Tiempo de respuesta en firmas

Para el periodo del **II Trimestre 2022** se presentan **64 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas con **3,1 días**.



3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

II TRIMESTRE 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
TRABAJO SOCIAL	5
ENFERMERIA	4,3
FACTURACION	4
SERVICIOS GENERALES-VIGILANCIA	3
HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA	1
PROMEDIO	3,46

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

II TRIMESTRE 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
APOYO CLINICO	19
SUBMEDICA	16,2
HOSPITALIZACION	15
ENFERMERIA- GAICA	14
ONCOLOGIA	14
PATOLOGIA	13
UROLOGIA	13
GAICA	12,3
HEMATOLOGIA	12
GINECOLOGIA	11,5
CUIDADOS PALIATIVOS	11
GASTROENTEROLOGIA	10,5
FACTURACION	10,3
ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA	10
TRABAJO SOCIAL	9,7
CABEZA Y CUELLO	9,5
ENFERMERIA	9,12
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	9
SERVICIOS GENERALES	7,6
CX PLASTICA	7
PEDIATRIA	7
TOTAL, PROMEDIO	11,4

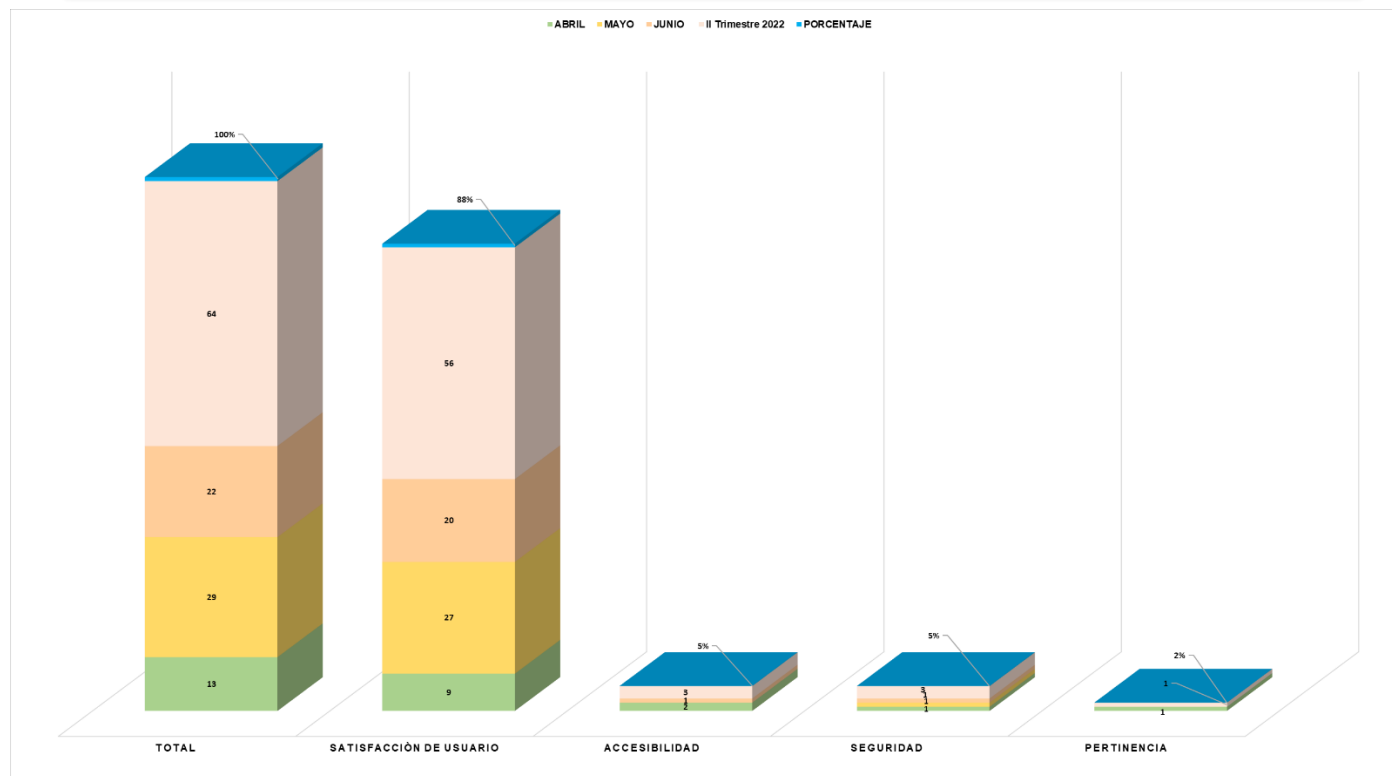
Fuente: Oficina Trabajo Social



4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

Las causas de quejas para el II Trimestre 2021 se comportan de la siguiente manera:

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA II TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **64** requerimientos con el Atributo de calidad más alto correspondiente a **Satisfacción al usuario 88%** (56 requerimientos) seguido de **Accesibilidad 5%** (3 requerimientos); **Seguridad 5%** (3 requerimientos); **Pertinencia 2%** (1 requerimiento).



4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el **II Trimestre 2022** el Atributo de calidad más alto **Satisfacción al usuario 88%** (54 requerimientos) seguido de **Accesibilidad 5%** (3 requerimientos); **Seguridad 5%** (3 requerimientos); **Pertinencia 2%** (1 requerimiento).

4.1.1 Satisfacción al usuario 88% (54 requerimientos)

SATISFACCION USUARIO	
Causa de requerimiento	Servicio
SE QUEJA DE LA FUCIONARIA POR ENTREGAR MEDICAMENTO AL TRAMITADOR GUILLERMO	APOYO CLINICO
SE QUEJA DR BALEN TRATO	CABEZA Y CUELLO
SE QUEJA DRA OFTALMOLOGIA CYC FALTA DE INFORMACION	CABEZA Y CUELLO
SE QUEJA DE UCP FALTA DE VISITA EN CASA	CUIDADOS PALIATIVOS
SE QUEJA UCP REALIZACION FORMULAS	CUIDADOS PALIATIVOS
SE QUEJA PAOLA CX PLASTICA	CX PLASTICA
QUEJA ENFERMERIA- TRATO ENFERMERAS GAICA	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA HOSPITAL DIA CITA	ENFERMERIA
SE QUEJA ENFERMERA JEFFE JENNY	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA- ADMINISTRACION MEDICAMENTO	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA TRATO PACIENTE	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA-	ENFERMERIA
SE QUEJA ENFERMERIA- NO HAY JEFE INFORMACIO	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERO RADIOLOGIA TRATO CO LA PTE	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERIA TRATO AL REALIZAR EXAMEN	ENFERMERIA
SE QUEJA ENFERMERIA GASTRO	ENFERMERIA
PERDIDA DE CELULAR	ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA
SE QUEJA FACTURADOR ONCOLOGIA	FACTURACION
PACIENTE SE QUEJA POR TRATO DE PARTE DE LA NAVEGADORA LINA DELGADO	FACTURACION
SE QUEJA FACTURADORA MALA ATENCION	FACTURACION
QUEJA FACTURACION MAL TRATO-	FACTURACION
QUEJA FACTURADOR MAL SERVICIO	FACTURACION
SE QUEJA DE NAVEGADOR SENO FALTA INFORMACION	FACTURACION
SE QUEJA DEL NAVEGADOR- FALTA INFORMACION	FACTURACION
SE QUEJA GAICA- FALTA INFORMACION PTE	GAICA
SE QUEJA DEL SERVICIO DE GAICA MALA ATENCION DRA SANDRA	GAICA
SE QUEJA INFORMACION PTE FALLECIDO GAICA	GAICA
SE QUEJA FALTA INFORMACION GAICA	GAICA
SE QUEJA DRA LEON GAICA MALA ATENCION	GAICA
SE QUEJA ARMANDO GASTRO TRATO	GASTROENTEROLOGIA
SE QUEJA SECRETARIA GINECOLOGIA- MALA ATENCION	GINECOLOGIA
SE QUEJA DE DR GINECOLOGIA- MALA ATENCION	GINECOLOGIA
QUEJA A LOS FUNCIONARIOS POR EL MAL SERVICIO QUE LE BRINDAN A LA PACIENTE	HEMATOLOGIA
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
QUEJA HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA	HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA
QUEJA HOSPITALARIA DR JESSICA	HOSPITALIZACION
EL PACIENTE SE QUEJA PORQUE LE PARECE INJUSTO QUE EL DOCTOR DE ONCOLOGIA SE ATRASE EN LA CONSULTA	ONCOLOGIA
SE QUEJA DE PATOLOGIADEMORA RESULTADO	PATOLOGIA
SE QUEJA DE VIGILANCIA TRATO Y SERVICIO	S.GENERALES
SE QUEJA DE VIGILANCIA SUAREZ- GROSERIA	S.GENERALES
SE QUEJA DE VIGILANTE SIERRA- NO DEJA INGRESAR	S.GENERALES- VIGILANCIA
SE QUEJA POR EL TRATO DE LA DRA MARGARITA DE SENO Y TEJIDOS BLANDOS	SENO Y TEJIDOS BLANDOS
SE QUEJA DE VIGILANTE MARIA CASTILLO	SERVICIOS GENERALES
SE QUEJA DEL TRATO POR PARTE DEL GUARDA RAMIREZ DEL TURNO DE LA TARDE	SERVICIOS GENERALES
SE QUEJA DE ANESTESIOLOGA- FALTA INFORMACION	SUBMEDICA
RECLAMO MERCADEO- INFORMACION	SUB-MEDICA
SE QUEJA T. SOCIAL RADIOTERAPIA DEMORA	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA T. SOCIAL CUIDADOS PALIATIVOS	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO- TRATO INADECUADO	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA T.SOCIAL CABEZA Y CUELLO	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA DE T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO-NO ESTA OFICINA	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA DE SECRETARIA DE UROLOGIA- MEJORAR ORDENES	UROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.



4.1.2 Accesibilidad 5% (3 requerimientos)

ACCESIBILIDAD	
Causa de requerimiento	Servicio
SE QUEJA DR HERNANDEZ INFORMACION PEDIATRIA	PEDIATRIA
SE QUEJA DE T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL
SE QUEJA VIGILANTE SHALOM	SERVICIOS GENERALES

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4.1.3 Seguridad 5% (3 requerimientos)

SEGURIDAD	
Causa de requerimiento	Servicio
QUEJA ODONTOLOGIA PRACTICANTES	CABEZA Y CUELLO
SE QUEJA DE GAICA	GAICA
QUEJA ENFERMERIA Y GAICA CAIDA PACIENTE	ENFERMERIA- GAICA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4.1.4 Pertinencia 2% (1 requerimiento)

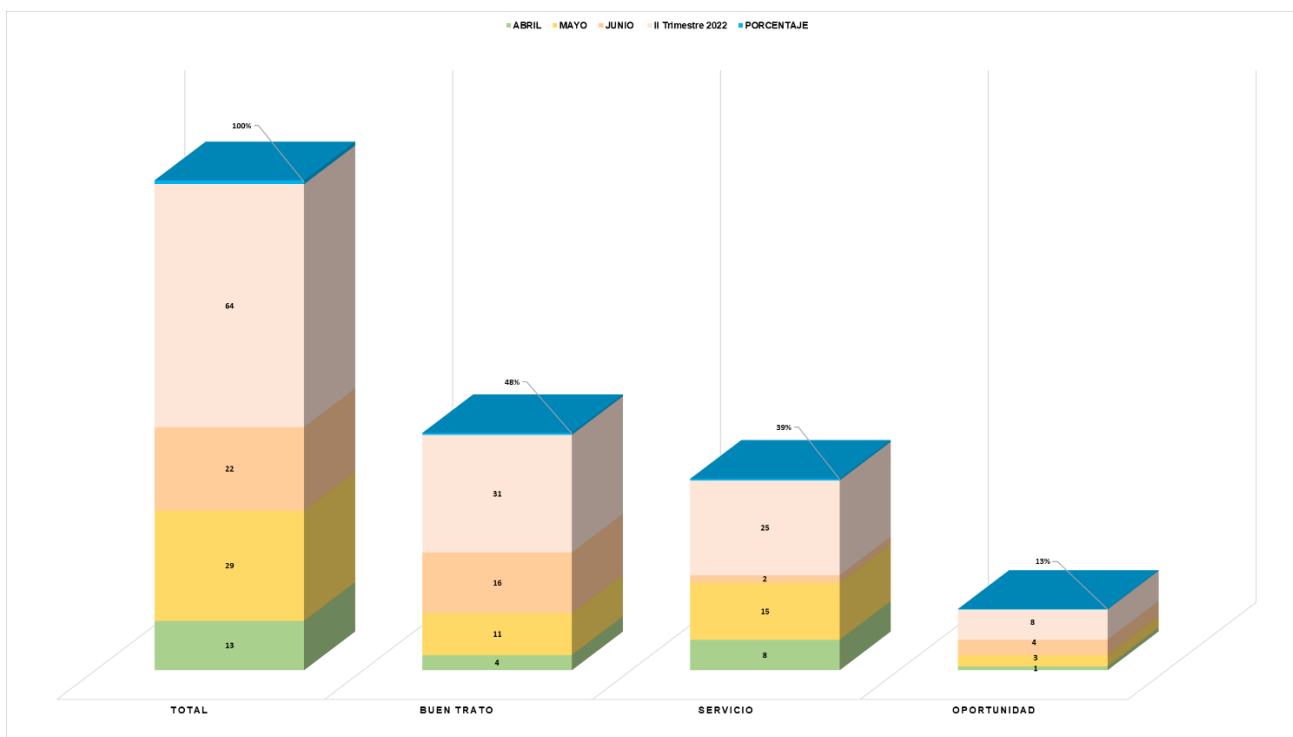
PERTINENCIA	
Causa de requerimiento	Servicio
SE QUEJA ARMANDO GASTRO TRATO	GASTROENTEROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.



5. ATRIBUTOS ALINEADOS AL BOTTOSS DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTO TIPO QUEJA.

5.1 Botoss

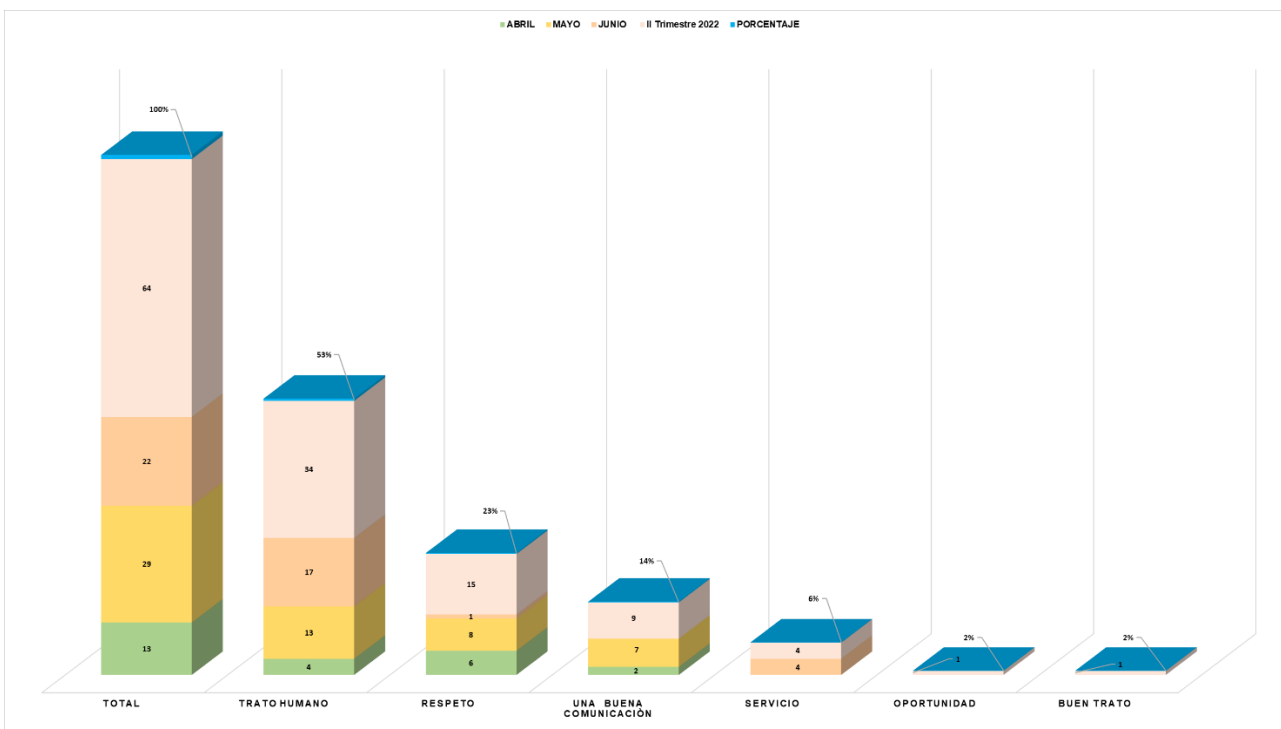


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De 64 **Quejas** que se presentaron en el **II Trimestre 2022** el **48%** corresponde al **Buen Trato** (31 requerimientos); **Servicio 39%** (25 requerimientos); **Oportunidad** con **13%** (8 requerimientos), esto alineado con el **BOTOSS**.



5.2 Deberes y Derechos



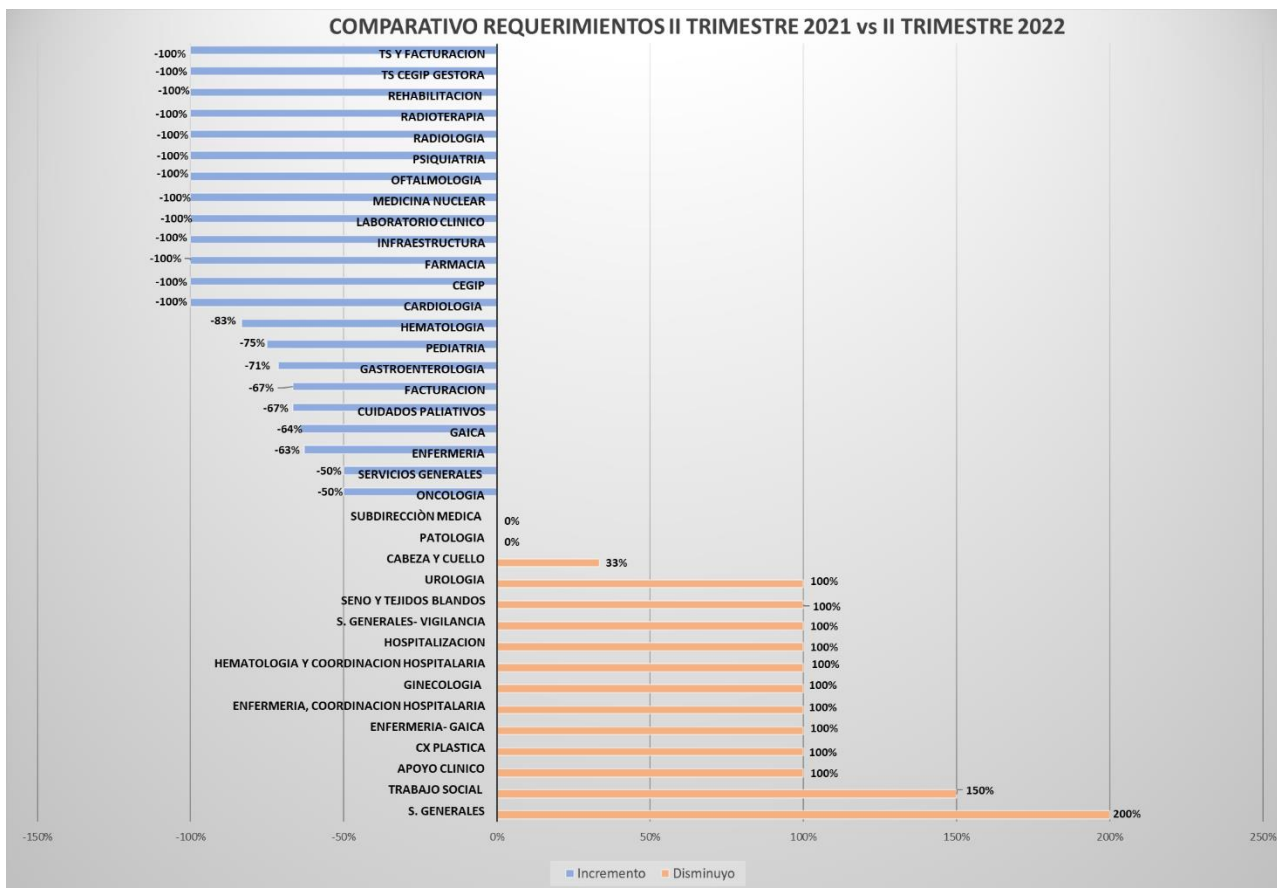
Fuente: Oficina Trabajo Social.

De 64 **Quejas** que se presentaron en el **II Trimestre 2022** el **53%** corresponde a **Trato Humano** (34 requerimientos), **Respeto con 23%** (15 requerimientos), **Una buena comunicación 14%** (9 requerimiento); **Servicio 6%** (4 requerimientos), **Oportunidad 2%** (1 requerimiento), **Buen Trato 2%** (1 requerimiento), esto alineado con **Deberes y Derechos**.



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

II Trimestre 2022 vs II Trimestre 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre 2022** se presentan **64** requerimientos tipo Queja por servicio, mientras que para el **II Trimestre 2021** se presentaron **157** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **50%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



6.1 Comportamiento PQRSDF entre II Trimestre 2021 vs 2022

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	II trimestre 2021	II Trimestre 2022	Variación
S. GENERALES		2	200%
TRABAJO SOCIAL	4	10	150%
APOYO CLINICO		1	100%
CX PLASTICA		1	100%
ENFERMERIA- GAICA		1	100%
ENFERMERIA, COORDINACION HOSPITALARIA		1	100%
GINECOLOGIA	1	2	100%
HEMATOLOGIA Y COORDINACION HOSPITALARIA		1	100%
HOSPITALIZACION		1	100%
S. GENERALES- VIGILANCIA		1	100%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS		1	100%
UROLOGIA		1	100%
CABEZA Y CUELLO	3	4	33%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Disminuyeron II Trimestre 2021 vs 2022

Servicio	II trimestre 2021	II Trimestre 2022	Variación2
ONCOLOGIA	2	1	-50%
SERVICIOS GENERALES	6	3	-50%
ENFERMERIA	27	10	-63%
GAICA	14	5	-64%
CUIDADOS PALIATIVOS	6	2	-67%
FACTURACION	21	7	-67%
GASTROENTEROLOGIA	7	2	-71%
PEDIATRIA	4	1	-75%
HEMATOLOGIA	12	2	-83%
CARDIOLOGIA	3		-100%
CEGIP	9		-100%
FARMACIA	10		-100%
INFRAESTRUCTURA	1		-100%
LABORATORIO CLINICO	1		-100%
MEDICINA NUCLEAR	8		-100%
OFTALMOLOGIA	1		-100%
PSIQUIATRIA	2		-100%
RADIOLOGIA	5		-100%
RADIOTERAPIA	2		-100%
REHABILITACION	2		-100%
TS CEGIP GESTORA	1		-100%
TS Y FACTURACION	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Mantuvieron I Trimestre 2021 vs 2022

Servicio	II trimestre 2021	II Trimestre 2022	Variación
PATOLOGIA	1	1	0%
SUBDIRECCIÓN MEDICA	3	3	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social



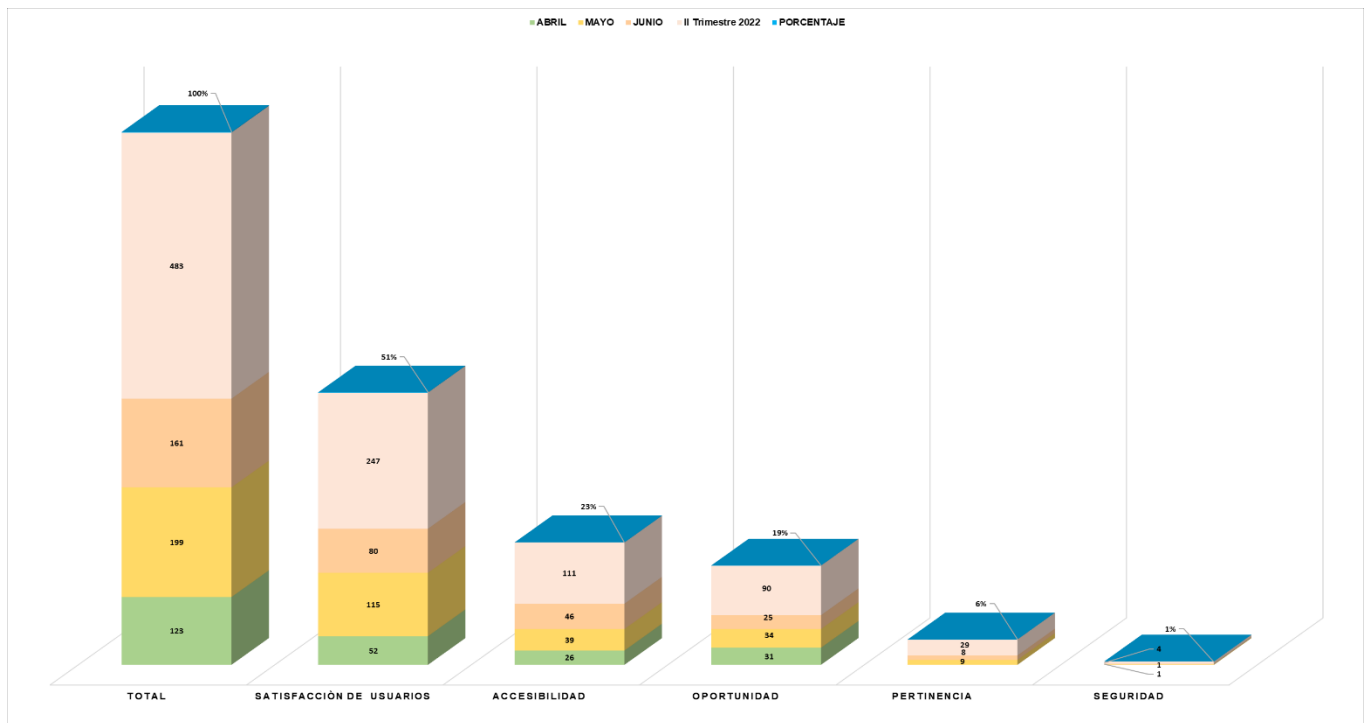
7. QUEJAS ANONIMAS

Para el **II Trimestre 2022** de **64 Quejas** se presentan 13 anónimas las cuales se publican al 100% en la cartelera institucional Coordinación Trabajo Social realizando Acta en donde se plasma el evento, esta acta se anexa en cada una de las respuestas correspondientes.

De igual manera se envía respuesta al grupo de Asesoría de Comunicaciones para que sean publicadas en la página Web del INC ESE.

8. CAUSAS DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTOS II TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

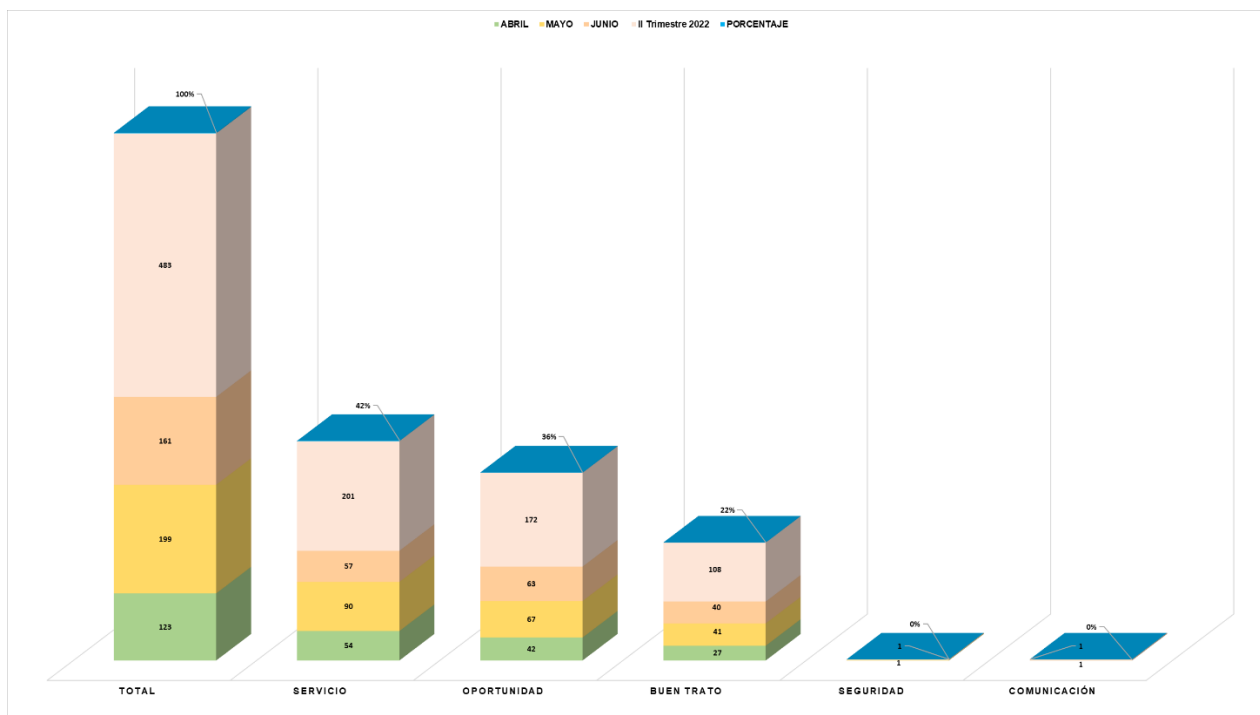
Para el **II Trimestre 2021** se presentan **483** requerimientos; **Satisfacción al usuario 51%** (247 requerimientos); **Accesibilidad 23%** (111 requerimientos); **Oportunidad** con un **19%** (90 requerimientos); Pertinencia

6% (29 requerimientos); **Seguridad** con un **1%** (4 requerimientos).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

BOTOSS

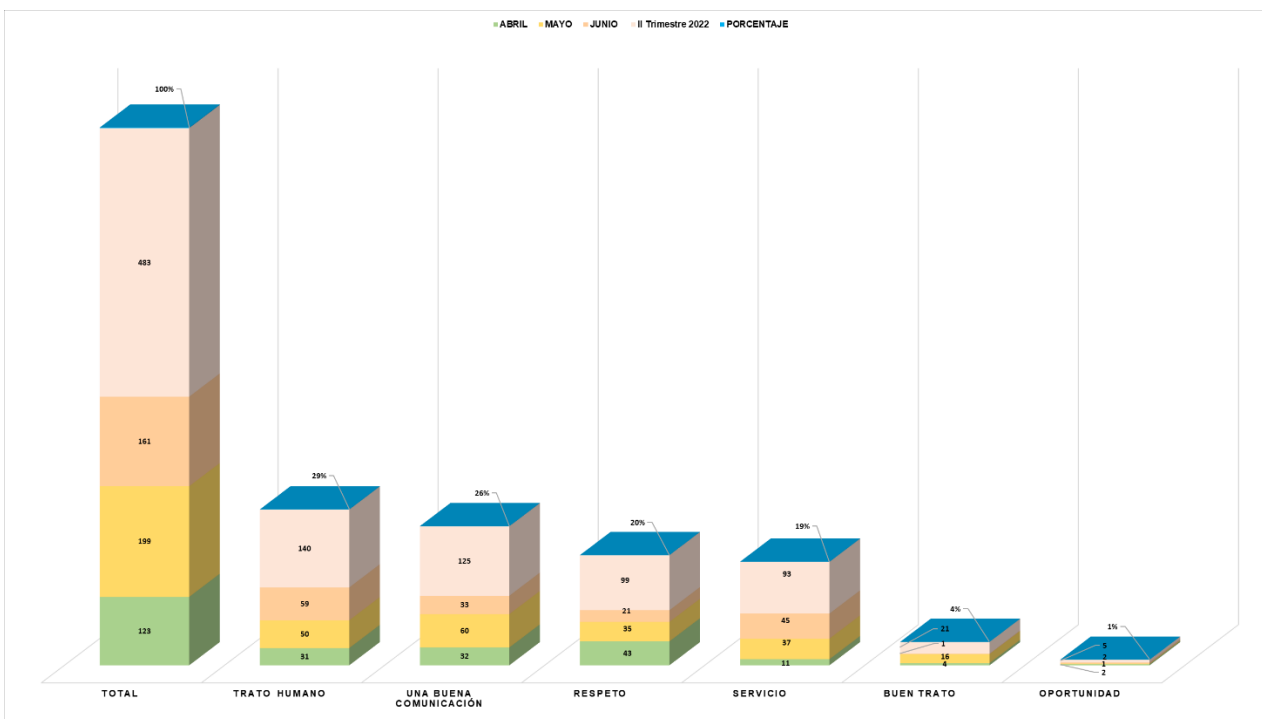


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **483** requerimientos que se presentaron en el **II Trimestre 2022** el **42%** corresponde a, **Servicio** (201 requerimientos), **Oportunidad 36%** (172 requerimientos), **Buen trato 22%** (108 requerimientos), **Seguridad 0%** (1 requerimiento), **Comunicación 0%** (1 requerimiento).



9.2 DEBERES Y DERECHOS PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **483** requerimientos que se presentaron en el **II Trimestre 2022** el **29%** corresponde a **Trato Humano** (140 requerimientos), **Una buena comunicación** 26% (125 requerimientos), **Respeto** 20% (99 requerimientos); **Servicio** 19% (93 requerimientos); **Buen Trato** 4% (21 requerimientos); **Oportunidad** 1% (5 requerimientos); esto alineado con el **Deberes y Derechos**.

10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL II TRIMESTRE 2022

PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
ABRIL	398	8515	8913
MAYO	514	8905	9419
JUNIO	427	8769	9196
TOTAL	1339	26189	27.528

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,75% (N total de requerimientos 483/ N total pacientes atendidos 27.528)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,23% (N total de requerimientos tipo queja 64/ N total pacientes atendidos 27.528)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

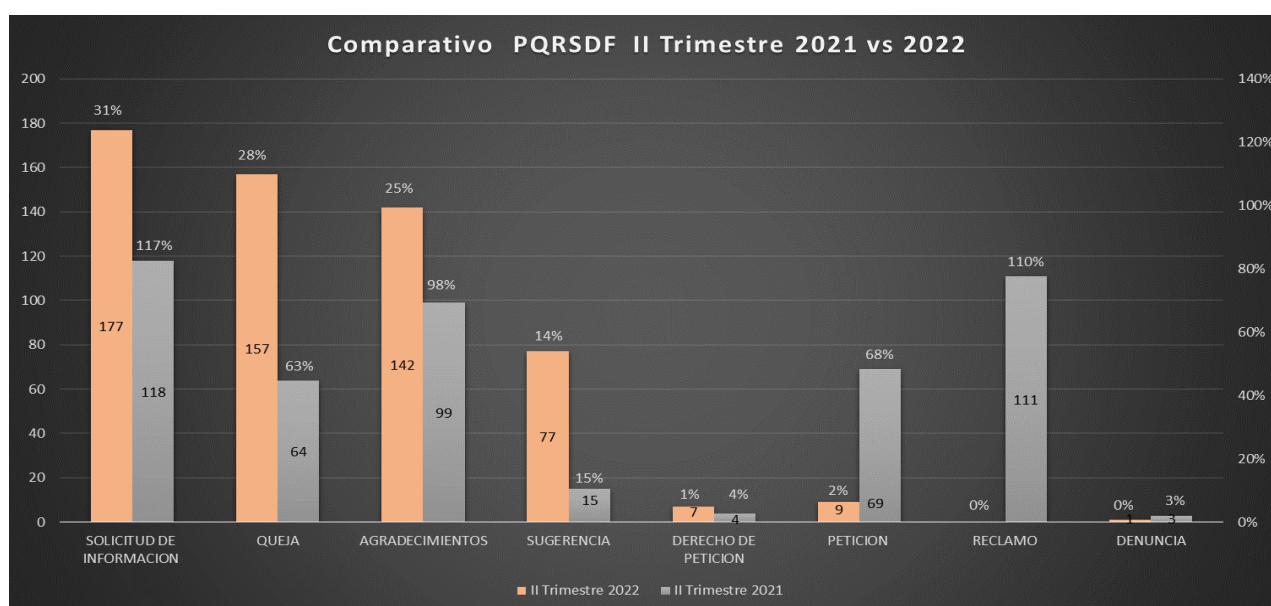


Para el **II Trimestre 2022** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,75% (N total de requerimientos 483/ N total pacientes atendidos 27.528)**.

Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0,23% (N total de requerimientos tipo queja 64/ N total pacientes atendidos 27.528)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. COMPORTAMIENTO TIPO DE REQUERIMIENTO I TRIMESTRE 2021 vs 2022

Para el **II Trimestre 2022** se presentan **483** requerimientos mientras que para el mismo periodo del **II Trimestre 2021** se presentan **570** requerimientos, se identifica que hubo una discriminación del **15%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



- ✓ Durante el **II Trimestre 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Solicitud de Información** del **33%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **II Trimestre 2022** fueron (**118 requerimientos**) vs **II Trimestre 2021** con (**177 requerimientos**), en el tipo de requerimiento; **Quejas** se evidencia una disminución del **59%**, **II Trimestre 2022** fueron (64 requerimientos) vs **II Trimestre 2021** con (157 requerimientos); **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **II Trimestre 2022** (111 requerimientos) vs **II Trimestre 2021** con (0 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se evidencia una disminución de un **30%** **II Trimestre 2022** fueron (99 requerimientos) vs **II Trimestre 2021** con (142 requerimientos), **Petición** se presenta un incremento del **667%** **II Trimestre 2022** con (69 requerimientos) vs **II Trimestre 2021** con (9 requerimientos), **Sugerencia** se evidencia una disminución del **81%** **II Trimestre 2022** (15 requerimientos) vs **II Trimestre 2021** con (77 requerimientos), **Derecho de Petición** **Disminuye en un 43%** **II Trimestre 2022** (4 requerimientos) vs **II Trimestre 2021** con (7 requerimientos).



requerimientos), **Denuncia** incrementa en un **200% II Trimestre 2022** (3 requerimientos) vs **II Trimestre 2021** con (1 requerimiento).

- ✓ Durante el periodo **II Trimestre 2022** se identifica una disminución del **34%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón II Trimestre 2022** (232 requerimientos) vs **II Trimestre 2021** (349 requerimientos).

12. AGRADECIMIENTOS

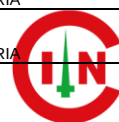
AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO PUNTO INFORMACION CONSUELO	APOYO CLINICO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO CONSUELO ADMISIONES	APOYO CLINICO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO POR EL BUEN TRATO	CABEZA Y CUELLO	Satisfacción del usuario
AGRADECIDOS 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 CUIDADOS PALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO TAMIXAJE COVID- DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION BUEN SERVICIO	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION REALIZACION MANDALAS	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECE EN GENERAL AL INSTITUTO Y LA FARMACIA POR LA BUENA LABOR	DIRECCION-FARMACIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- PROGRMA DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA -PROGRAMA DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO PROGRAM APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO PROGRAMA CUIDADORES- ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario

NIT: 899 999 0000

Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



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



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 ENFERMERIA - APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA - APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMEROS TAMIZAJE COVID	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE A LA JEFE LILIA ESPERANZA GARCIA POR EL BUEN TRATO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE A LA ENFERMERA ADRIANA SANCHEZ	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A LA DOCTORA ISABEL FERNANDEZ POR SER EFICAZ Y EMPATICA	ENFERMERIA, HEMAOLGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA - JESSICA BUEN SERVICIO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA BUEN SERVICIO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NEVEGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENONAVEGADORA JENNY MORENO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA BUEN SERVICIO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA BUEN SERVICIO	FACTURACION	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

NIT: 899.999.000

Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

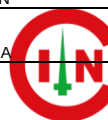


Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A LA NAVEGADORA ADRIANA GUERRERO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURADOR- ANTONNY	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACURADOR BUEN SERVICIO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- LINA DELGADO	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- CATALINA RODRIGUEZ	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- SANDRA HERNANDEZ	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES- FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION NEVAGADOR	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO-FELICITACION NAVEGADOR	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORAS- FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION-NAVEGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION-NAVEGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECE A LA NAVEGADORA LINA DELGADO POR LA BUENA ATENCIÓN	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA BUEN SERVICIO	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
AGRADECIMIENTO SRITA YADIRA - GAICA	GAICA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DR ALCALA- DR OSPINA	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECE A LOS HEMATOLOGOS TRATANTES	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO A LA AUXILAR ADMINISTRATIVA LILIANAPOR SU GRAN HUMANIDAD	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO AL DOCTOR JAIME FERNANDEZ	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
NIT: 899.999.092-4 AGRADECIMIENTO NUTRICION- UROLOGIA	NUTRICION	Satisfacción del usuario
Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012	PATOLOGIA	Satisfacción del usuario
www.cancer.gov.co AGRADECIMIENTO PATOLOGIA/ BUEN SERVICIO		Satisfacción del usuario

Bogotá D.C., Colombia



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



AGRADECIMIENTO PATOLOGIA	PATOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO LINA RADIOLOGIA- BUEN SERVICIO	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA- BUEN SERVICIO	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
EXELENTE 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 SENO BUEN SERVICIO	SENO Y TEJIDOS BLANDOS	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO AL DR CARLOS ESQUIVIA Y LA SECRETARIA MARTHA CAMPOS	SENO Y TEJIDOS BLANDOS	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO COMIDA- SERVINTURIR	SUB-ADMINISTRATIVA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO T. SOCIAL MARTHA LILIANA GALINDO	T. SOCIAL	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO TRABAJO SOCIAL	T. SOCIAL	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO UCI- BUEN SERVICIO	UCI	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO BUEN TRATO. UROLOGIA-T. S-VIGILANCIA.ENFERMERIA	UROLOGIA-ENFER.T-S-VIGILANCIA- S. GENERALES	Satisfacción del usuario

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **99** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario, Pertinencia, Accesibilidad**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 40** requerimientos, **Enfermería 21** requerimientos, **Dirección 6** Requerimientos, **Hematología 4** requerimientos, **Radiología 3** requerimientos, **Cuidados Paliativos 3** requerimientos, **Cabeza y Cuello 2** Requerimientos, **Apoyo Clínico 2** requerimientos, **Farmacia 2** requerimientos, **Patología 2** requerimientos, **Seno y Tejidos Blandos 2** requerimientos, **Trabajo Social 2** requerimientos, **Dirección y Farmacia 1** requerimiento, **Enfermería y Hematología 1** requerimiento, **Gaica 1** requerimiento, **Nutrición 1** requerimiento, **Servicios Generales 1** requerimiento, **Servicios Generales y Facturación 1** requerimiento, **Salas de Cirugía 1** requerimiento, **Subdirección Administrativa 1** requerimiento, **UCI 1** requerimiento, Urología-Enfermería- Trabajo Social-Vigilancia- Servicios Generales 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



**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

6. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el **II Trimestre 2022** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

7. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

II TRIMESTRE 2022 PQRSDF	
Tramites de citas	1
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **II Trimestre 2022** se presenta 1 queja por trámites de citas.

8. CONCLUSIONES

- Para el periodo del **II Trimestre** de 2022 se presentan **483** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación **Solicitud de la Información 24% (118 Requerimientos)** las causas de estos se definen en Oportunidad, pertinencia, Satisfacción del usuario, Accesibilidad, Continuidad.
- De **483** requerimientos para el **II Trimestre 2022** el **23% Reclamo (111Requerimientos)**; las causas de estos se definen en Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Continuidad.



- De **483** requerimientos para el **II Trimestre 2022 Agradecimientos** con un **20%** (99 Requerimientos); las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.
- De **483** requerimientos para el **II Trimestre 2022 el Petición 14%** (69 requerimientos); las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.
- De **483** requerimientos para el **I Trimestre 2022 el Queja** con un **13%** (64 Requerimientos); las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.
- De **483** requerimientos para el **II Trimestre 2022 Sugerencia** con un **3%** (13 requerimientos) las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.
- De **483** requerimientos para el **II Trimestre 2022 el Derecho de Petición** con un **1%** (4 requerimientos); las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.
- De **483** requerimientos para el **II Trimestre 2022 el Denuncia** con un **1%** (3 requerimientos), las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.

Revisó: Ana Edith Hernandez Lopez

Aprobó: Ana Edith Hernandez Lopez

Elaboró: Gina Paola Saldaña

NIT: 599.999.092-7
Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia





La salud
es de todos

Minsalud

NIT: 899.999.092-7
Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



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