



INFORME PQRSDF AGOSTO 2022

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN	3
1.1 Variables del informe	3
1.2 Consolidados de las PQRSDF	4
1.2.1 Tipo de comentario	4
1.2.2 Canales de recepción	5
1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento	6
2 DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS	7
2.1 Servicio afectado tipo de requerimiento queja	8
3 EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF	9
3.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados	9
3.2 Respuesta preliminar	9
3.3 Tiempo de Respuesta en Firmas	10
3.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles	10
3.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles	11
4 CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO	12
4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo	12
4.1.1 Satisfacción de usuario	13
4.1.2 Oportunidad	14
4.1.4 Seguridad	14
5 ATRIBUTOS ALINEADOS AL BOTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	15
5.1 Botoss	15
5.2 Deberes y Derechos	16
6 COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA	17
6.1 Comparativo de PQRSDF	18
7 COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2021-2022	19
7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021-2022	20
8 QUEJAS ANONIMAS	21
9 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO	21
9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos	22
9.2 Deberes y Derechos PQRSDF	23
10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE AGOSTO	24
11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2021-2022	25
12 AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS	26





13 PLAN DE MEJORA	27
14 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS.....	27
15 TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....	27
16 CONCLUSIONES	28
17 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES.....	29





1 INTRODUCCION

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

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

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

Virtual: Los usuarios pueden dar a conocer sus requerimientos a través de medios electrónico como: Página Web, www.cancer.gov.co Redes Sociales Facebook, Twitter, Instagram, Correo Electrónico pqrs@cancer.gov.co.

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

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

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

1.1 Variables de 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) los 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.





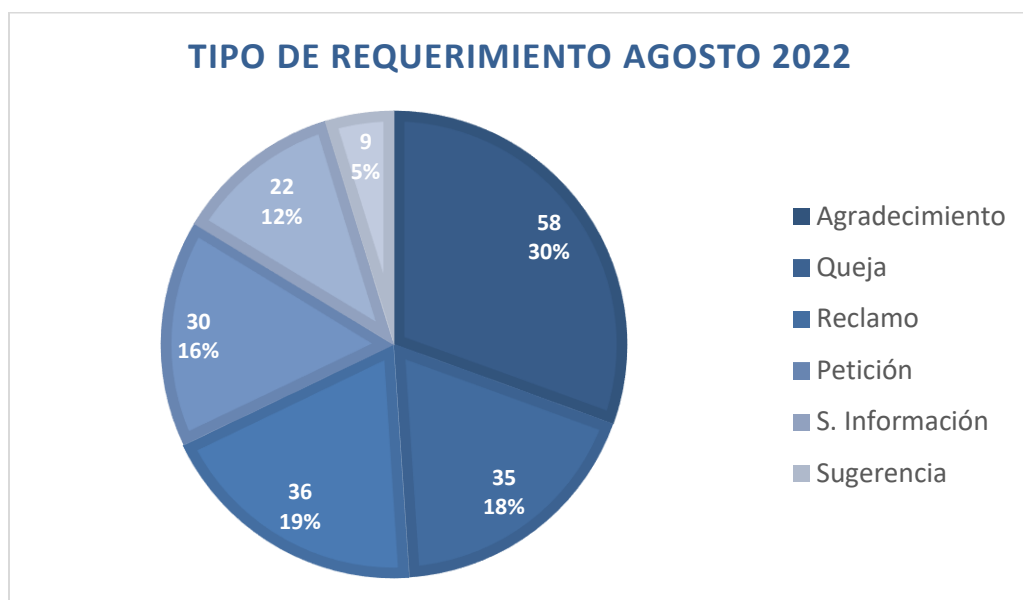
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 AGOSTO 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



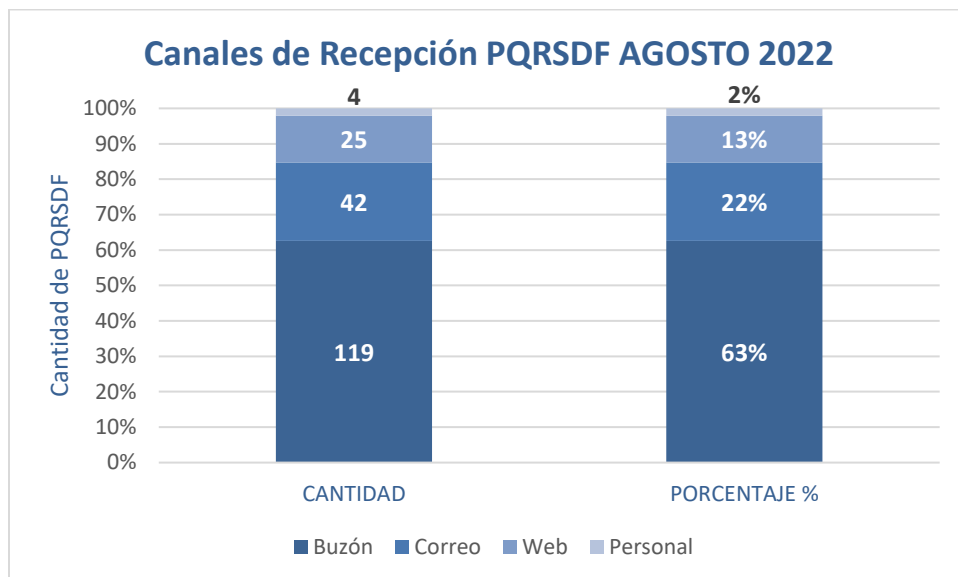
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Agosto de 2022** se presentan **190** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **30% Agradecimiento** (58 Requerimientos); **Queja 18%** (35 requerimientos); **Reclamo 19%** (36 requerimientos); **Petición 16%** (30 requerimientos); **Solicitud de la Información 12%** (22 Requerimientos); Seguido de **Sugerencias 5%** (9 requerimientos).





1.2.2 Canales de recepción

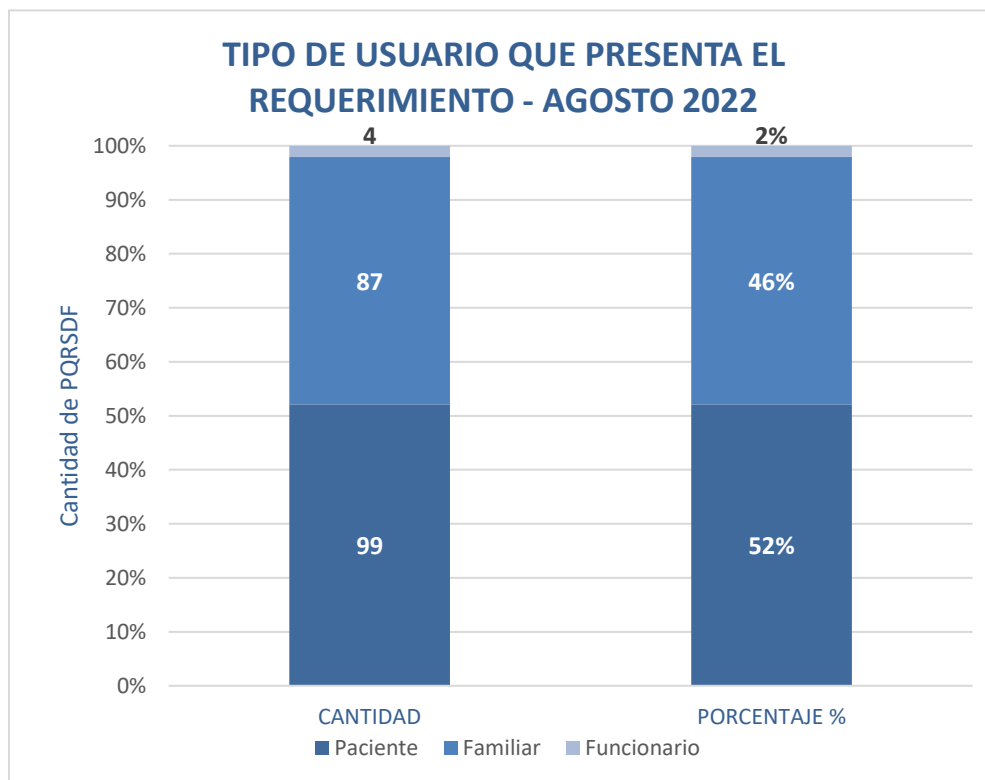


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Agosto de 2022** se presentan **190** requerimientos, según los tipos de canales de recepción se distribuyen de la siguiente manera: El tipo de canal que presenta mayor participación con un **63%** es el **Buzón** (119 Requerimientos); **Correo** con un **22%** (42 requerimientos); **Página web** **13%** (25 requerimientos); **Personal** con un **2%** (4 requerimientos).



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Agosto de 2022** se registran **190** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **52%** (99 requerimientos); **Familiar 46%** (87 requerimientos); **Funcionario 2%** (4 requerimientos).



2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRSDF						CANTIDAD TOTAL DE PQRSDF	PORCENTAJE %
	Agradecimiento	Queja	Reclamo	Petición	S. Información	Sugerencia		
ENFERMERIA	26	8	2	1	1	1	39	20,53
FACTURACION	18	2	3				23	12,11
SUB- MEDICA		1	2	8	2	2	15	7,89
GAICA		7	5	1			13	6,84
M.NUCLEAR			4	2	7		13	6,84
SUB-ADMINISTRATIVA			5		1	4	10	5,26
T.SOCIAL		1		6	2		9	4,74
S.GENERALES	1	6	1				8	4,21
HOSPITALIZACION	4		1	1			6	3,16
GASTRO		2	2		1		5	2,63
RADIOLOGIA		1	3		1		5	2,63
DIRECCION	4						4	2,11
HEMATOLOGIA		2				1	3	1,58
CORRESPONDENCIA					3		3	1,58
FARMACIA			1	1	1		3	1,58
CABEZA Y CUELLO	1	1	1				3	1,58
PEDIATRIA		1		2			3	1,58
APOYO CLINICO				1	1		2	1,05
MERCADEO				2			2	1,05
PATOLOGIA	1				1		2	1,05
SENO Y TEJIDOS BLANDOS			1	1			2	1,05
BANCO DE SANGRE				1			1	0,53
CALL CENTER-			1				1	0,53
CUIDADOS PALIATIVOS				1			1	0,53
DOCENCIA					1		1	0,53
ENFERMERIA- GAICA			1				1	0,53
ENFERMERIA-AMB-NUTRICION		1					1	0,53
ENFERMERIA-APOYO CLINICO			1				1	0,53
GESTION DOCUMENTAL				1			1	0,53
HEMATOLOGIA- ENFERMERIA	1						1	0,53
INGENIERIA AMBIENTAL						1	1	0,53
NUTRICION		1					1	0,53
REHABILITACIÓN				1			1	0,53
RX-GENETICA- NUTRICION			1				1	0,53
SALAS DE CX		1					1	0,53
SALUD, MENTAL- SEÑO			1				1	0,53
UCP	1						1	0,53
UROLOGIA	1						1	0,53
TOTAL:	58	35	36	30	22	9	190	100,00

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Agosto 2022** se presentaron **190** requerimientos, se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería 22,53%** (39 requerimientos); **Facturación 12,11%** (23 requerimientos); **Subdirección Medica 7,89%** (15 requerimientos); **GAICA 6,84%** (13 requerimientos); **Medicina Nuclear 6,84%** (13 requerimientos); **Subdirección Administrativa 5,26%** (10 requerimientos); **Trabajo Social 4,74%** (9 requerimientos); **Servicios Generales 4,21%** (8 requerimientos); **Hospitalización 3,16%** (6 requerimientos), **Gastro 2,63%** (5 requerimientos); **Radiología 2,63%** (5 requerimientos); **Dirección 2,11%** (4 requerimientos) **Hematología 1,58%** (3 requerimientos); **Correspondencia 1,58%** (3 requerimientos), **Farmacia 1,58%** (3 requerimientos); **Cabeza y cuello 1,58%** (3 requerimientos); **Pediatría 1,58%** (3 requerimientos); **Apoyo clínico 1,05%** (2 requerimientos); **Mercadeo 1,05%** (2 requerimientos); **Patología 1,05%** (2 requerimientos); **Seno y tejidos blandos 1,05%** (2 requerimientos); **Banco de sangre 0,53%** (1 requerimiento); **Call center 0,53%** (1 requerimiento); **Cuidados paliativos 0,53%** (1 requerimiento); **Docencia 0,53%** (1 requerimiento); **enfermería-GAICA 0,53%** (1 requerimiento); **enfermería-AMB-NUTRICIÓN 0,53%** (1 requerimiento); **enfermería-Apoyo clínico 0,53%** (1 requerimiento); **Gestión Documental 0,53%** (1 requerimiento); **Hematología-enfermería 0,53%** (1 requerimiento); **ingeniería Ambiental 0,53%** (1 requerimiento); **Nutrición 0,53%** (1 requerimiento); **Rehabilitación 0,53%** (1 requerimiento); **RX-genética-Nutrición**





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

0,53% (1 requerimiento); **Salas de CX 0,53%** (1 requerimiento); **Salud mental-Seno 0,53%** (1 requerimiento) **UCP 0,53%** (1 requerimiento); **Urología 0,53%** (1 requerimiento).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE %
ENFERMERIA	8	22,86
GAICA	7	20,00
S.GENERALES	6	17,14
FACTURACION	2	5,71
GASTRO	2	5,71
HEMATOLOGIA	2	5,71
SUB- MEDICA	1	2,86
T.SOCIAL	1	2,86
RADIOLOGIA	1	2,86
CABEZA Y CUELLO	1	2,86
PEDIATRIA	1	2,86
ENFERMERIA-AMB-NUTRICION	1	2,86
NUTRICION	1	2,86
SALAS DE CX	1	2,86
TOTAL:	35	100,00

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Agosto 2022** se presentaron **35** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 22,86%** (8 requerimientos); **GAICA 20%** (7 requerimientos); **Servicios Generales 17,14%** (6 requerimientos); **Facturación 5,71%** (2 requerimientos); **Gastro 5,71%** (2 requerimientos); **Hematología 5,71%** (2 requerimientos); **Subdirección medica 2,86%** (1 requerimiento); **Trabajo Social 2,86%** (1 requerimiento); **Radiología 2,86%** (1 requerimiento); **Cabeza y cuello 2,86%** (1 requerimiento); **Pediatría 2,86%** (1 requerimiento); **Enfermería-Amb-Nutrición 2,86%** (1 requerimiento); **Nutrición 2,86%** (1 requerimiento); **Salas de CX 2,86%** (1 requerimiento).

3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

NIT: 899.999.092-7

Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



@incancerologia





3.1 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	35
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Queja pendiente de respuesta por parte de los servicios (preliminar).	0
Total	35
Promedio Días de respuesta	7,37 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Agosto de 2022** se presentaron **35 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días como tiempo promedio de respuesta **7,37 días**.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR AGOSTO 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 **Agosto de 2022** no se presentaron respuestas preliminares.





3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Agosto 2022** se presentan **35 Quejas** a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas, para un promedio de **2,74** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
AREA O SERVICIO	No QUEJAS	PROMEDIO DÍAS
ENFERMERIA	3	4
GAICA	2	5
CABEZA Y CUELLO	1	3
ENFERMERIA-AMB-NUTRICIÓN	1	2
GASTRO	1	2
HEMATOLOGIA	1	4
RADIOLOGIA	1	3
TOTAL	10	3.6 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Agosto 2022** se presentaron **35 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **10** antes de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **3,6 días**.





3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
AREA O SERVICIO	No QUEJAS	PROMEDIO
S. GENERALES	6	8,5
ENFERMERIA	5	8,8
GAICA	5	9,2
FACTURACIÓN	2	6
GASTRO	1	5,5
HEMATOLOGIA	1	6
NUTRICIÓN	1	11
PEDIATRIA	1	6
SALAS CX	1	12
SUB-MEDICA	1	13
T. SOCIAL	1	12
TOTAL	25	8,8 días

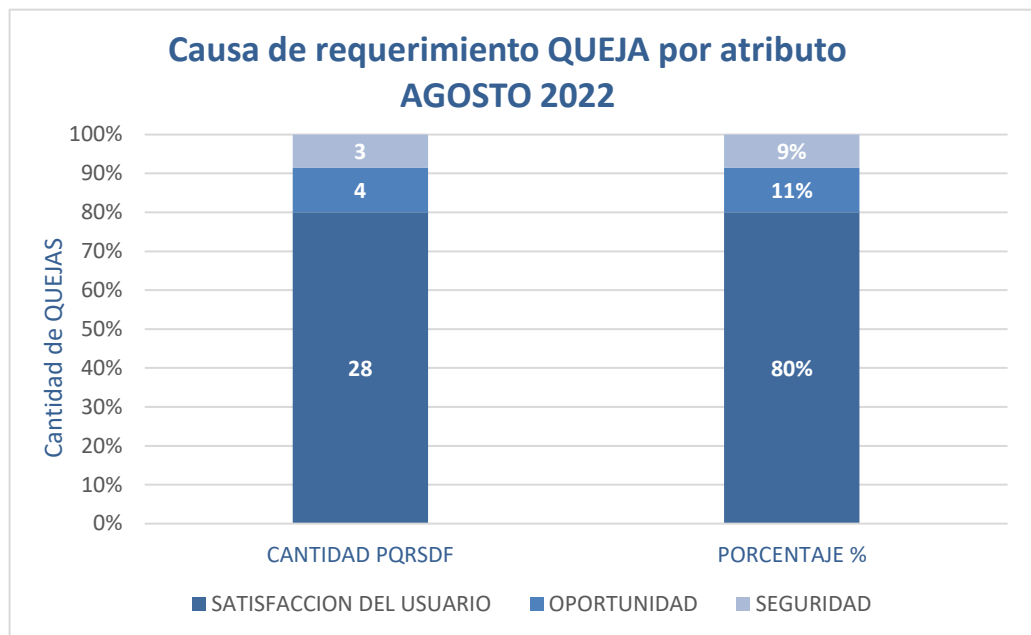
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Agosto 2022** se presentaron **35 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **25** después de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **8,8 días**.





4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **35 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 80%** (28 requerimientos); **Oportunidad 11%** (4 requerimientos) **Seguridad 9%** (3 requerimientos).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **35 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 80%** (28 requerimientos); **Oportunidad 11%** (4 requerimientos) **Seguridad 9%** (3 requerimientos).



4.1.1 Satisfacción del usuario 80% (28 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA ATENCION DR ROJAS OFTALMOLOGIA	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA- ATENCION DOMICILIARIA	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA JEFE CLEMENCIA	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA AUXILIAR DE ENFERMERIA TRATO PTE	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- TRATO	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- TRATO PTE	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- TRATO	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- TRATO JEFE LEYDI	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA- MAL TRATO	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA MALA ATENCION- ENFERMERIA NUTRICION- AMBIENTAL	ENFERMERIA-AMB-NUTRICION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FACTURADORA- GROSERA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA GAICA- ATENCION MUY DEMORADA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA GAICA- ATENCION MUY DEMORADA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION EN GAICA- INFORMACION PTE	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA GAICA ATENCION DRA ERIKA LEON	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEMORA ATENCION GASTRO	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA HEMATOLOGIA DRA KAREN	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA NUTRICIONISTA NANCY ZANABRIA	NUTRICION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DR MESA - ATENCION- PEDIATRIA	PEDIATRIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA VIGILANCIA- MALA ATENCION	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL GUARDA GROSERO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE VIGILANCIA TRATO- DEMORA INGRESO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE SIERRA	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE SIERRA MAL TRATO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA SRA VIGILANCIA- MAL TRATO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA JACQUELINE MALA ATENCION SALAS	SALAS DE CX	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FUNCIONARIA ATENCION CONMUTADOR	SUB-MEDICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA T.SOCIAL CABEZA Y CUELLO MAL TRATO	T.SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 80%** (28 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería**; (8 requerimientos); **Servicios Generales** (6 requerimientos); **GAICA** (4 requerimientos), **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento), **Enfermería-Amb-Nutrición** (1 requerimiento), **Facturación** (1 requerimiento), **Gastro** (1 requerimiento), **Hematología** (1 requerimiento), **Nutrición** (1 requerimiento), **Pediatría** (1 requerimiento), **Salas de cirugía** (1 requerimiento), **Subdirección Medica** (1 requerimiento), **Trabajo Social** (1 requerimiento).





4.1.2 Oportunidad 11% (4 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE NAVEGADORA- LABORATORIO	FACTURACION	OPORTUNIDAD
SE QUEJA ATENCION EN GAICA	GAICA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE ATENCION HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA RADIOLOGIA - DIGITURNO DEMORA ATENCION	RADIOLOGIA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 11%** (4 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Facturación** (1 requerimiento), **GAICA** (1 requerimiento), **Hematología** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento).

4.1.3 Seguridad 9% (3 requerimiento).

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA MALA ATENCION EN GAICA	GAICA	SEGURIDAD
SE QUEJA DE GAICA-VIGILANCIA-	GAICA	SEGURIDAD
SE QUEJA DE DR GASTRO-	GASTRO	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

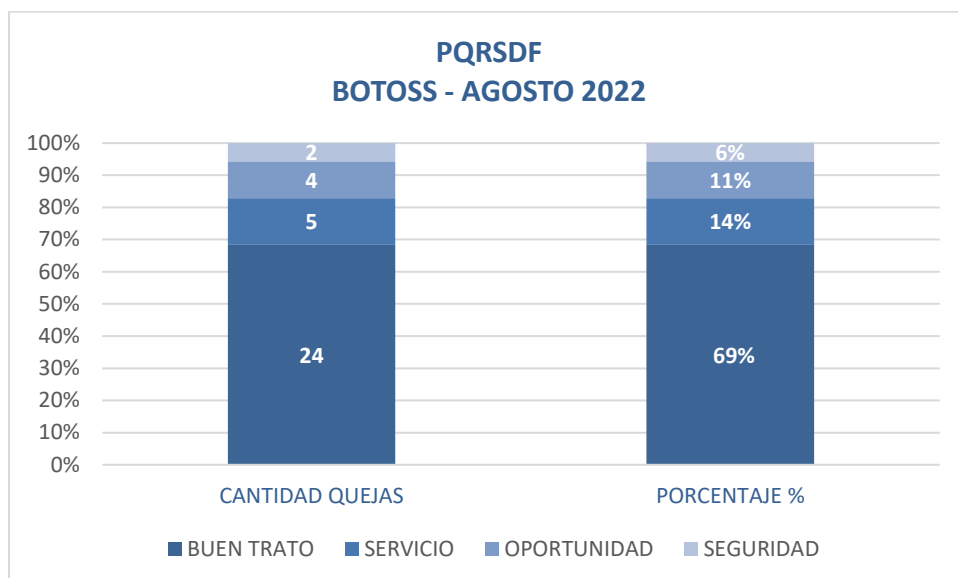
En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo **Seguridad 9%** (3 requerimiento); donde se evidencia la consulta **GAICA** (2 requerimientos), **Gastro** (1 requerimiento).





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

5.1 Botoss



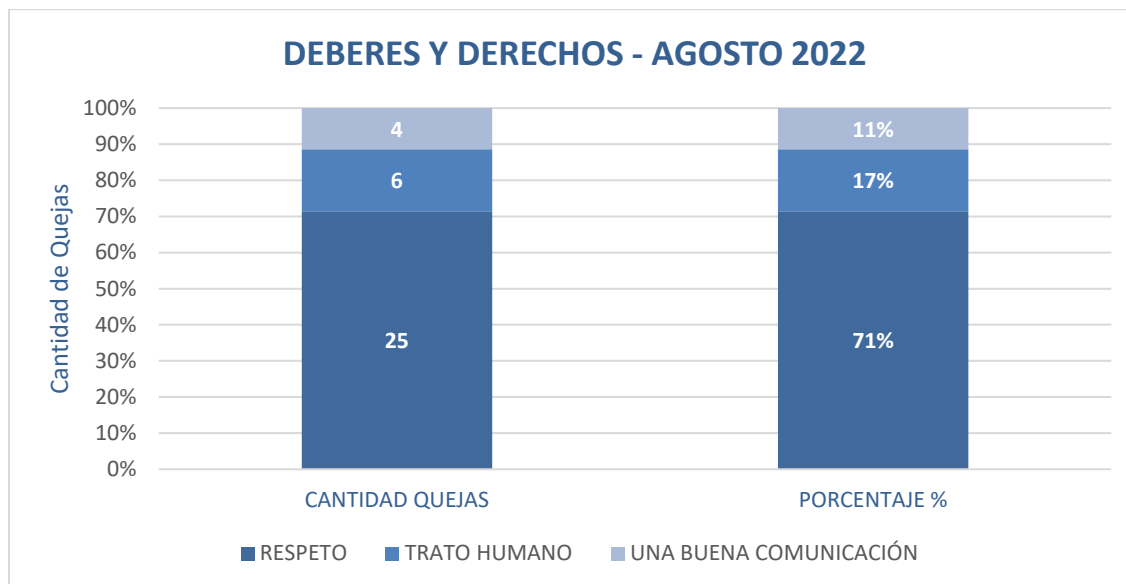
Fuente: Oficina Trabajo Social

De **35 Quejas** que se presentaron en el mes de **Agosto 2022** el **69%** corresponde al **Buen Trato** (24 requerimientos); **14% Servicio** (5 requerimientos); **Oportunidad** con **11%** (4 requerimientos); **Seguridad 6%** (2 requerimientos), esto alineado con el **BOTOSS**.





5.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

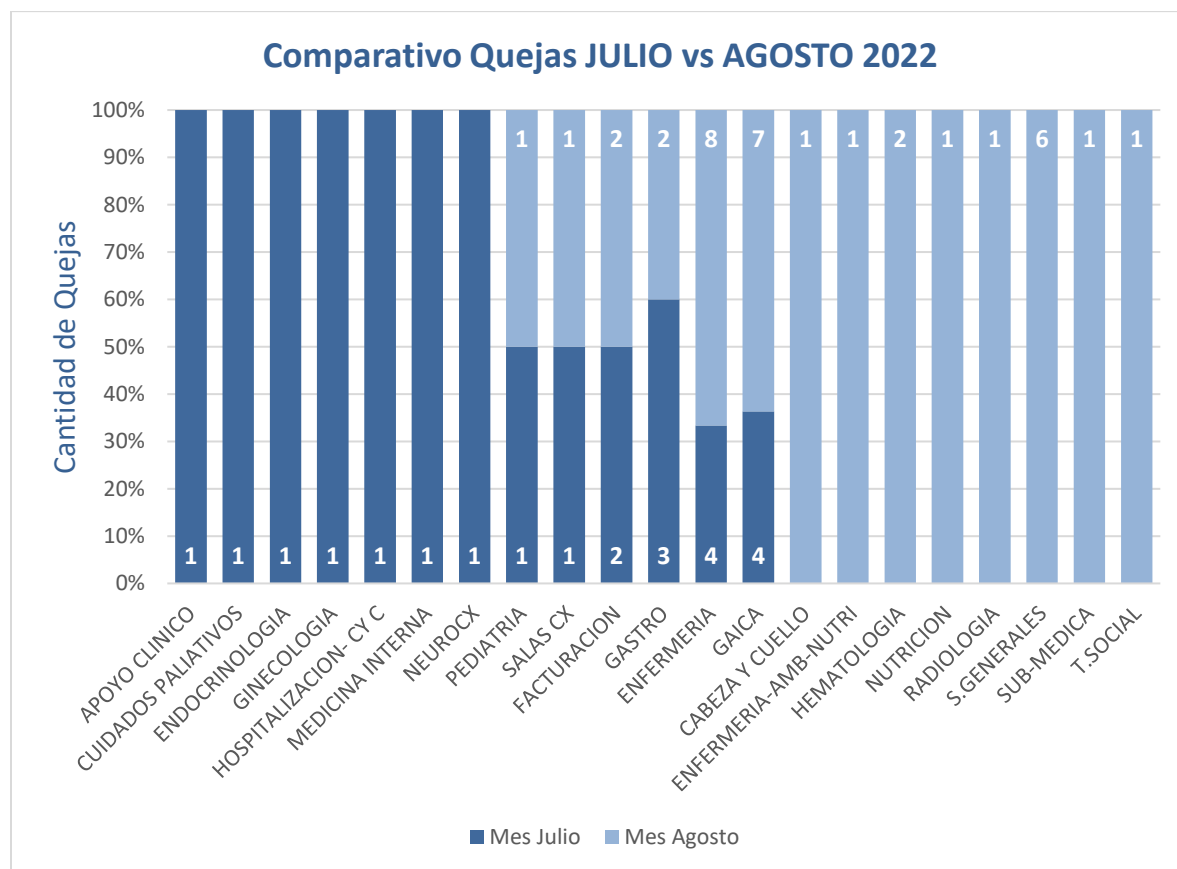
De **35 Quejas** que se presentaron en el mes de **Agosto 2022** el **71%** corresponde a **Respeto** (25 requerimientos), **Trato humano** con **17%** (6 requerimientos), **Una buena comunicación** **11%** (4 requerimientos) esto alineado con **Deberes y Derechos**.





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

Mes **JULIO** vs **AGOSTO** 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Agosto 2022** se presentan **35** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **Julio 2022** se presentaron **22** requerimientos, aumentando 13 quejas de julio al mes de agosto.



6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Julio vs Agosto 2022

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	Mes		VARIACIÓN
	Julio	Agosto	
S.GENERALES	0	6	600%
HEMATOLOGIA	0	2	200%
CABEZA Y CUELLO	0	1	100%
ENFERMERIA-AMB-NUTRI	0	1	100%
NUTRICION	0	1	100%
RADIOLOGIA	0	1	100%
SUB-MEDICA	0	1	100%
T.SOCIAL	0	1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	Mes		VARIACIÓN
	Julio	Agosto	
APOYO CLINICO	1	0	-100%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	0	-100%
ENDOCRINOLOGIA	1	0	-100%
GINECOLOGIA	1	0	-100%
HOSPITALIZACION- CY C	1	0	-100%
MEDICINA INTERNA	1	0	-100%
NEUROCX	1	0	-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

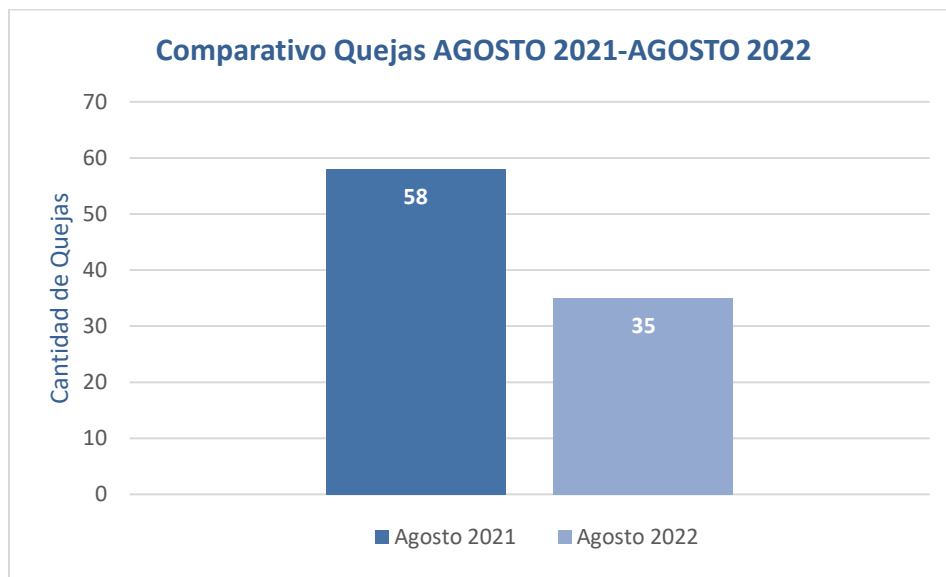
✓ Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	Mes		VARIACIÓN
	Julio	Agosto	
PEDIATRIA	1	1	0%
SALAS CX	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 **Agosto 2022** se presentan **35** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **Agosto 2021** año anterior, se presentaron **58** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 23 quejas comparando el año anterior.

7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021 vs 2022.

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	QUEJAS		VARIACIÓN
	ago-21	ago-22	
FACTURACION	0	1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	QUEJAS		VARIACIÓN
	ago-21	ago-22	
CEGIP	30	2	-2993%
APOYO CLINICO	30	8	-2973%
FARMACIA	20	0	-2000%
CUIDADOS PALIATIVOS	14	1	-1393%
GAICA	13	0	-1300%
GASTRO	13	0	-1300%
GESTION HUMANA	13	0	-1300%
HEMATOLOGIA	8	0	-800%
INGENIERIA	6	0	-600%
CX PLASTICA	6	1	-583%
MEDICINA NUCLEAR	5	0	-500%
NUTRICION	5	0	-500%
DIRECCION	5	1	-480%
DOCENCIA	5	1	-480%
COMUNICACIONES	5	2	-460%
ONCOLOGIA	4	0	-400%
PEDIATRIA	4	0	-400%
PSIQUIATRIA	4	0	-400%
CALIDAD	5	6	-380%
CORRESPONDENCIA	4	2	-350%
RADIOLOGIA	3	0	-300%
RADIOTERAPIA	3	0	-300%
CABEZA Y CUELLO	4	7	-225%
REHABILITACION	2	0	-200%
S.GENERALES	2	0	-200%
SALAS CX	2	0	-200%
ENFERMERIA	2	1	-150%
SALUD MENTAL	1	0	-100%
SENO-CX	1	0	-100%
SUB-ADMINISTRATIVA	1	0	-100%
SUB-INVESTIGACION	1	0	-100%
SUB-MEDICA	1	0	-100%
T.SOCIAL	1	0	-100%
UROLOGIA	1	0	-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

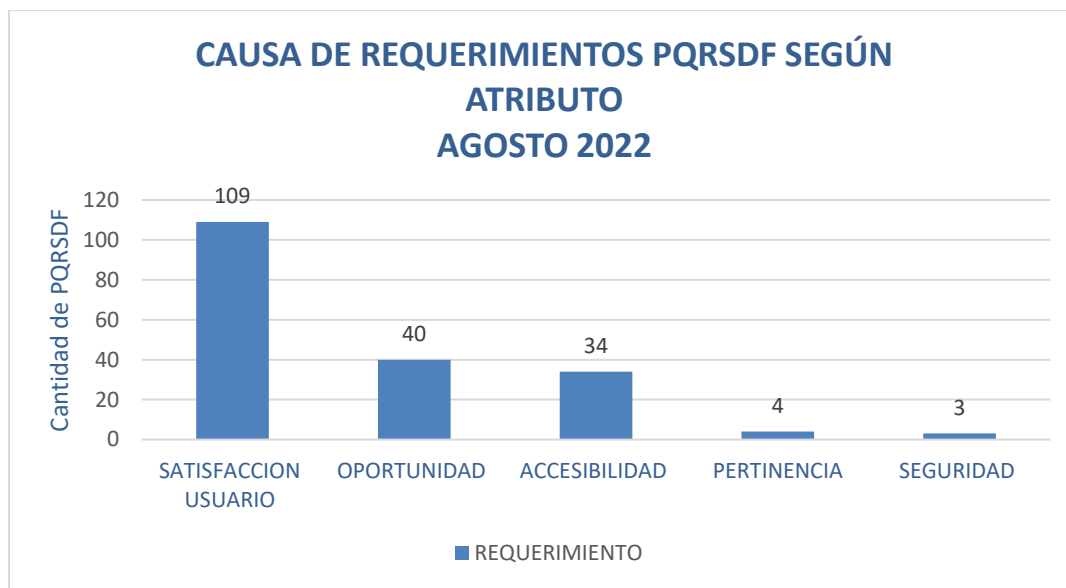




8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Agosto 2022** de **35 Quejas** se presentan 3 quejas anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

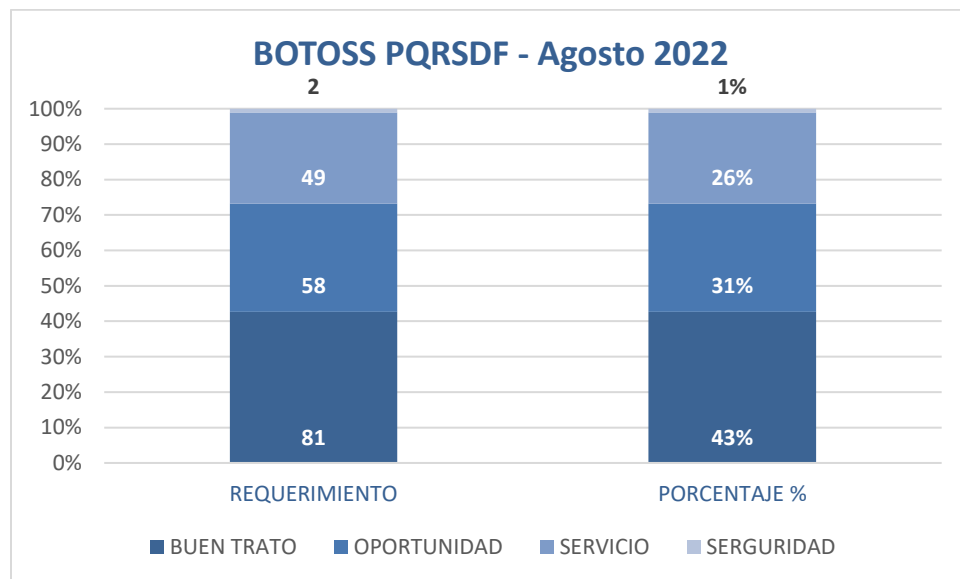
Para el mes de **Agosto 2022** se presentan **190** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 57%** (109 requerimientos), **Oportunidad 21%** (40 requerimientos), **Accesibilidad** con un **18%** (34 requerimientos); **Pertinencia 2%** (4 requerimientos), **Seguridad 2%** (3 requerimientos).





9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

BOTOSS



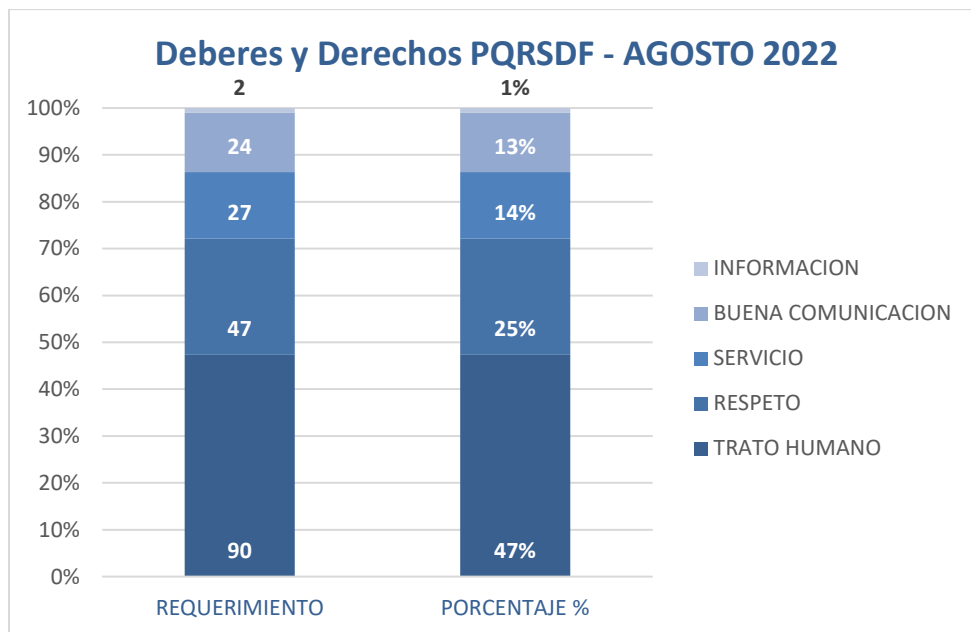
Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **190** requerimientos que se presentaron en el mes de **Agosto 2022** el **43%** corresponde a **Buen trato** (81 requerimientos), **Oportunidad 31%** (58 requerimientos), **Servicio 26%** (49 requerimientos), **Seguridad 1%** (2 requerimientos).





9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **190** requerimientos que se presentaron en el mes de **Agosto 2022** el **47%** corresponde a, **Trato Humano** (90 requerimientos), **Respeto 25%** (47 requerimientos), **Servicio 14%** (27 requerimientos), **Buena comunicación 13%** (24 requerimientos), **Información 1%** (2 requerimientos); esto alineado con el **Deberes y Derechos**.





10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE AGOSTO 2022

AGOSTO 2022	
AGOSTO	CANTIDAD
NUEVOS	481
ANTIGUOS	9.033
TOTAL ATENDIDOS	9.514

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,99% (N total de requerimientos 190/ N total pacientes atendidos 9.514)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **3,67% (N total de requerimientos tipo queja 35/ N total pacientes atendidos 9.514)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Agosto** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,99% (N total de requerimientos 190/ N total pacientes atendidos 9.514)**

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación **3,67% (N total de requerimientos tipo queja 35/ N total pacientes atendidos 9.514)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.





11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el año **2022** del mes de **Agosto** se presentan **190** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Agosto 2021** se presentan **224** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **15%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Agosto 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Agradecimiento** del **6%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Agosto 2022** fueron (58 requerimientos) vs **Agosto 2021** con (62 requerimientos), en el tipo de requerimiento; **Petición** se evidencia una aumento del **70%** **Agosto 2022** fueron (30 requerimientos) vs **Agosto 2021** con (9 requerimientos); **Queja** se presenta una disminución del **39%** fueron **Agosto 2022** (35 requerimientos) vs **Agosto 2021** con (58 requerimientos), del tipo de requerimiento **Reclamo** se evidencia un aumento de un **38%** **Agosto 2022** fueron (36 requerimientos) vs **Agosto 2021** con (14 requerimientos), **Solicitud de información** se presenta una disminución del **36%** **Agosto 2022** con (22 requerimientos) vs **Agosto 2021** con (61 requerimientos), **Sugerencia** se evidencia una disminución del **45%** **Agosto 2022** (9 requerimientos) vs **Agosto 2021** con (20 requerimientos),





12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Agosto 2022** se presentaron **190** requerimientos de los cuales **58** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E. S.E

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO DR ANDREY MORENO	CABEZA Y CUELLO	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION-	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL INC-	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION-	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE-ENFERMERIA BUEN	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIS- BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO BUEN TRATO JEFE ANGELA CAICEDO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO BUEN TRATO JEFE ADRIANASANCHEZ	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE ISABEL FERNANDEZ- ENFER-BUEN	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE ISABEL FERNANDEZ- ENFER-BUEN	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA IRENE FONSECA BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA MARITZA BARRAGAN	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE ISABEL FERNANDEZ- ENFER-BUEN	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA-ATENCION DOMICILIARIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE ISABEL FERNANDEZ- ENFER-BUEN	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- VIGILANCIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE ISABEL FERNANDEZ- ENFER-BUEN	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA GESTORA HEMATOLOGIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA GESTORA HEMATOLOGIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ANGIE MURCIA-TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- JEFE YOLANDA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA-BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA-BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA-BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES- BUEN TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO BRIGHI FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURADORA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADOR DAIRO ANDRES	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADOR DAIRO ANDRES	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADOR DAIRO ANDRES	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADOR DAIRO ANDRES	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION -NAVEGADORA MILENA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR ALCALA- ENFERMERIA	HEMATOLOGIA- ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION DOMICILIARIA	HOSPITALIZACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION DOMICILIARIA	HOSPITALIZACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION DOMICILIARIA	HOSPITALIZACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION DOMICILIARIA	HOSPITALIZACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PATOLOGIA- BUEN TRATO	PATOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANTES, MUY AMABLES	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO UCP- BUEN TRATO	UCP	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SERVICIO UROLOGIA	UROLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presentan **58** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número



de requerimientos: **Enfermería 26** requerimientos, **Facturación 18** requerimientos, **Dirección 4** requerimientos, **Hospitalización 4** requerimientos, **Cabeza y Cuello 1** Requerimiento, **Hematología-Enfermería 1** requerimiento, **Patología 1** requerimiento, **S. Generales 1** requerimiento, **UCP 1** requerimiento, **Urología 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 **Agosto 2022** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

AGOSTO 2022 PQRSDF	
Tramites de citas	6
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	1

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Agosto 2022** se presentaron 6 requerimientos relacionados con tramites de citas y 1 requerimiento sobre historias clínicas.





16. CONCLUSIONES

- **190** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **30% Agradecimiento** (58 Requerimientos); **Reclamo 19%** (36 requerimientos); **Queja 18%** (35 requerimientos); **Petición 16%** (30 requerimientos); **Solicitud de la Información 12%** (22 Requerimientos); Seguido de **Sugerencias 5%** (9 requerimientos).
- De **190** requerimientos para el mes de **Agosto 2022** el **30%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** (58 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Agradecimientos y Satisfacción del usuario**.
- De **190** requerimientos para el mes de **Agosto 2022** el **19%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (36 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Buen trato y Servicio**.
- De **190** requerimientos para el mes de **Agosto 2022** el **18%** corresponde al tipo de comentario **Queja** (35 requerimientos); las causas de estos se definen en **Buen trato, Oportunidad, Seguridad y Servicio**.
- Para el mes de **Agosto 2022** de **190** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Petición** con un **16%** (30 requerimientos); los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Oportunidad, Pertinencia y Satisfacción del Usuario**.
- Para el mes de **Agosto 2022** de **190** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Solicitud de información 12%** (22 requerimientos); los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Oportunidad y Pertinencia**.
- Para el mes de **Agosto 2022** de **190** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con **5%** (9 requerimientos), los cuales se identifican por, **Oportunidad y Satisfacción del usuario**.





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: Lizeth Díaz

Revisó: Ana Edith Hernandez

Aprobó: Ana Edith Hernandez

