



INFORME PQRSDF SEPTIEMBRE 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	10
4 CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO	11
4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo	11
4.1.1 Satisfacción de usuario	12
4.1.2 Oportunidad	13
5 ATRIBUTOS ALINEADOS AL BOTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	14
5.1 Botoss	14
5.2 Deberes y Derechos	15
6 COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA	16
6.1 Comparativo de PQRSDF	17
7 COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2021-2022	18
7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021-2022	19
8 QUEJAS ANONIMAS	20
9 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO	20
9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos	21
9.2 Deberes y Derechos PQRSDF	22
10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE	23
11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2021-2022	24
12 AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS	25
13 PLAN DE MEJORA	26





14 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS.....	26
15 TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....	26
16 CONCLUSIONES	27
17 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES.....	28





1 INTRODUCCION

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

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

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

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

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

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

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

1.1 Variables 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.





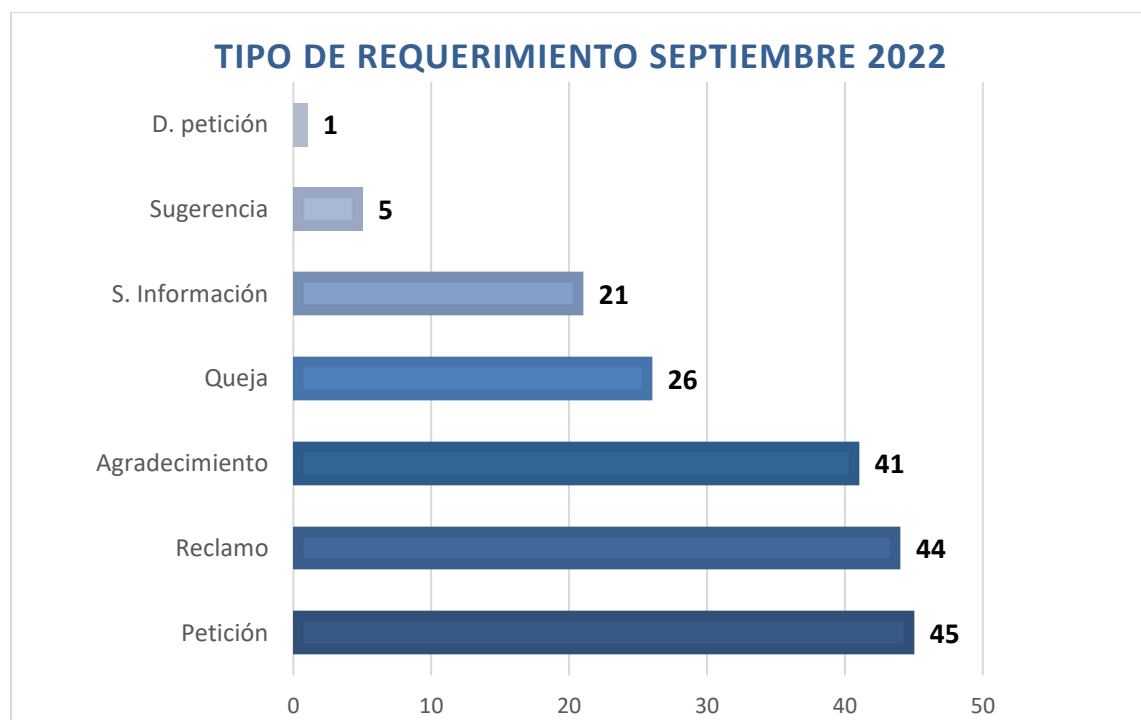
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 SEPTIEMBRE 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



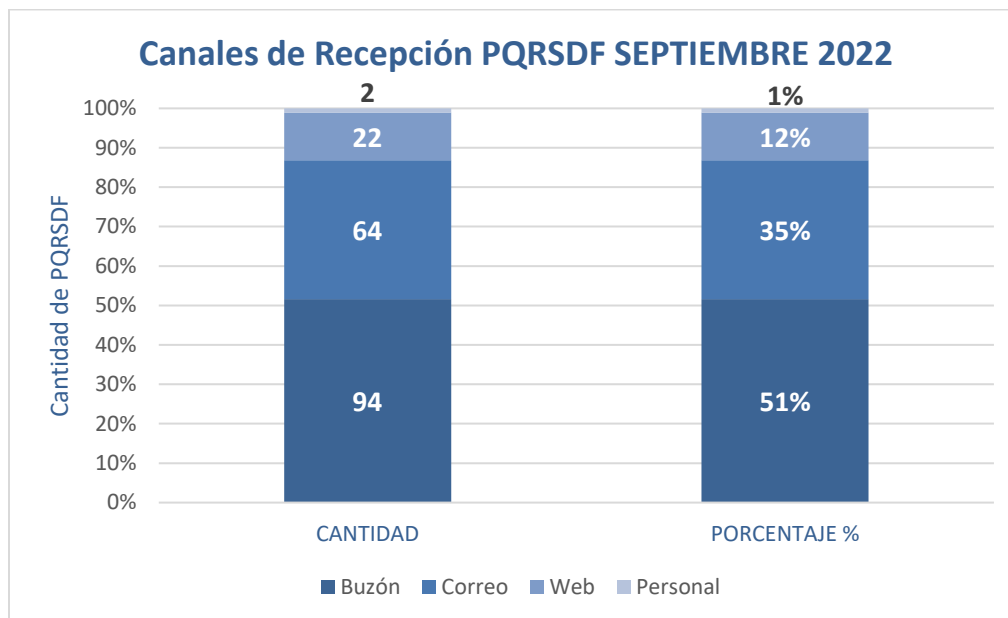
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Septiembre de 2022** se presentan **183** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **35% Petición** (45 Requerimientos); **Reclamo 24%** (44 requerimientos); **Agradecimiento 22%** (41 requerimientos); **Queja 14%** (26 requerimientos); **Solicitud de la Información 11%** (21 Requerimientos); **Sugerencias 3%** (5 requerimientos); Seguido de **Derecho de petición 1%** (1 requerimiento).





1.2.2 Canales de recepción



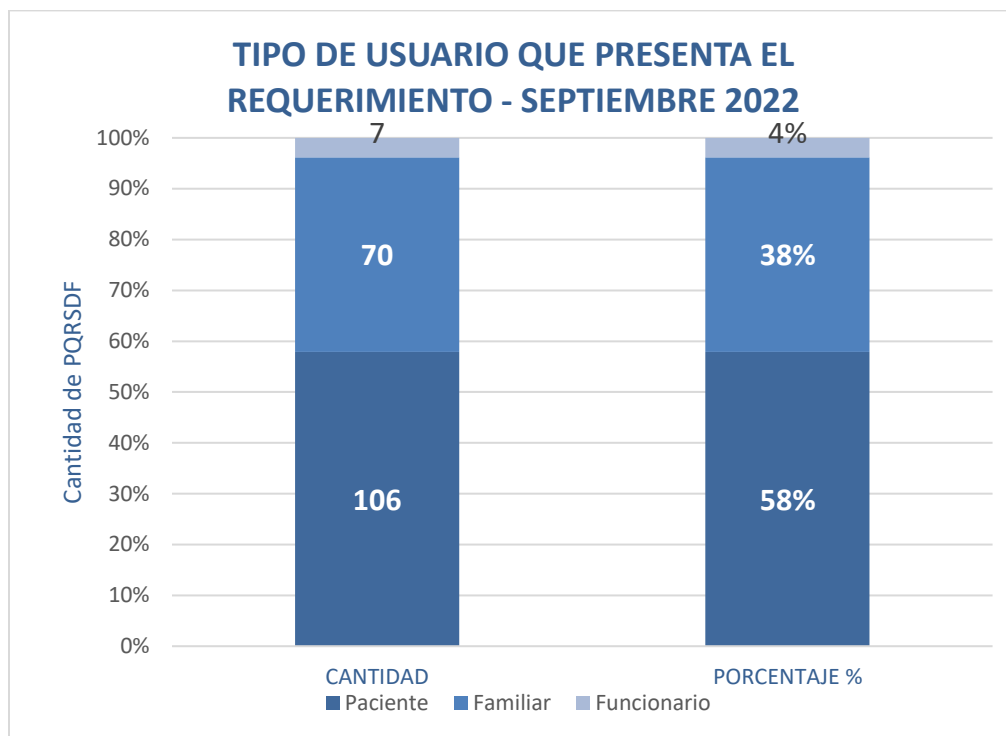
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Septiembre de 2022** se presentan **183** requerimientos, según los tipos de canales de recepción se distribuyen de la siguiente manera: El tipo de canal que presenta mayor participación con un **51%** es el **Buzón** (94 Requerimientos); **Correo** con un **35%** (64 requerimientos); **Página web** **12%** (22 requerimientos); **Personal** con un **1%** (2 requerimientos).





1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Septiembre de 2022** se registran **183** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **58%** (106 requerimientos); **Familiar** **38%** (70 requerimientos); **Funcionario** **4%** (7 requerimientos).



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRSDF							CANTIDAD TOTAL DE PQRSDF	PORCENTAJE %
	Agradecimiento	Queja	Reclamo	Petición	S. Información	Sugerencia	D. Petición		
FACTURACION	18	1	4	2				25	14%
ENFERMERIA	10	4	7	1	1			23	13%
SUBMEDICA				14	8			22	12%
S.GENERALES	7	3	3					13	7%
MERCADEO			1	7	2			10	5%
M.NUCLEAR			1	5	3			9	5%
GAICA		3	4					7	4%
SUB-ADMINISTRA			4		1	2		7	4%
T.SOCIAL		3	1		3			7	4%
CABEZA Y CUELLO				4	1			5	3%
RADIOLOGIA			1	2	1	1		5	3%
HOSPITALIZACION	1		2	1				4	2%
ENDOCRINOLOGIA		2		1				3	2%
GASTRO			3					3	2%
HEMATOLOGIA	1	2						3	2%
REHABILITACION			2	1				3	2%
CUIDADOS PALIATIVOS		1	1					2	1%
CX PLASTICA			1			1		2	1%
DERMATOLOGIA			2					2	1%
JURIDICA				1			1	2	1%
M. INTERNA		1	1					2	1%
APOYO CLINICO	1							1	1%
CABEZA Y CUELLO- MERCA				1				1	1%
CYC- T.SOCIAL		1						1	1%
DIRECCION	1							1	1%
ENFERMERIA- GAICA		1						1	1%
ENFERMERIA- JURIDICA				1				1	1%
ENFERMERIA- T. SOCIAL	1							1	1%
ENFERMERIA-DIRECCION-SUB	1							1	1%
FARMACIA						1		1	1%
GASTRO-GAICA			1					1	1%
GESTION HUMANO				1				1	1%
GINECOLOGIA		1						1	1%
HOSPITALIZACION- SUBMEDICA			1					1	1%
HOSPITALIZACION- SOPORTE ONCOLOGICO			1					1	1%
NEUMOLOGIA-CX TORAX		1						1	1%
NEUROCIRUGIA			1					1	1%
NEUROLOGIA				1				1	1%
ONCOLOGIA		1						1	1%
ORTOPEDIA- FACTURACION		1						1	1%
RADIOLOGIA- ENFERMERIA			1					1	1%
RADIOTERAPIA				1				1	1%
SUB-INVESTIGACIONES					1			1	1%
SUB-MEDICA - RX				1				1	1%
UCI			1					1	1%
TOTAL:	41	26	44	45	21	5	1	183	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

NIT: 899.999.092-7

Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



@incancerologia



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

En el mes de **Septiembre 2022** se presentaron **183** requerimientos, se identifican las áreas con mayor requerimientos **Facturación 14%** (25 requerimientos); **Enfermería 13%** (23 requerimientos); **Submedica 12%** (22 requerimientos); **Servicios Generales 7%** (13 requerimientos); **Mercadeo 5 %** (10 requerimientos); **Medicina Nuclear 5%** (10 requerimientos); **GAICA 4%** (7 requerimientos); **Sub-administrativa 4%** (7 requerimientos); **Trabajo Social 4%** (7 requerimientos); **Cabeza y Cuello 3%** (5 requerimientos); **Radiología 3%** (5 requerimientos); **Hospitalización 2%** (4 requerimientos); **Endocrinología 2%** (3 requerimientos); **Gastroenterología 2%** (3 requerimientos); **Hematología 2%** (3 requerimientos); **Rehabilitación 2%** (3 requerimientos); **Cuidados paliativos 1%** (2 requerimientos); **CX plástica 1%** (2 requerimientos); **Dermatología 1%** (2 requerimientos); **Jurídica 1%** (2 requerimientos); **Medicina Interna 1%** (2 requerimientos); **Apoyo Clínico 1%** (1 requerimiento); **Cabeza y Cuello-merca 1%** (1 requerimiento); **CYC-T.Social 1%** (1 requerimiento); **Dirección 1%** (1 requerimiento); **Enfermería-GAICA 1%** (1 requerimiento); **Enfermería-Jurídica 1%** (1 requerimiento); **Enfermería-T. Social 1%** (1 requerimiento); **Enfermería-Dirección sub 1%** (1 requerimiento); **Farmacia 1%** (1 requerimiento); **Gastro-GAICA 1%** (1 requerimiento); **Gestión Humana 1%** (1 requerimiento); **Ginecología 1%** (1 requerimiento); **Hospitalización-Submedica 1%** (1 requerimiento); **Hospitalización-Soporte Oncológico 1%** (1 requerimiento); **Neumología-CX tórax 1%** (1 requerimiento); **Neurocirugía 1%** (1 requerimiento); **Neurología 1%** (1 requerimiento); **Oncología 1%** (1 requerimiento); **Ortopedia-Facturación 1%** (1 requerimiento); **Radiología-Enfermería 1%** (1 requerimiento); **Radioterapia 1%** (1 requerimiento); **Sub-Investigaciones 1%** (1 requerimiento); **Submedica-rx 1%** (1 requerimiento); **UCI 1%** (1 requerimiento).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE %
ENFERMERIA	4	15%
GAICA	3	12%
S.GENERALES	3	12%
T. SOCIAL	3	12%
ENDOCRINOLOGIA	2	8%
HEMATOLOGIA	2	8%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	4%
CYC-T.SOCIAL	1	4%
ENFERMERIA-GAICA	1	4%
FACTURACIÓN	1	4%
GINECOLOGIA	1	4%
M. INTERNA	1	4%
NEUMOLOGIA-CX TORAX	1	4%
ONCOLOGIA	1	4%
ORTOPEDIA - FACTURACIÓN	1	4%
TOTAL:	26	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social





En el mes de **Septiembre 2022** se presentaron **26** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 15%** (4 requerimientos); **GAICA 12%** (3 requerimientos); **Servicios Generales 12%** (3 requerimientos); **Trabajo Social 12%** (3 requerimientos); **Endocrinología 8%** (2 requerimientos); **Hematología 8%** (2 requerimientos); **Cuidados Paliativos 4%** (1 requerimiento); **CYC T. Social 4%** (1 requerimiento); **Enfermería-GAICA** (1 requerimiento); **Facturación 4%** (1 requerimiento); **Ginecología 4%** (1 requerimiento); **Medicina Interna 4%** (1 requerimiento); **Neumología-cx Tórax 4%** (1 requerimiento); **Oncología 4%** (1 requerimiento); **Ortopedia-facturación 4%** (1 requerimiento).

3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

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	26
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Total	26
Promedio Días de respuesta	8,37 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Septiembre de 2022** se presentaron **26 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días como tiempo promedio de respuesta **8,37 días**

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR SEPTIEMBRE 2022	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	2
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0
Promedio	2,5 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.





Para el mes de **Septiembre de 2022** se presentaron 2 respuesta preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Septiembre 2022** se presentan **26 Quejas** a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas, para un promedio de **3,10** ías.

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
ENDOCRINOLOGIA	2	4
S.GENERALES	2	3,5
ENFERMERIA	1	5
T.SOCIAL	1	4
TOTAL	6	4,12 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Septiembre 2022** se presentaron **26 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **6** antes de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **4,12 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 DÍAS
GAICA	3	6,66
ENFERMERIA	3	10,33
HEMATOLOGIA	2	7
T.SOCIAL	2	9
CUIDADOS PALIATIVOS	1	7
CYC- T.SOCIAL	1	7
ENFERMERIA- GAICA	1	8
FACTURACION	1	10
GINECOLOGIA	1	21
M. INTERNA	1	13
NEUMOLOGIA-CX TORAX	1	7
ONCOLOGIA	1	16
ORTOPEDIA- FACTURACION	1	14
S.GENERALES	1	6
TOTAL	20	10,13 días

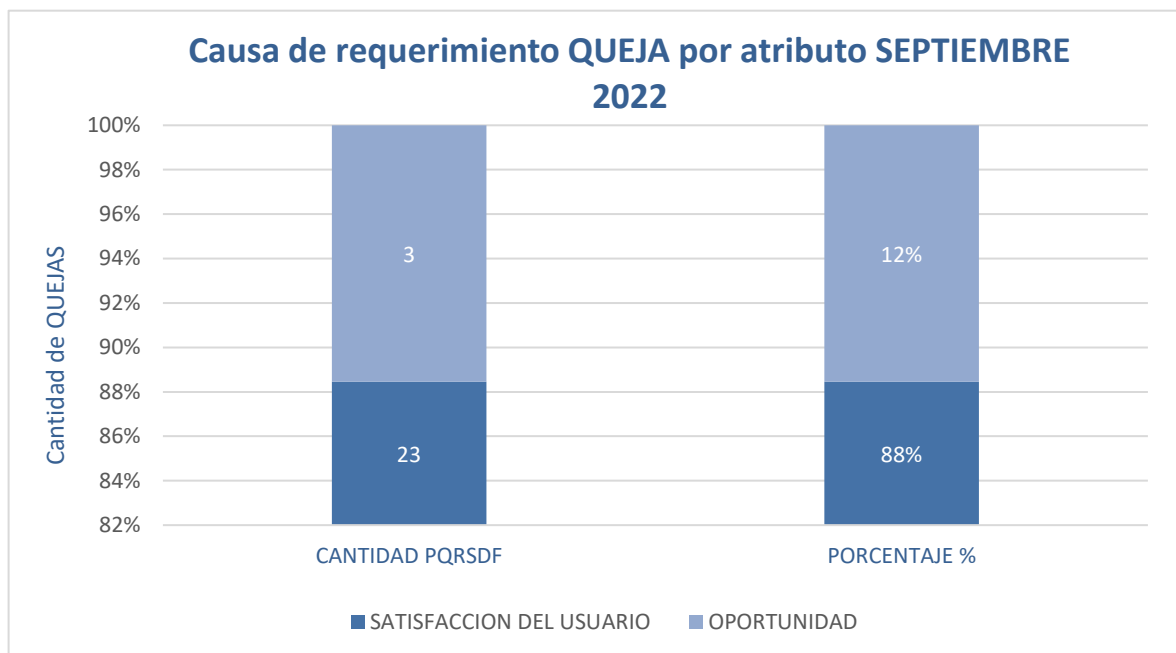
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Septiembre 2022** se presentaron **26 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **20** después de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **10,13 días**.





4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **26 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 88%** (23 requerimientos); **Oportunidad 12%** (3 requerimientos).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **26 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 88%** (23 requerimientos); **Oportunidad 12%** (3 requerimientos).





4.1.1 Satisfacción del usuario 88% (23 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DRA UCP- ORDEN MAL MIPRES	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA- T.SOCIAL CYC	CYC- T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA SECRETARIA DORIS ENDOCRINO- TRATO	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DRA TAPIERO ENDOCRINOLOGIA	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- MEJORAR TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL CAMILLERO- MAL TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL ENFERMERO ASDRUBAL	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA - GAICA MALA ATENCION	ENFERMERIA- GAICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA NAVEGADORA-MALTRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DRA ERIKA LEON- GAICA MALA ATENCION	GAICA	SATISFACION DEL USUARIO
RECLAMO GAICA- INFORMACION	GAICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE SECRETARIA DE GINECOLOGIA	GINECOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DR HEMATOLOGIA- FALTA INFORMACION	HEMATOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DRA HEMATOLOGIA - MUY AGRESIVA	HEMATOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA TRATO DRA MEDICINA INTERNA	M. INTERNA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION SERVICIO DE NEUMOLOGIA	NEUMOLOGIA-CX TORAX	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA ORTOPEDIA- FACTURACION MAL SERVICIO	ORTOPEDIA- FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA VIGILANCIA INGRESO MISMO CARNET	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE CAMACHO-MAL SERVICIO	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE ALVAREZ POR SU TRATO	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE T. SOCIAL DE CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL GASTRO	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA AUXILIAR ADMINISTRATIVO VIKY GOMEZ	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 88%** (23 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (3 requerimientos); **Servicios Generales** (3 requerimientos); **Trabajo Social** (3 requerimientos); **Endocrinología** (2 requerimientos); **GAICA** (2 requerimientos); **Hematología** (2 requerimientos); **Cuidados paliativos** (1 requerimiento); **CYC-Trabajo social** (1 requerimiento); **Enfermería-GAICA** (1 requerimiento); **Facturación** (1 requerimiento); **Ginecología** (1 requerimiento); **Medicina Interna** (1 requerimiento); **Neumología-CX Tórax** (1 requerimiento); **Ortopedia-Facturación** (1 requerimiento).





4.1.2 Oportunidad 12% (3 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA ATENCION SERVICIO DE GAICA	GAICA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA FALTA INFORMACION ONCOLOGIA CLINICA	ONCOLOGIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA- MEJORAR TRATO	ENFERMERIA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

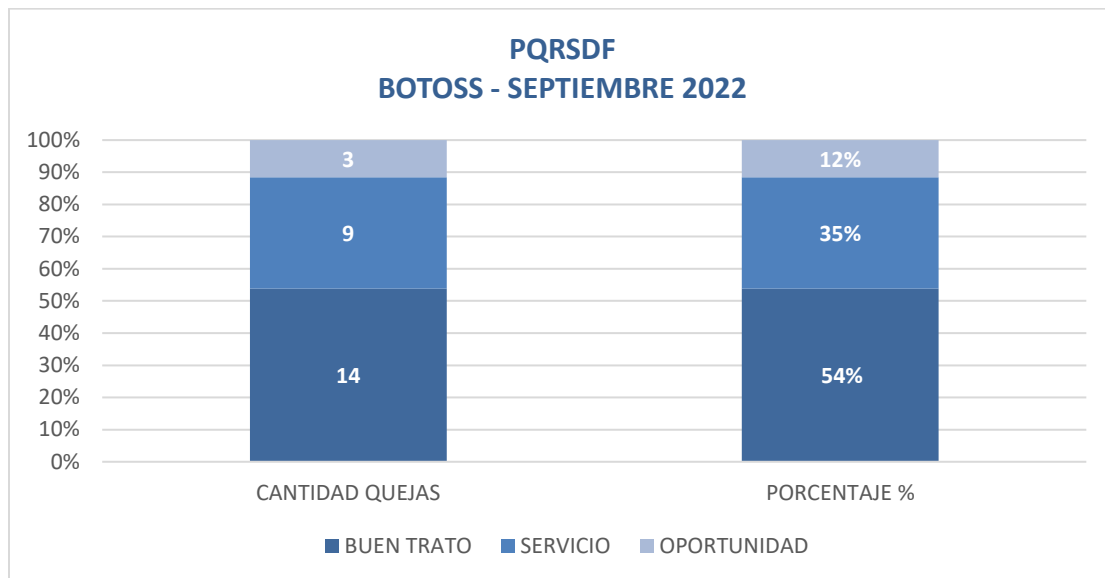
En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 12%** (3 requerimientos); donde se evidencia las consultas **GAICA** (1 requerimiento), **Oncología** (1 requerimiento), **Enfermería** (1 requerimiento).





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

5.1 Botoss

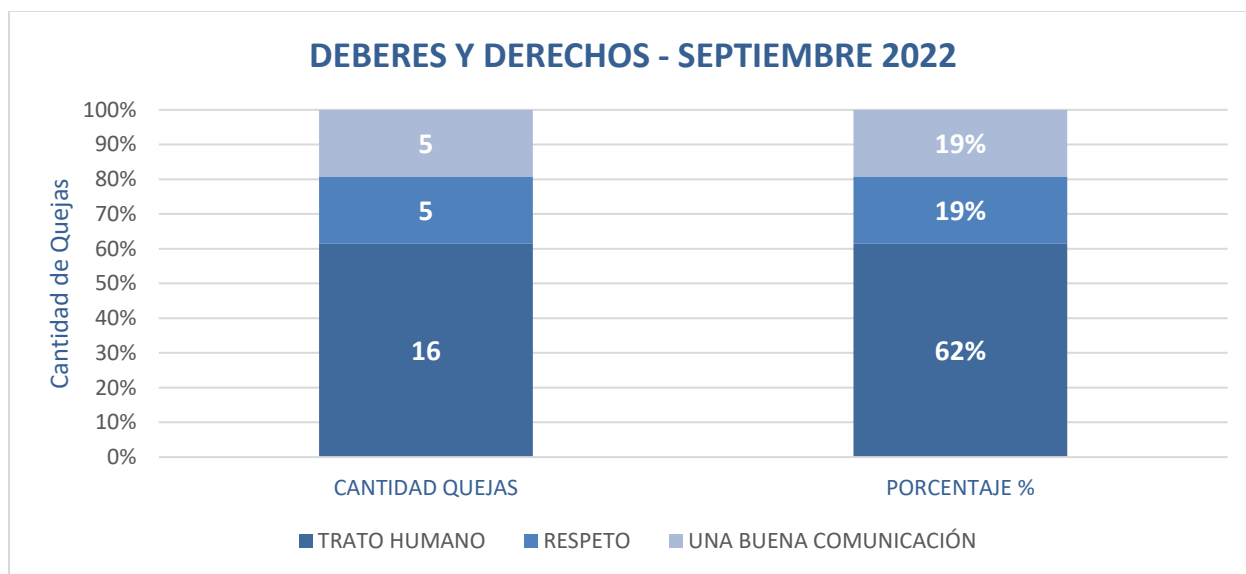


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **26 Quejas** que se presentaron en el mes de **Septiembre 2022** el **54%** corresponde al **Buen Trato** (14 requerimientos); **35% Servicio** (9 requerimientos); **Oportunidad** con **12%** (3 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.



5.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

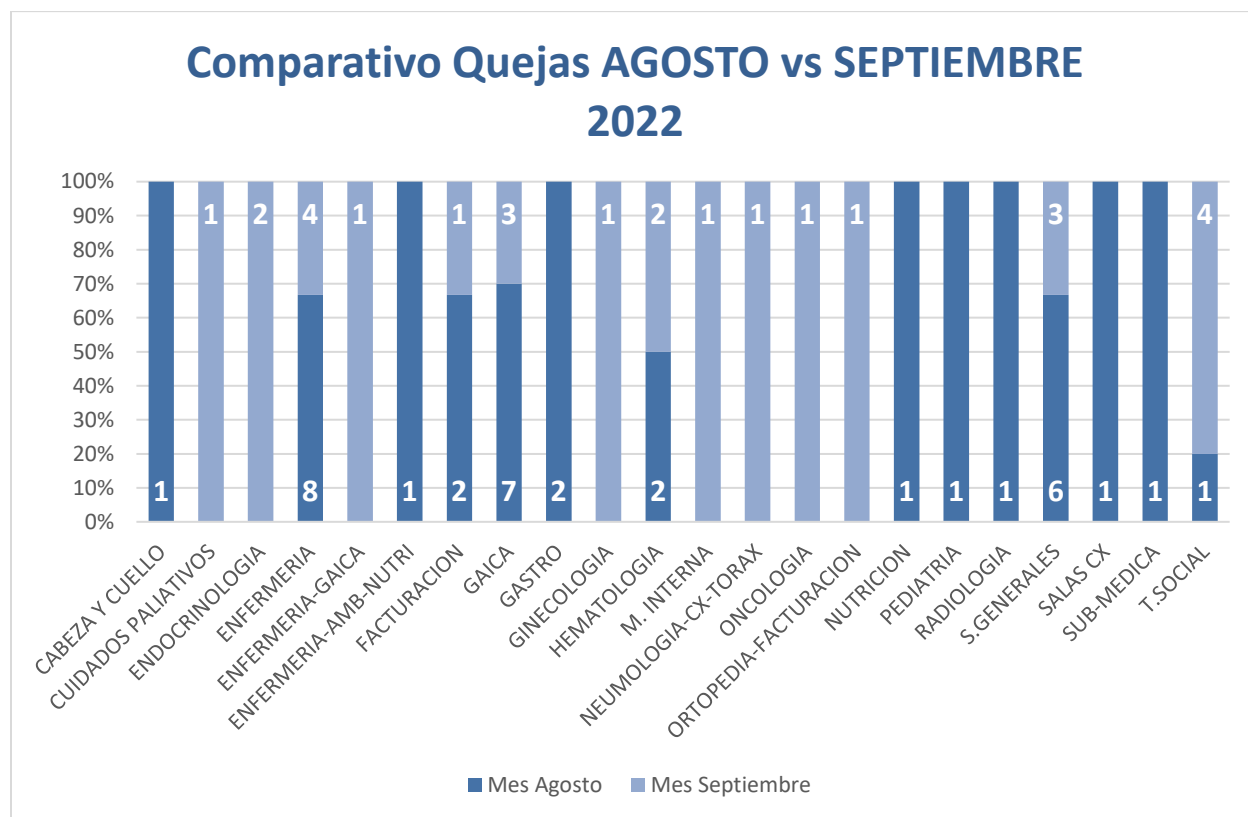
De **26 Quejas** que se presentaron en el mes de **Septiembre 2022** el **62%** corresponde a **Trato Humano** (16 requerimientos), **Respeto con 19%** (5 requerimientos), **Una buena comunicación 19%** (5 requerimientos) esto alineado con **Deberes y Derechos**.





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

Mes **AGOSTO** vs **SEPTIEMBRE 2022**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Septiembre 2022** se presentan **26** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **Agosto 2022** se presentaron **35** requerimientos, disminuyendo 9 quejas de agosto al mes de septiembre.



6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Julio vs Agosto 2022

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	Mes		VARIACIÓN
	Agosto	Septiembre	
CUIDADOS PALIATIVOS	0	1	100%
ENDOCRINOLOGIA	0	2	200%
ENFERMERIA-GAICA	0	1	100%
GINECOLOGIA	0	1	100%
M. INTERNA	0	1	100%
NEUMOLOGIA-CX-TORAX	0	1	100%
ONCOLOGIA	0	1	100%
ORTOPEDIA-FACTURACION	0	1	100%
T.SOCIAL	1	4	300%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	Mes		VARIACIÓN
	Agosto	Septiembre	
CABEZA Y CUELLO	1	0	-100%
ENFERMERIA	8	4	-400%
ENFERMERIA-AMB-NUTRI	1	0	-100%
FACTURACION	2	1	-100%
GAICA	7	3	-400%
GASTRO	2	0	-200%
NUTRICION	1	0	-100%
PEDIATRIA	1	0	-100%
RADIOLOGIA	1	0	-100%
S.GENERALES	6	3	-300%
SALAS CX	1	0	-100%
SUB-MEDICA	1	0	-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

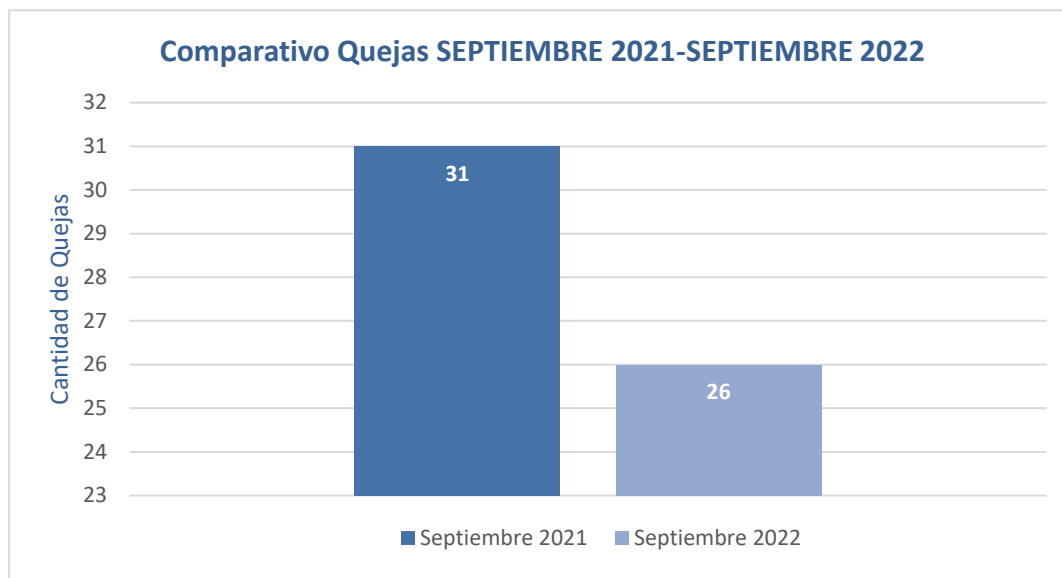
✓ Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	Mes		VARIACIÓN
	Agosto	Septiembre	
HEMATOLOGIA	2	2	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 **Septiembre 2022** se presentan **26** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **Septiembre 2021** año anterior, se presentaron **31** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 5 quejas comparando el año anterior.





7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021 vs 2022.

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	QUEJAS		VARIACIÓN
	sep-21	sep-22	
CUIDADOS PALIATIVOS	0	1	100%
ENDOCRINOLOGIA	0	2	200%
ENFERMERIA- GAICA	0	1	100%
GAICA	0	3	300%
GINECOLOGIA	0	1	100%
M. INTERNA	0	1	100%
NEUMOLOGIA-CX TORAX	0	1	100%
ORTOPEDIA- FACTURACION	0	1	100%
T.SOCIAL	1	4	300%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	QUEJAS		VARIACIÓN
	sep-21	sep-22	
CABEZA Y CUELLO	2	0	-200%
ENFERMERIA	10	4	-600%
FACTURACION	5	1	-400%
GASTROENTEROLOGIA	1	0	-100%
RADIOLOGIA	2	0	-200%
SENO	1	0	-100%
SUB-MEDICA	2	0	-200%
UROLOGIA	1	0	-100%

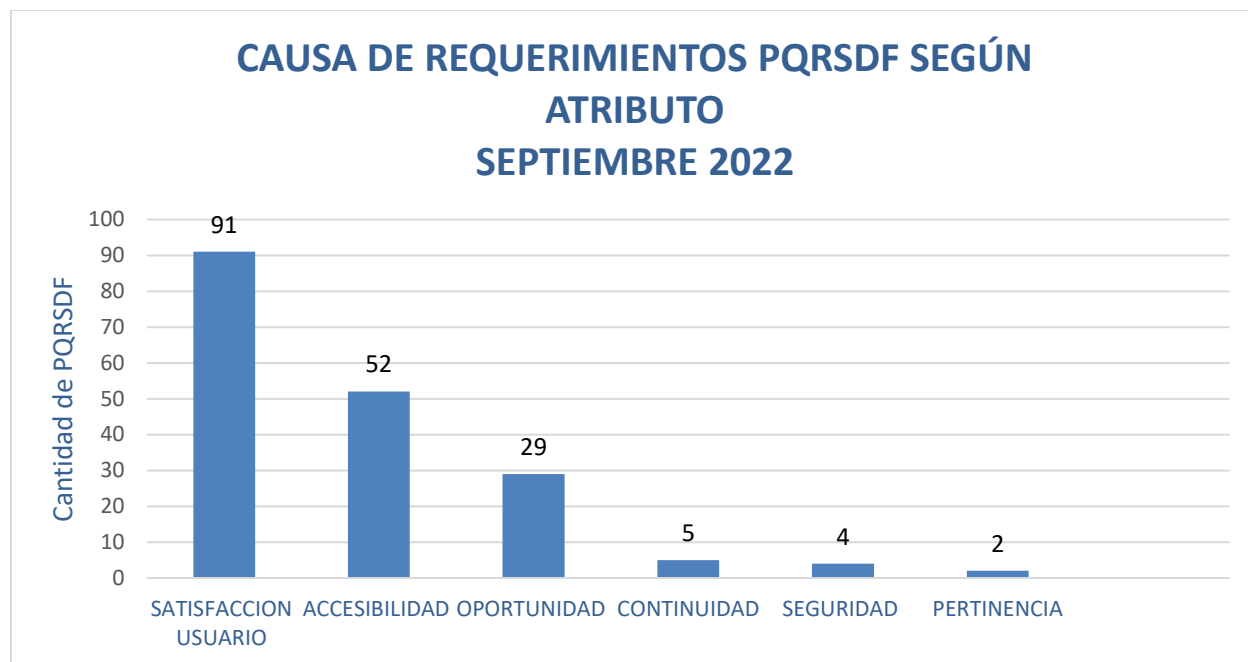
Fuente: Oficina Trabajo Social.



8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Septiembre 2022** de **26 Quejas** se presentan 5 quejas anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

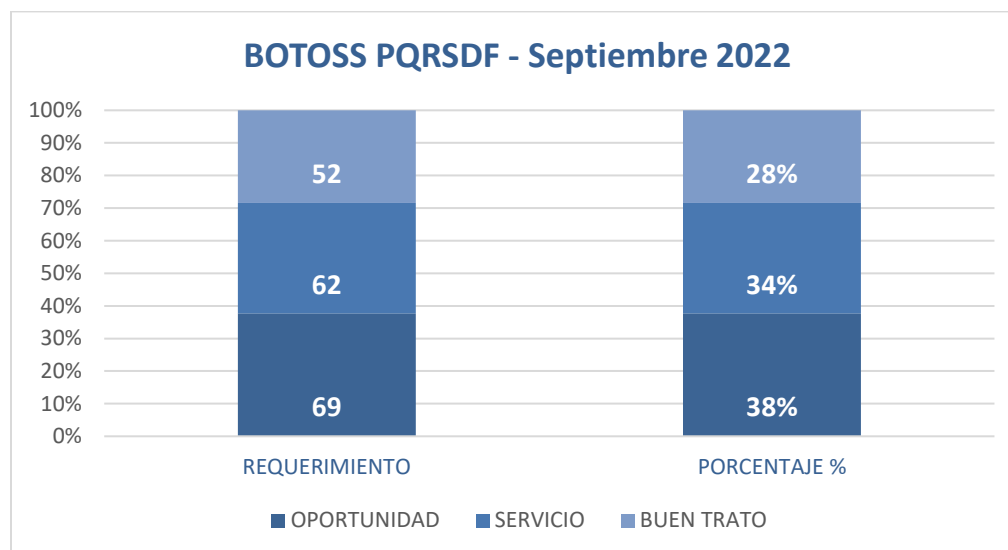
Para el mes de **Septiembre 2022** se presentan **183** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 50%** (91 requerimientos), **Accesibilidad 28%** (52 requerimientos), **Oportunidad** con un **16%** (29 requerimientos); **Continuidad 3%** (5 requerimientos), **Seguridad 2%** (4 requerimientos), **Pertinencia** (2 requerimientos).





9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

BOTOSS

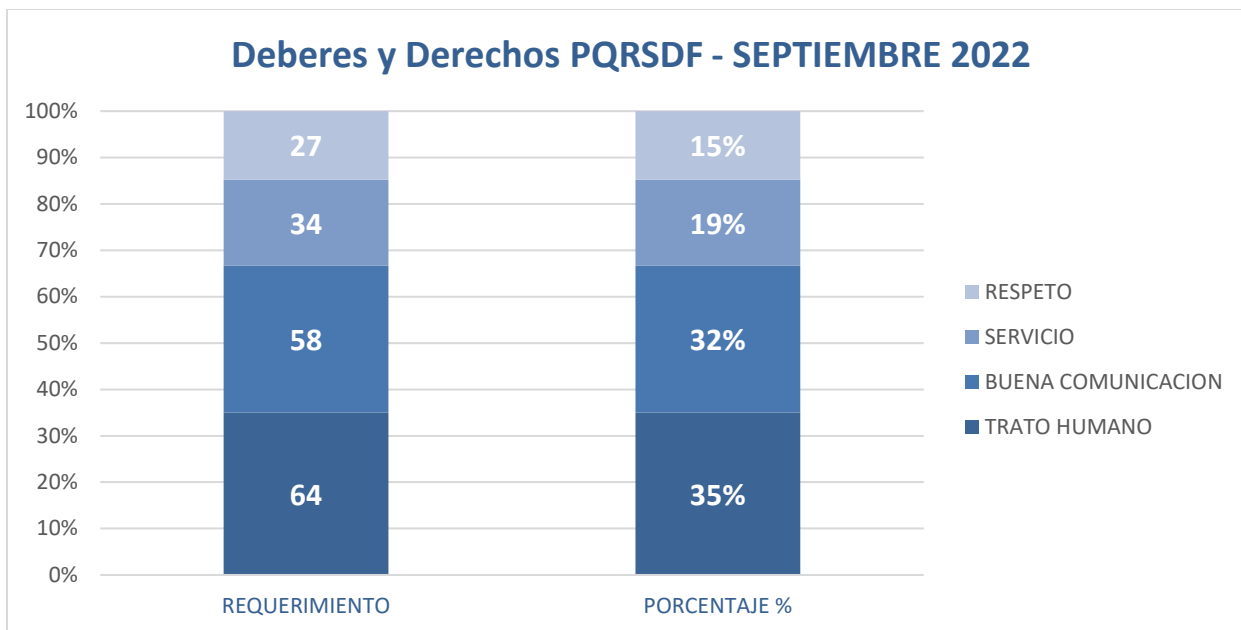


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **183** requerimientos que se presentaron en el mes de **Septiembre 2022** el **38%** corresponde a **Oportunidad** (69 requerimientos), **Servicio 34%** (62 requerimientos), **Buen Trato 28%** (52 requerimientos).



9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **183** requerimientos que se presentaron en el mes de **Septiembre 2022** el **35%** corresponde a, **Trato Humano** (64 requerimientos), **Buena Comunicación 32%** (58 requerimientos), **Servicio 19%** (34 requerimientos), **Respeto 15%** (27 requerimientos).





10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2022

SEPTIEMBRE 2022	
AGOSTO	CANTIDAD
NUEVOS	494
ANTIGUOS	9.474
TOTAL ATENDIDOS	9.968

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,83% (N total de requerimientos 183/ N total pacientes atendidos 9.968)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **2,60% (N total de requerimientos tipo queja 26/ N total pacientes atendidos 9.968)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Septiembre** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,83% (N total de requerimientos 183/ N total pacientes atendidos 9.968)**

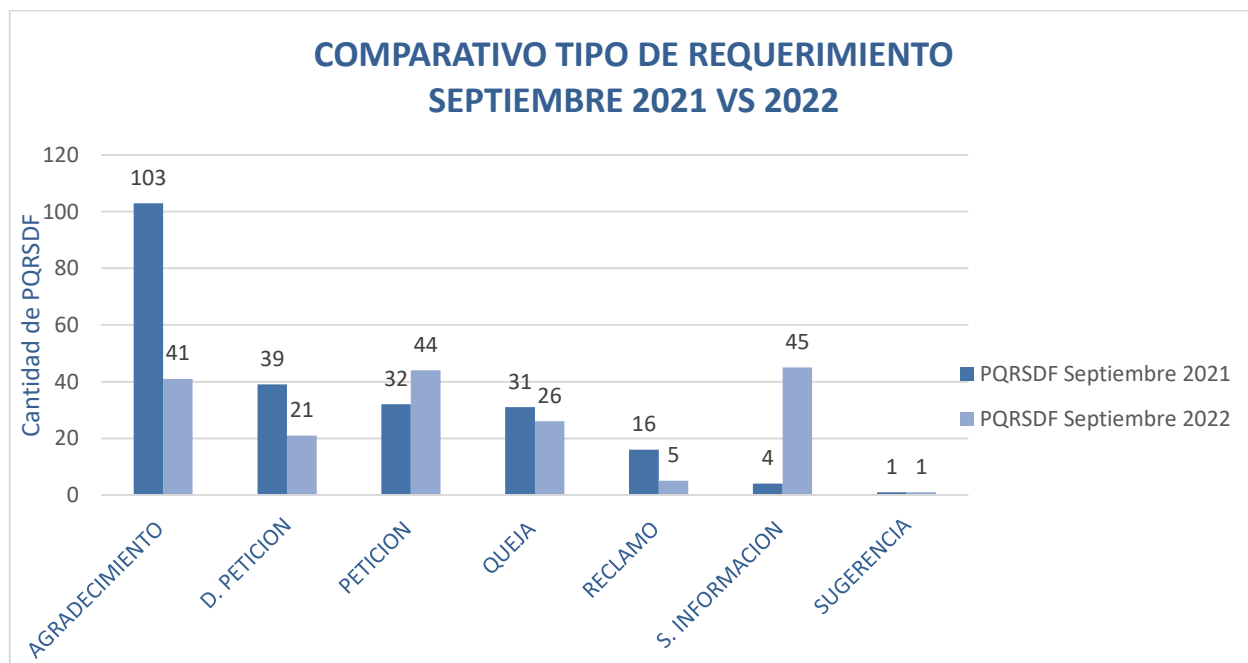
Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación **2,60% (N total de requerimientos tipo queja 26/ N total pacientes atendidos 9.968)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.





11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el año **2022** del mes de **Septiembre** se presentan **183** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Septiembre 2021** se presentan **226** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **19%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Septiembre 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Agradecimiento** de **62** requerimientos, teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Septiembre 2022** fueron (103 requerimientos) vs **Septiembre 2021** con (41 requerimientos), en el tipo de requerimiento; **Derecho de Petición** se evidencia una disminuyo en **18** requerimientos en vista de que en **Septiembre 2022** se presentaron (21 requerimientos) vs **Septiembre 2022** con (39 requerimientos); **Petición** se presenta un aumento de **12** requerimientos, ya que en **Septiembre 2022** fueron (44 requerimientos) vs **Septiembre 2021** con (32 requerimientos), del tipo de requerimiento **Queja** se evidencia una disminución de **5** requerimientos **Septiembre 2022** fueron (26 requerimientos) vs **Septiembre 2021** con (31 requerimientos), **Reclamo** se presenta una disminución del **11** requerimientos **Septiembre 2022** con (5 requerimientos) vs **Septiembre 2021** con (16 requerimientos), **Solicitud de Información** se evidencia un aumento de **41** requerimientos **Septiembre 2022** (45 requerimientos) vs **Septiembre 2021** con (4 requerimientos), y **Sugerencia** se mantuvo en **1** requerimiento.





12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Septiembre 2022** se presentaron **183** requerimientos de los cuales **41** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E. S.E

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO SUGERENCIA GUILLERMO	APOYO CLINICO	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION BUEN SERVICIO	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERIA ISABEL	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERIA ISABEL	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE GESTORA GASTRO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA - IRENE	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE YOLANDA ENFERMERA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA SIGNOS VITALES	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS BUEN TRATO Y SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA BUEN SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA FLOR- SUGERENCIA T.SOCIAL CYC	ENFERMERIA- T. SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- DIRECCION-SUBMEDICA	ENFERMERIA-DIRECCION-SUB	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURADORA - NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA MILENA- BUEN TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA GABRIELA- BUEN TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION BUEN SERVICIO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION BUEN SERVICIO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR ALCALA	HEMATOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION DOMICILIARIA	HOSPITALIZACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SR CAMACHO- VIGILANCIA	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SR CAMACHO- VIGILANCIA	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SR CAMACHO- VIGILANCIA	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SR CAMACHO- VIGILANCIA	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SE CAMACHO DE VIGILANCIA BUEN SERVICIO	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SE CAMACHO DE VIGILANCIA BUEN SERVICIO	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SE CAMACHO DE VIGILANCIA BUEN SERVICIO	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.





Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presentan **41** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Facturación 18** requerimientos, **Enfermería 10** requerimientos, **Servicios Generales 7** requerimientos, **Apoyo clínico 1** requerimientos, **Dirección 1** Requerimiento, **Enfermería-Trabajo Social 1** requerimiento, **Enfermería-Dirección-Sub 1** requerimiento, **Hematología 1** requerimiento, **Hospitalización 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 **Septiembre 2022** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

AGOSTO 2022 PQRSDF	
Tramites de citas	3
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	2

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Septiembre 2022** se presentaron 3 requerimientos relacionados con tramites de citas y 2 requerimiento sobre historias clínicas.





16. CONCLUSIONES

- **183** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **25% Petición** (45 Requerimientos); **Reclamo 24%** (44 requerimientos); **Agradecimiento 22%** (41 requerimientos); **Queja 14%** (26 requerimientos); **Solicitud de la Información 11%** (21 Requerimientos); **Sugerencias 3%** (5 requerimientos).Seguido de **Derecho de petición 1%** (1 requerimientos).
- De **183** requerimientos para el mes de **Septiembre 2022** el **25%** corresponde al tipo de comentario **Petición** (45 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Accesibilidad**.
- De **183** requerimientos para el mes de **Septiembre 2022** el **24%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (44 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Buen trato y Servicio**.
- De **183** requerimientos para el mes de **Septiembre 2022** el **22%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** (41 requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del usuario**.
- Para el mes de **Septiembre 2022** de **183** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Queja** con un **14%** (26 requerimientos); los cuales se identifican por, **Buen trato, Oportunidad, Seguridad y Servicio**.
- Para el mes de **Septiembre 2022** de **183** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Solicitud de información 12%** (21 requerimientos); los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Oportunidad y Pertinencia**.
- Para el mes de **Septiembre 2022** de **183 requerimientos** corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con **3%** (5 requerimientos), los cuales se identifican por, **Oportunidad y Satisfacción del usuario**.
- Para el mes de **Septiembre 2022** de **183 requerimientos** corresponden al tipo de comentario **Derecho de petición** con **1%** (1 requerimiento), el cual se identifica por, **Servicio**.





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

