



## INFORME PQRSDF JULIO 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 2021-2022.....                                       | 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](http://www.cancer.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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

## 1 INTRODUCCION

Teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye el capítulo I del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

el instituto nacional de cancerología cuenta con un manual de quejas peticiones, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias por acto de corrupción GAC-P01-M-01, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las peticiones y la manera de atenderlas en el instituto nacional de cancerología. Por tal razón se establecen los diferentes canales de recepción a los diferentes tipos requerimientos.

**Buzón de Sugerencias:** El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con 13 buzones de sugerencias distribuidos de manera estratégica y accesible a los usuarios en donde se encuentra el formato GAC-P01-F-05, A través del cual el usuario puede dar a conocer su requerimiento. Estos buzones se les realiza apertura dos veces a la semana (lunes y jueves), el procedimiento es llevado a cabo por un funcionario de la oficina de calidad, Trabajo Social y un testigo de la comunidad.

**Virtual:** Los usuarios pueden dar a conocer sus requerimientos a través de medios electrónico como: Página Web, [www.cancer.gov.co](http://www.cancer.gov.co) Redes Sociales Facebook, Twitter, Instagram, Correo Electrónico [pgrs@cancer.gov.co](mailto:pgrs@cancer.gov.co).

**Personal:** Los pacientes que desean interponer el requerimiento de manera presencial se dirigen a la Oficina de Coordinación de Trabajo Social en donde son atendidos por funcionarios administrativos quienes los escuchan y orientan para este trámite el cual queda radicado.

**Telefónico:** Por medio de la línea 3905012 opción 7 los usuarios pueden dar a conocer su requerimiento el cual es atendido por un funcionario Administrativo quien diligencia el formato GAC-P01-F-05 e inicia el trámite dando a conocer al usuario el respectivo radicado para el seguimiento de su oportuna respuesta.

**Correspondencia:** El usuario radica su requerimiento en la oficina de correspondencia del Instituto Nacional de Cancerología dicha Área lo direcciona a la Coordinación de Trabajo Social para el debido trámite.

### 1.1 VARIABLES DEL INFORME

Para realizar el informe mensual de las PQRSDF se tienen en cuenta todos los tipos de requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones) las cuales fueron radicados por los usuarios utilizando los diferentes canales durante el periodo correspondiente.

Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga el tiempo de respuesta para el mes siguiente, la queja radicada en el último día del mes analizado tiene plazo de dar respuesta hasta el día 20 del mes siguiente.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

[www.cancer.gov.co](http://www.cancer.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología

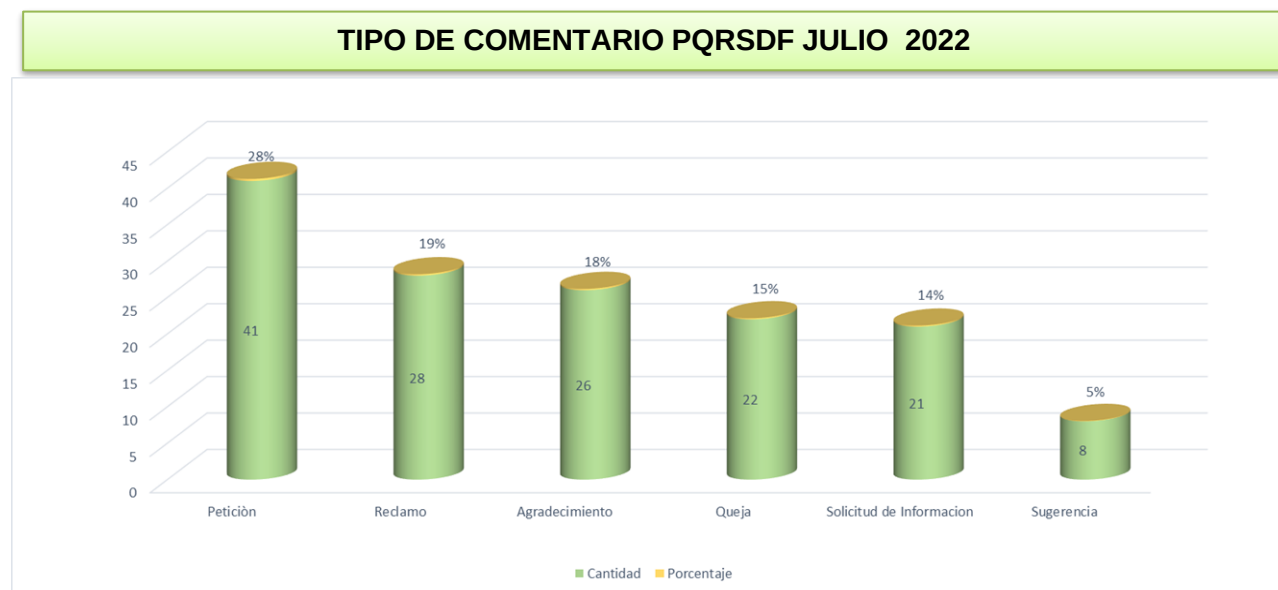


- Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:
  - a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
  - b) Tiempos de respuesta definitiva
  - c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

## 1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF 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



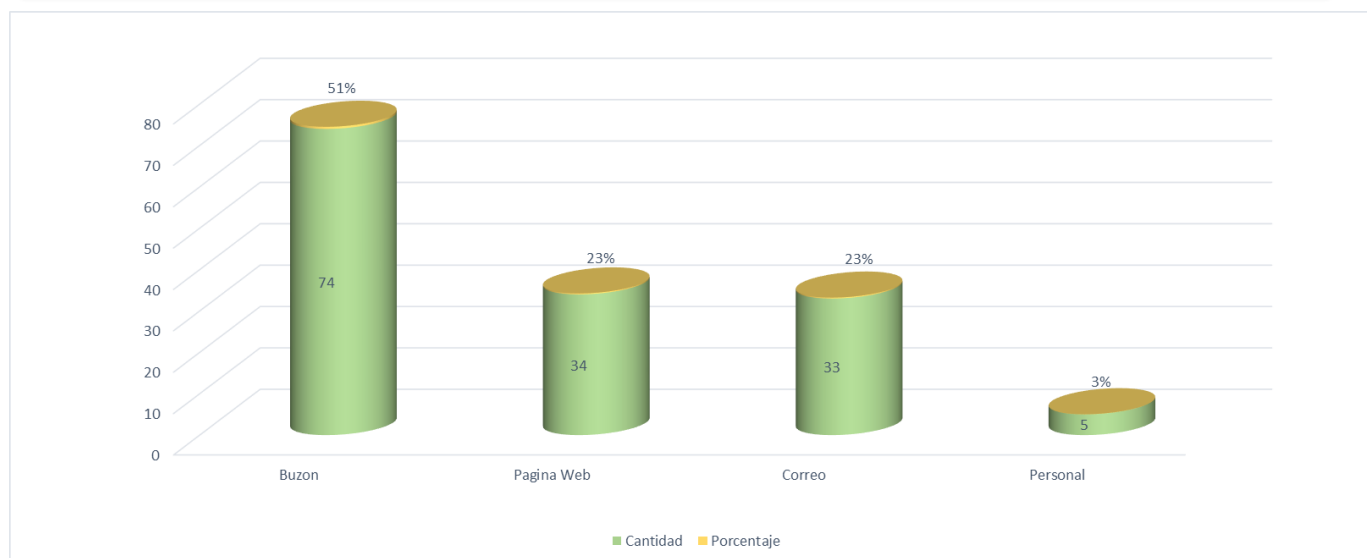
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Julio** de 2022 se presentan **146** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **28% Petición** (41 Requerimientos); **Reclamo 19%** (28 requerimientos); **Agradecimientos 18%** (26 requerimientos); **Queja 15%** (22 requerimientos); **Solicitud de la Información 14%** (21 Requerimientos); Seguido de **Sugerencias 5%** (8 requerimientos).



### 1.2.2 Canales de Recepción

#### CANALES DE RECEPCION PQRSDF JULIO 2022



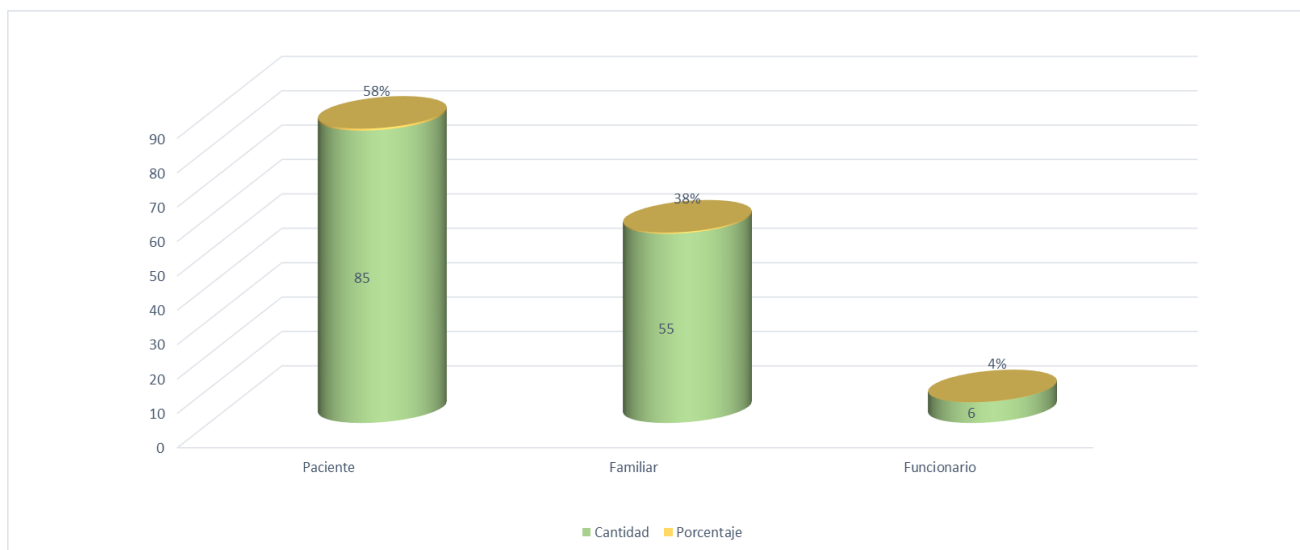
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Julio de 2022** se presentan **146** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **51% Buzón** (74 Requerimientos); **Pagina Web** con un **23%** (34 requerimientos); **Correo Electrónico** **23%** (33 requerimientos); **Personal** con un **3%** (5 requerimientos).



### 1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

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



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Julio** se registran **146** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **58%** (85 requerimientos); **Familiar** **38%** (55 requerimientos); **Funcionario** **4%** (6 requerimientos).



## 2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

### 2.1 PQRSDF POR SERVICIOS

| SERVICIO              | QUEJAS | PORCENTAJE |
|-----------------------|--------|------------|
| ENFERMERIA            | 4      | 18%        |
| GAICA                 | 4      | 18%        |
| GASTROENTEROLOGIA     | 3      | 14%        |
| FACTURACION           | 2      | 9%         |
| APOYO CLINICO         | 1      | 5%         |
| CUIDADOS PALIATIVOS   | 1      | 5%         |
| ENDOCRINOLOGIA        | 1      | 5%         |
| GINECOLOGIA           | 1      | 5%         |
| HOSPITALIZACION- CY C | 1      | 5%         |
| MEDICINA INTERNA      | 1      | 5%         |
| NEUROCX               | 1      | 5%         |
| PEDIATRIA             | 1      | 5%         |
| SALAS DE CX           | 1      | 5%         |
| TOTAL                 | 22     | 100%       |

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Julio 2022** se presentaron **146** 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              | QUEJAS | PORCENTAJE |
|-----------------------|--------|------------|
| ENFERMERIA            | 4      | 18%        |
| GAICA                 | 4      | 18%        |
| GASTROENTEROLOGIA     | 3      | 14%        |
| FACTURACION           | 2      | 9%         |
| APOYO CLINICO         | 1      | 5%         |
| CUIDADOS PALIATIVOS   | 1      | 5%         |
| ENDOCRINOLOGIA        | 1      | 5%         |
| GINECOLOGIA           | 1      | 5%         |
| HOSPITALIZACION- CY C | 1      | 5%         |
| MEDICINA INTERNA      | 1      | 5%         |
| NEUROCX               | 1      | 5%         |
| PEDIATRIA             | 1      | 5%         |
| SALAS DE CX           | 1      | 5%         |
| TOTAL                 | 22     | 100%       |

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Julio 2022** se presentaron **22** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 18%** (4 requerimientos); **Gaica 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                                            | <b>10,8 días</b> |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Julio** de 2022 se presentaron 22 **Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días como tiempo promedio de respuesta **10,8 días**.

#### 3.1 Respuesta preliminar

| RESPUESTA PRELIMINAR JULIO 2022      |                  |
|--------------------------------------|------------------|
| TIEMPO DE RESPUESTA                  | CANTIDAD         |
| Dentro de los 15 días                | 4                |
| Después de los 15 días               | 0                |
| Preliminares pendientes de respuesta | 0                |
| Promedio                             | <b>19,5 días</b> |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Julio** de 2022 se presentaron 4 respuestas preliminares con 19,5 días.

#### 3.2 Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Julio 2022** se presentan **22 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **4,1 día**.





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

| JULIO 2022      |               |
|-----------------|---------------|
| AREA O SERVICIO | PROMEDIO      |
| ENFERMERIA      | 4,5           |
| ENDOCRINOLOGIA  | 3             |
| GINECOLOGIA     | 3             |
| <b>PROMEDIO</b> | <b>5 días</b> |

Fuente: Oficina Trabajo Social

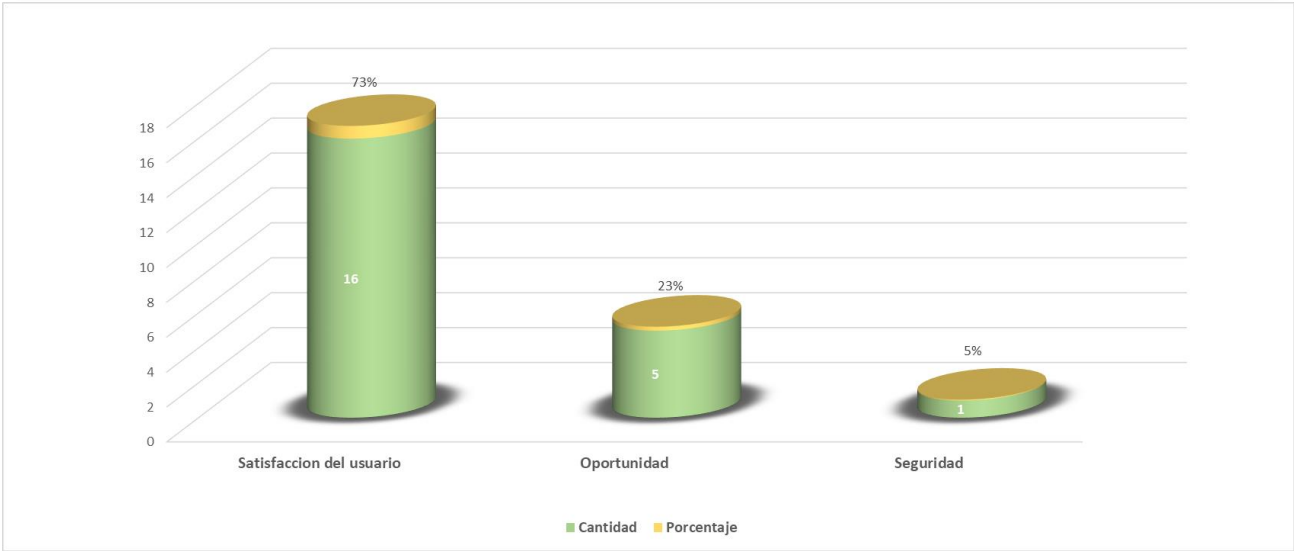
### 3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

| JULIO 2022             |             |
|------------------------|-------------|
| AREA O SERVICIO        | PROMEDIO    |
| APOYO CLINICO          | 32          |
| SALAS DE CX            | 19          |
| PEDIATRIA              | 18          |
| GAICA                  | 13,75       |
| FACTURACION            | 11          |
| MEDICINA INTERNA       | 11          |
| GASTROENTEROLOGIA      | 10,6        |
| CUIDADOS PALIATIVOS    | 10          |
| HOSPITALIZACION- CY C  | 10          |
| ENFERMERIA             | 9           |
| NEUROCX                | 6           |
| <b>TOTAL, PROMEDIO</b> | <b>13,6</b> |

Fuente: Oficina Trabajo Social

4 CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA POR ATRIBUTO JULIO 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 73%** (16 requerimientos); **Oportunidad 23%**(5 requerimientos) **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 73%** (16 requerimientos); **Oportunidad 23%** (5 requerimientos) **Seguridad 5%** (1 requerimiento).

##### 4.1.1 Satisfacción del usuario 73% (16 requerimientos)

| SATISFACCION DEL USUARIO                     |                       |                         |
|----------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| CAUSA DE REQUERIMIENTO                       | AREA                  | ATRIBUTO DE CALIDAD     |
| SE QUEJA MEDICINA NUCLEAR -VIGILANCIA- NEURO | APOYO CLINICO         | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA SECRETARIA UCP                      | CUIDADOS PALIATIVOS   | SATISFACCION DE USUARIO |
| QUEJA ENDOCRINO- DEMORA ATENCION             | ENDOCRINOLOGIA        | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA ENFERMERIA- TRATO                   | ENFERMERIA            | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA TRATO ENFERMERIA                    | ENFERMERIA            | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA FACTURACION TRATO DR UCI            | FACTURACION           | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA ATENCION EN GAICA                   | GAICA                 | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA DE GAICA FALTA INFORMACION PACIENTE | GAICA                 | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA DE ARMANDO GASTRO- BUEN TRATO       | GASTRO                | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA DE ARMANDO GASTRO- BUEN TRATO       | GASTRO                | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA DE GINECOLOGIA -SATISFACION         | GINECOLOGIA           | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA DE HOSPITALIZACION CY CUELLO-       | HOSPITALIZACION- CY C | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA DR MEDICINA INTERNA- BUEN TRATO     | MEDICINA INTERNA      | SATISFACCION DE USUARIO |
| QUEJA DR RESIDENTE- DOCENCIA- NEUROCX        | NEUROCX               | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA DR PEDIATRIA- MAL SERVICIO          | PEDIATRIA             | SATISFACCION DE USUARIO |
| SE QUEJA SEÑORA JACQUELINE CASTRO SALAS CX   | SALAS DE CX           | SATISFACCION DE USUARIO |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 73%** (16 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería**; (2 requerimientos); **Gaica** (2 requerimientos); **Gastroenterología** (2 requerimientos), **Apoyo Clínico** (1 requerimiento), **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento), **Endocrinología** (1 requerimiento), **Facturación** (1 requerimiento), **Ginecología** (1 requerimiento), **Hospitalización- C y C** (1 requerimiento), **Medicina Interna** (1 requerimiento), **Neurocirugía** (1 requerimiento), **Pediatría** (1 requerimiento), **Salas de cx** (1 requerimiento),



#### 4.1.2 Oportunidad 23% (5 requerimientos)

| OPORTUNIDAD                           |             |                     |
|---------------------------------------|-------------|---------------------|
| CAUSA DE REQUERIMIENTO                | AREA        | ATRIBUTO DE CALIDAD |
| SE QUEJA DE ENFERMERIA TRATO PACIENTE | ENFERMERIA  | OPORTUNIDAD         |
| QUEJA NAVEGADORA- SERVICIO            | FACTURACION | OPORTUNIDAD         |
| SE QUEJA MEDICO DE GAICA              | GAICA       | OPORTUNIDAD         |
| SE QUEJA GAICA- ATENCION PACIENTE     | GAICA       | OPORTUNIDAD         |
| SE QUEJA SECRETARIO GASTRO            | GASTRO      | OPORTUNIDAD         |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 23%** (5 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Gaica** (2 requerimientos), **Enfermería** (1 requerimiento), **Facturación** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento).

#### 4.1.3 Seguridad 5% (1 requerimiento).

| SEGURIDAD                                 |            |                     |
|-------------------------------------------|------------|---------------------|
| CAUSA DE REQUERIMIENTO                    | AREA       | ATRIBUTO DE CALIDAD |
| QUEJA PERDIDA PROTESIS DENTAL- ENFERMERIA | ENFERMERIA | SEGURIDAD           |

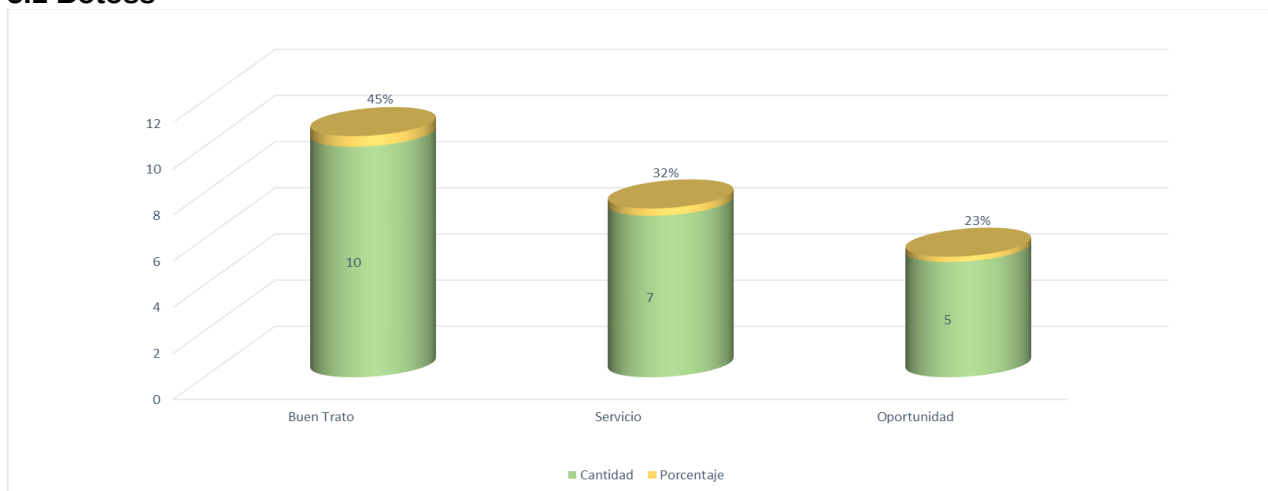
Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

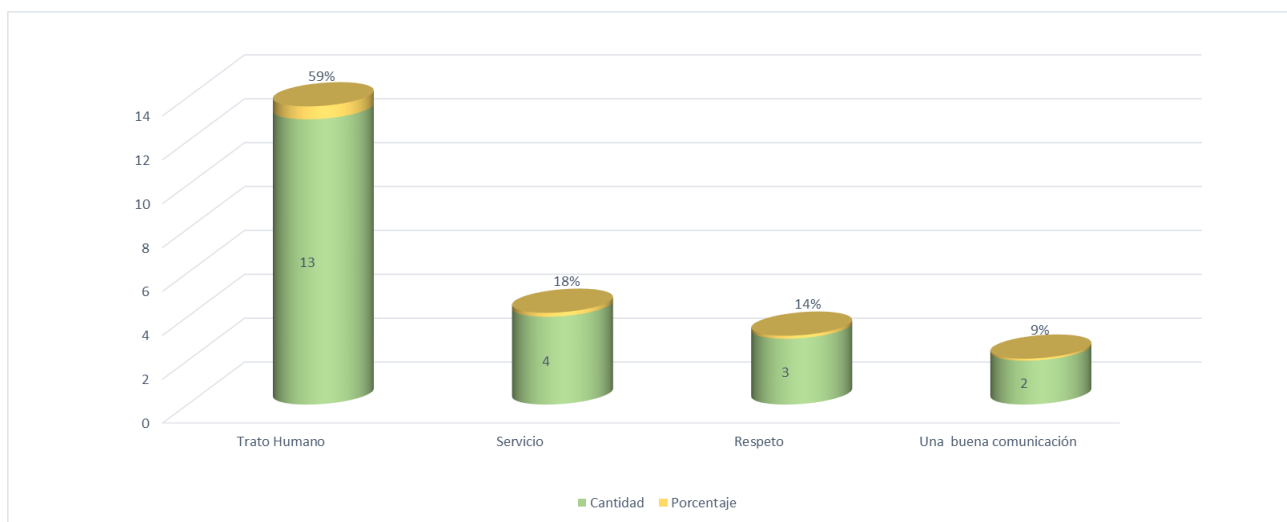
### 5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De 22 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Julio** 2022 el **45%** corresponde al **Buen Trato** (10 requerimientos); **32% Servicio** (7 requerimientos); **Oportunidad** con **23%** (5 requerimientos); esto alineado con el **BOTOSS**.

### 5.2 Deberes y Derechos

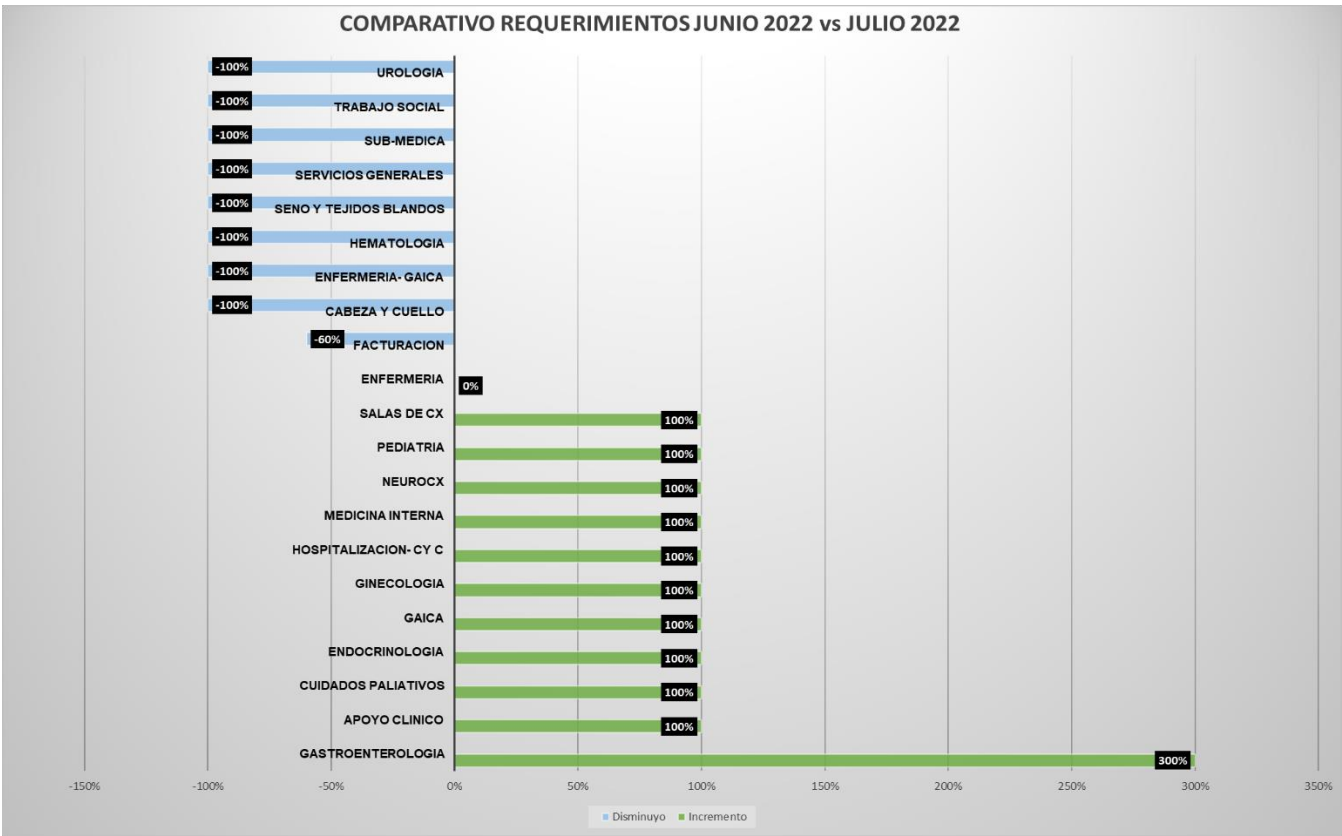


Fuente: Oficina Trabajo Social

De 22 **Quejas** que se presentaron en el mes de **Julio** 2022 el **59%** corresponde a **Trato Humano** (13 requerimientos), **Servicio** con **18%** (4 requerimientos), **Respeto** **14%** (3 requerimientos), **Una buena comunicación** **9%** (2 requerimientos), esto alineado con **Deberes y Derechos**.

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

Mes Junio vs Julio 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Julio 2022** se presentan **22** requerimientos tipo Queja por servicio, mientras que para el Mes de **Junio 2022** se presentaron **22** requerimientos, se identifica que se mantuvo sobre el número de requerimientos en un **100%**.



## 6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Junio vs Julio 2022

### Incremento de Quejas según servicio

| Servicio              | jun-22 | jul-22 | Variación |
|-----------------------|--------|--------|-----------|
| GASTROENTEROLOGIA     |        | 3      | 300%      |
| APOYO CLINICO         |        | 1      | 100%      |
| CUIDADOS PALIATIVOS   |        | 1      | 100%      |
| ENDOCRINOLOGIA        |        | 1      | 100%      |
| GAICA                 | 2      | 4      | 100%      |
| GINECOLOGIA           |        | 1      | 100%      |
| HOSPITALIZACION- CY C |        | 1      | 100%      |
| MEDICINA INTERNA      |        | 1      | 100%      |
| NEUROCX               |        | 1      | 100%      |
| PEDIATRIA             |        | 1      | 100%      |
| SALAS DE CX           |        | 1      | 100%      |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

### Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

| Servicio               | jun-22 | jul-22 | Variación2 |
|------------------------|--------|--------|------------|
| FACTURACION            | 5      | 2      | -60%       |
| CABEZA Y CUELLO        | 1      |        | -100%      |
| ENFERMERIA- GAICA      | 1      |        | -100%      |
| HEMATOLOGIA            | 1      |        | -100%      |
| SENO Y TEJIDOS BLANDOS | 1      |        | -100%      |
| SERVICIOS GENERALES    | 3      |        | -100%      |
| SUB-MEDICA             | 1      |        | -100%      |
| TRABAJO SOCIAL         | 2      |        | -100%      |
| UROLOGIA               | 1      |        | -100%      |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

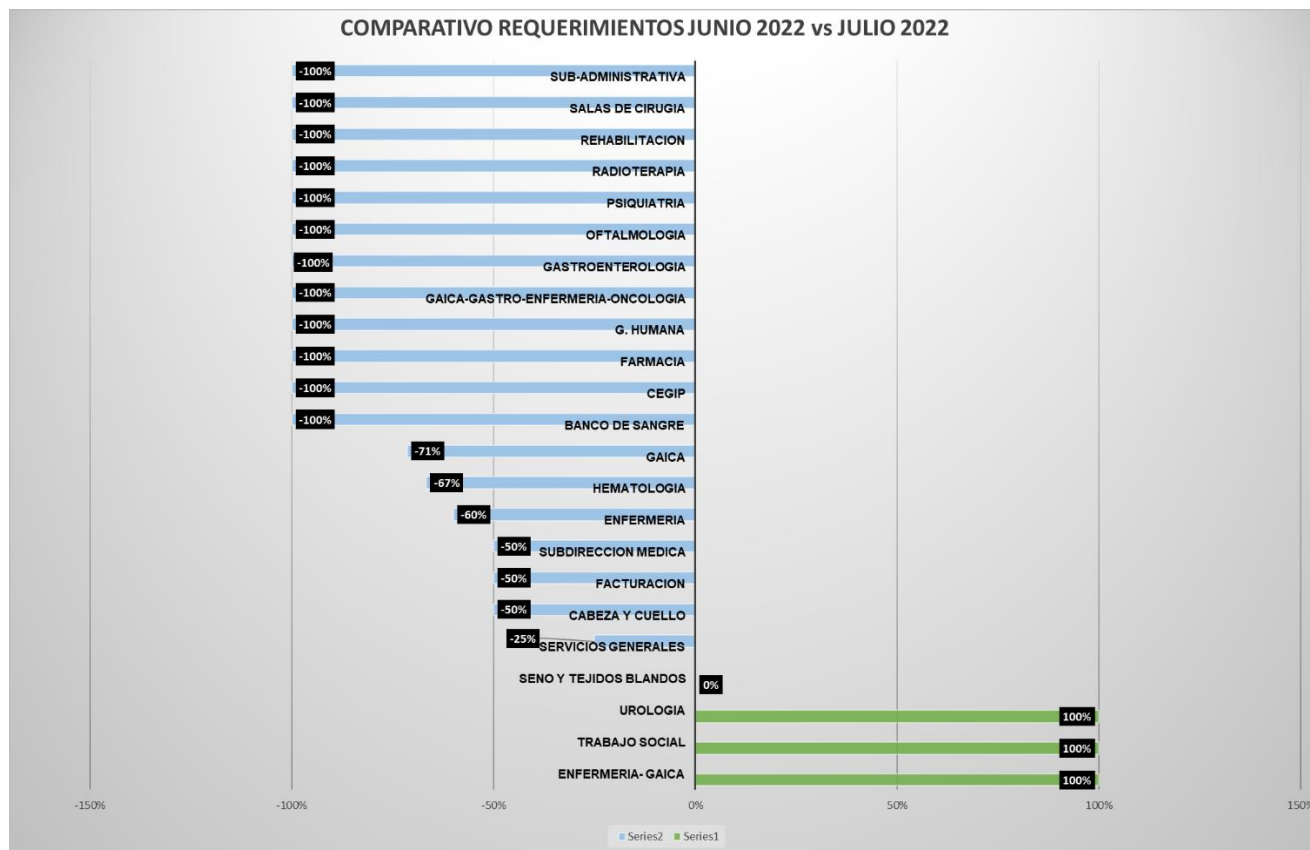
### Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

| Servicio   | jun-22 | jul-22 | Variación | Variación2 |
|------------|--------|--------|-----------|------------|
| ENFERMERIA | 4      | 4      | 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 **Julio 2022** se presentan **22** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **Julio 2021** año anterior **54** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **59%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.





## 7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021 vs 2022.

### Incremento de Quejas según servicio

| Servicio          | jun-22 | jul-22 | Variación | Variación2 |
|-------------------|--------|--------|-----------|------------|
| ENFERMERIA- GAICA |        | 1      | 100%      |            |
| TRABAJO SOCIAL    | 1      | 2      | 100%      |            |
| UROLOGIA          |        | 1      | 100%      |            |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

### Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

| Servicio                          | jun-22 | jul-22 | Variación2 |
|-----------------------------------|--------|--------|------------|
| SERVICIOS GENERALES               | 4      | 3      | -25%       |
| CABEZA Y CUELLO                   | 2      | 1      | -50%       |
| FACTURACION                       | 10     | 5      | -50%       |
| SUBDIRECCION MEDICA               | 2      | 1      | -50%       |
| ENFERMERIA                        | 10     | 4      | -60%       |
| HEMATOLOGIA                       | 3      | 1      | -67%       |
| GAICA                             | 7      | 2      | -71%       |
| BANCO DE SANGRE                   | 1      |        | -100%      |
| CEGIP                             | 1      |        | -100%      |
| FARMACIA                          | 2      |        | -100%      |
| G. HUMANA                         | 1      |        | -100%      |
| GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA | 1      |        | -100%      |
| GASTROENTEROLOGIA                 | 1      |        | -100%      |
| OFTALMOLOGIA                      | 1      |        | -100%      |
| PSIQUIATRIA                       | 2      |        | -100%      |
| RADIOTERAPIA                      | 1      |        | -100%      |
| REHABILITACION                    | 1      |        | -100%      |
| SALAS DE CIRUGIA                  | 1      |        | -100%      |
| SUB-ADMINISTRATIVA                | 1      |        | -100%      |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

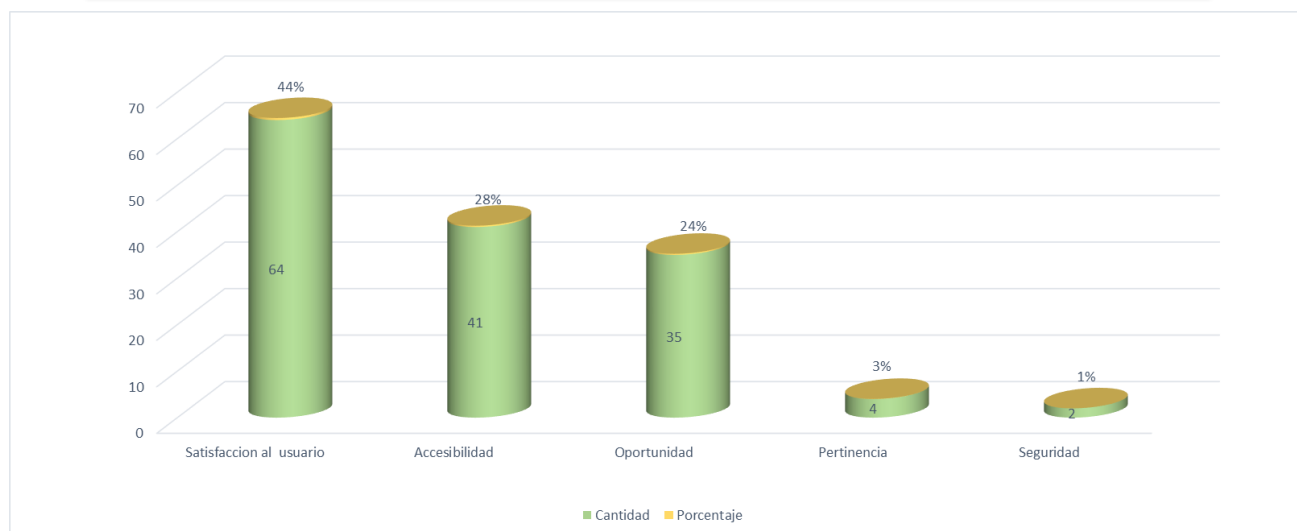


## 8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Julio 2022** de **22 Quejas** no se presentan anónimas.

## 9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

### CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO JULIO 2022



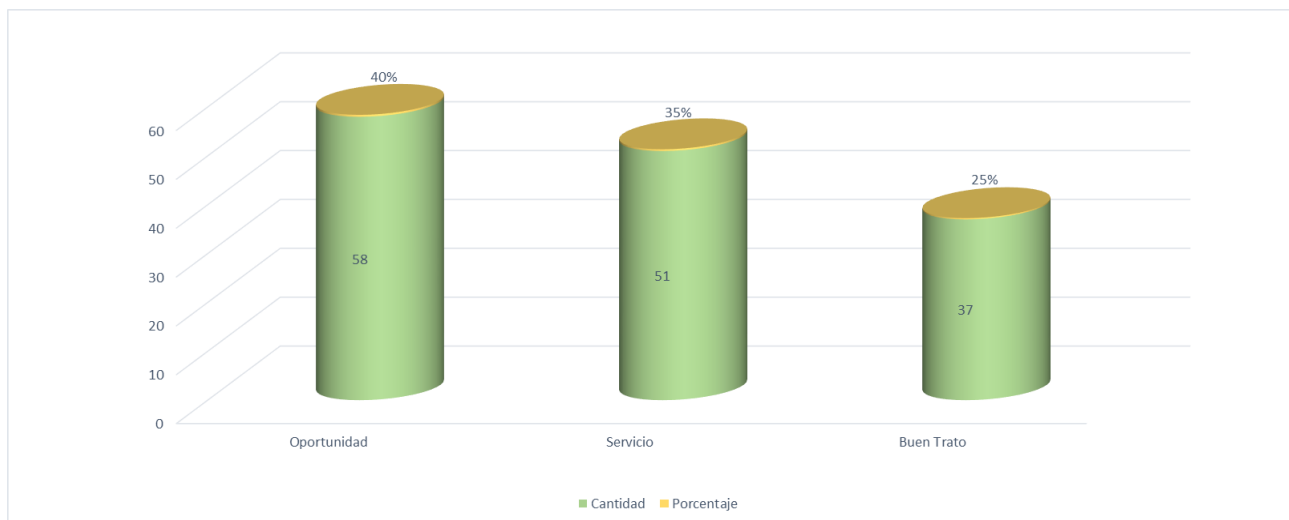
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Julio 2022** se presentan **146** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 44%** (64 requerimientos), **Accesibilidad 28%** (41 requerimientos), **Oportunidad** con un **24%** (35 requerimientos); **Pertinencia 3%** (4 requerimientos), **Seguridad 1%** (2 requerimientos).



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

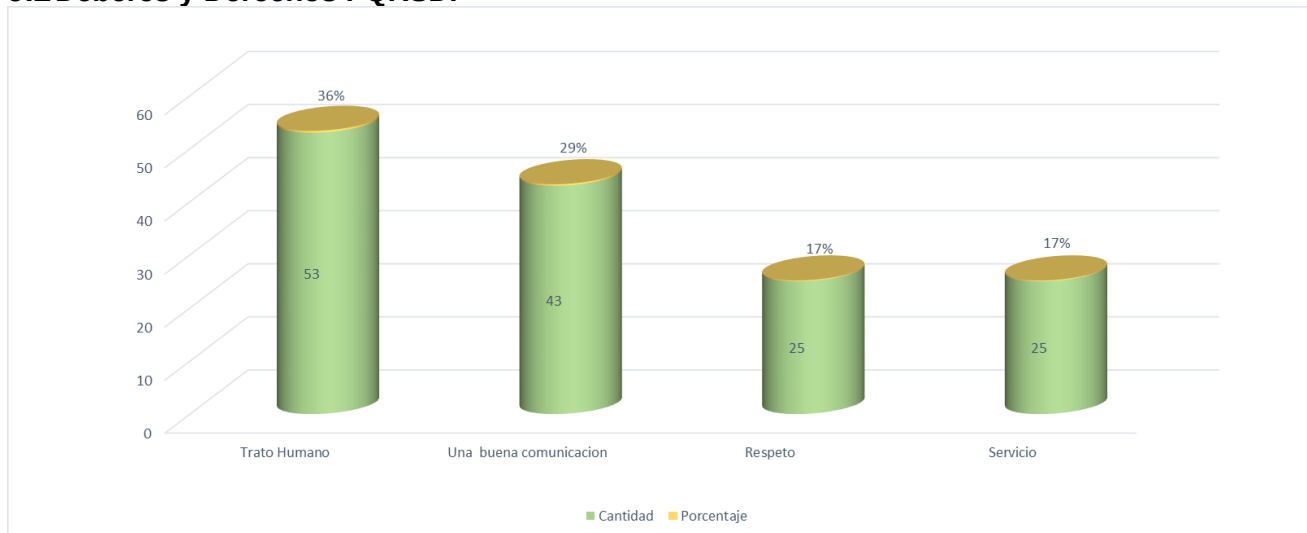
### BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **146** requerimientos que se presentaron en el mes de **Julio 2022** el **39%** corresponde a, **Oportunidad 40%** (58 requerimientos), **Servicio 35%** (51 requerimientos), **Buen trato 25%** (37 requerimientos).

## 9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **146** requerimientos que se presentaron en el mes de **Julio 2022** el **36%** corresponde a, **Trato Humano (53 requerimientos)**, **Una Buena Comunicación 29%** (43 requerimientos), **Respeto 17%** (25 requerimientos), **Servicio 17%** (25 requerimientos); esto alineado con el **Deberes y Derechos**.



## 10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE JULIO 2022

| JULIO 2022             |              |
|------------------------|--------------|
| JULIO                  | CANTIDAD     |
| NUEVOS                 | 406          |
| ANTIGUOS               | 8.435        |
| <b>TOTAL ATENDIDOS</b> | <b>8.841</b> |

Fuente: Oficina planeación institucional.

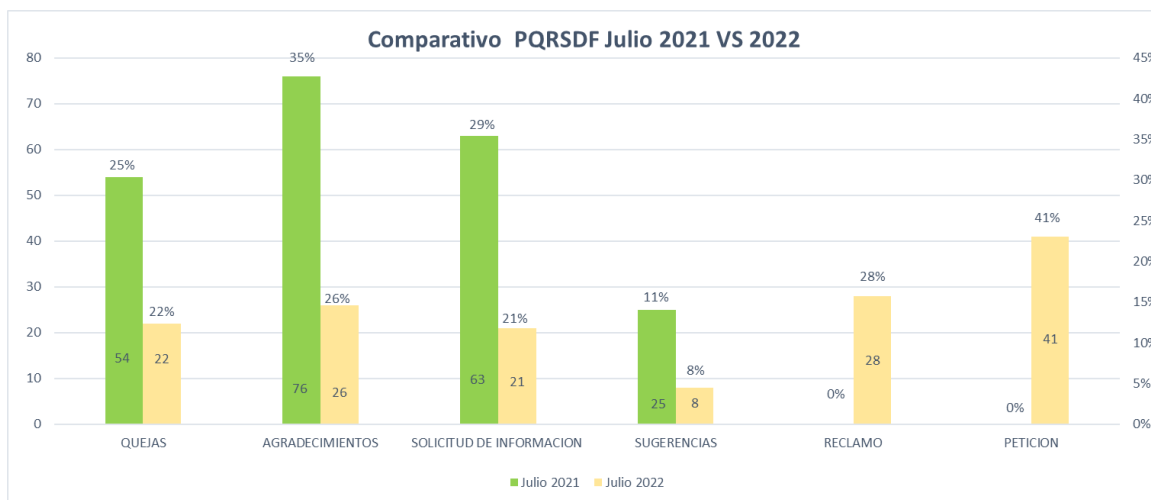
Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,65% (N total de requerimientos 146/ N total pacientes atendidos 8.841)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,25% (N total de requerimientos tipo queja 22/ N total pacientes atendidos 8.841)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Julio** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,65% (N total de requerimientos 146/ N total pacientes atendidos 8.841)**

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación **0,25% (N total de requerimientos tipo queja 22/ N total pacientes atendidos 8.841)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

## 11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el año **2022** del mes de **Julio** se presentan **146** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Julio 2021** se presentan **218** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **33%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Julio 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Solicitud de Información** del **67%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Julio 2022** fueron (**21 requerimientos**) vs **Julio 2021** con (**63 requerimientos**), en el tipo de requerimiento; **Quejas** se evidencia una disminución del **59%** **Julio 2022** fueron (22 requerimientos) vs **Julio 2021** con (54 requerimientos); **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** teniendo en cuenta que se empezó a implementar en el año 2022 **Julio 2022** (28 requerimientos) vs **Julio 2021** con (0 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se evidencia una disminución de un **66%** **Julio 2022** fueron (26 requerimientos) vs **Julio 2021** con (76 requerimientos), **Petición** se presenta un incremento del **100%** **Julio 2022** con (41 requerimientos) vs **Julio 2021** con (0 requerimientos), **Sugerencia** se evidencia una disminución del **68%** **Julio 2022** (8 requerimientos) vs **Julio 2021** con (25 requerimientos),
- ✓ Durante el periodo **Julio 2022** se identifica una disminución del **48%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón** **Julio 2022** (74 requerimientos) vs **Julio 2021** (142 requerimientos).

## 12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Julio 2022** se presentaron **146** requerimientos de los cuales **26** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

| AGRADECIMIENTOS                        |                    |                         |
|----------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| CAUSA DE REQUERIMIENTO                 | AREA               | ATRIBUTO DE CALIDAD     |
| AGRADECIMIENTO INC- BUEN TRATO         | DIRECCION          | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO INC- BUEN TRATO         | DIRECCION          | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO INC- BUEN TRATO         | DIRECCION          | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO DIRECCION PERSONAL      | DIRECCION          | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA DUELO        | ENFERMERIA         | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA ENTERESTOMAL | ENFERMERIA         | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA JEFE ROCIO   | ENFERMERIA         | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO JEFE MARTHA             | ENFERMERIA         | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERA DE DUELO      | ENFERMERIA         | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA - BUEN TRATO | ENFERMERIA         | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- TRATO       | ENFERMERIA         | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- JEFE ISABEL | ENFERMERIA         | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERA ISABEL        | ENFERMERIA         | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION | FACTURACION        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION | FACTURACION        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION | FACTURACION        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION | FACTURACION        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION | FACTURACION        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION | FACTURACION        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION | FACTURACION        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION | FACTURACION        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO FACTURACION             | FACTURACION        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO FACTURACION             | FACTURACION        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA SERVICIO    | HEMATOLOGIA        | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO CLAUDIA RADIOLOGIA      | RADIOLOGIA         | SATISFACION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO T. RESPIRATORIA         | SOPORTE ONCOLOGICO | SATISFACION DEL USUARIO |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **26** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 10** requerimientos, **Enfermería 9** requerimientos, **Dirección 4** requerimientos **Hematología 1** requerimiento, **Radiología 1** Requerimiento, **Soporte Oncológico 1** requerimiento.

### 13. PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora debido a que es Trimestral

### 14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

### 15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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



## 16. CONCLUSIONES

- **146** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **28% Petición** (41 Requerimientos); **Reclamo 19%** (28 requerimientos); **Agradecimientos 18%** (26 requerimientos); **Queja 15% (22 requerimientos)**; **Solicitud de la Información 14% (21 Requerimientos)**; Seguido de **Sugerencias 5%** (8 requerimientos).
- De **146** requerimientos para el mes de **Julio 2022** el **28%** corresponde al tipo de comentario **Petición** (41 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario.**
- De **146** requerimientos para el mes de **Julio 2022** el **19%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (28 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario.**
- De **146** requerimientos para el mes de **Julio 2022** el **18%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimientos** (26 requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del Usuario.**
- Para el mes de **Julio 2022** de **146** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Queja con un 15%** (22 requerimientos); los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Satisfacción del usuario, Seguridad, Oportunidad.**
- Para el mes de **Julio 2022** de **146** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Solicitud de información 14%** (21 requerimientos); los cuales se identifican por, **Oportunidad, Satisfacción del usuario, Accesibilidad, Pertinencia.**
- Para el mes de **Julio 2022** de **146** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia con 5%** (8 requerimientos), los cuales se identifican por, **Oportunidad, Satisfacción del usuario, Accesibilidad, Seguridad.**





## 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

