



INFORME PQRSDF III TRIMESTRE 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
4.1.3 Seguridad	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 DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2021-2022	16
7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021-2022	19
7 QUEJAS ANONIMAS	20
8 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
9 PACIENTES ATENDIDOS EN III TRIMESTRE	23
10 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2021-2022	24
11 AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS	25
12 PLAN DE MEJORA	26
13 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS	26





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

14 TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....	26
15 CONCLUSIONES	27
16 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES	28

NIT: 899.999.092-7

Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



@incancerologia



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



1 INTRODUCCION

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

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

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

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





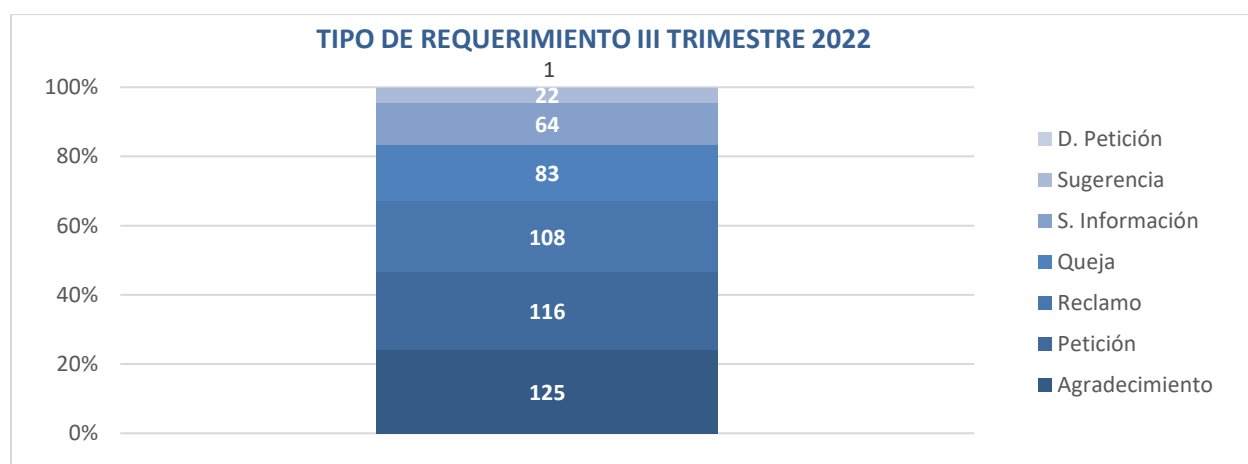
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 III TRIMESTRE 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



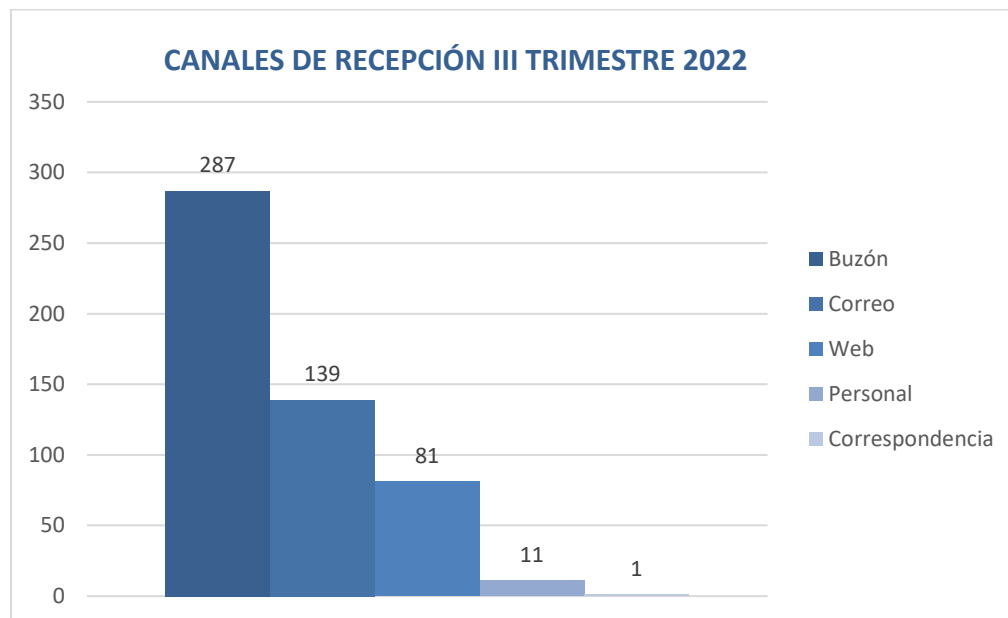
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III Trimestre de 2022** se presentan **519** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **24% Agradecimiento** (125 Requerimientos); **Petición 22%** (116 requerimientos); **Reclamo 21%** (108 requerimientos); **Queja 16%** (83 requerimientos); **Solicitud de información 12%** (64 requerimientos); **Sugerencia 4%** (22 requerimientos) y **Derecho de petición 0,19%** (1 requerimiento).





1.2.2 Canales de recepción



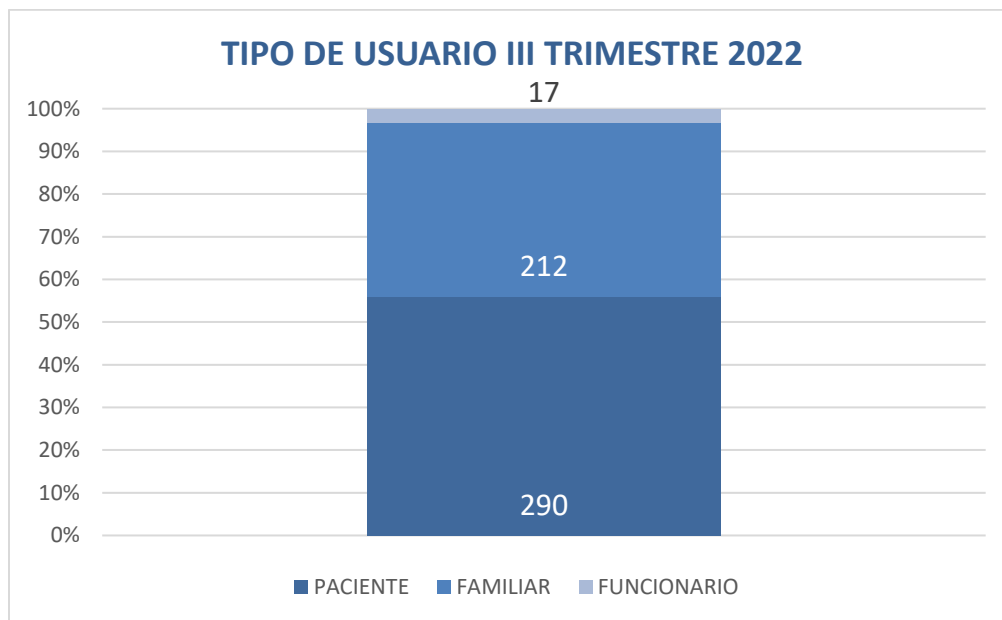
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **III Trimestre de 2022** se presentan **519** requerimientos, según los tipos de canales de recepción se distribuyen de la siguiente manera: El tipo de canal que presenta mayor participación con un **55%** es el **Buzón** (287 Requerimientos); **Correo** con un **27%** (139 requerimientos); **Página web** **16%** (81 requerimientos); **Personal** con un **2%** (11 requerimientos); **Correspondencia** **0,19%** (1 requerimiento).





1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **III Trimestre de 2022** se registran **519** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **59%** (290 requerimientos); **Familiar** **41%** (212 requerimientos); **Funcionario** **3%** (17 requerimientos).





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRSDF III TRIMESTRE 2022							TOTAL
	Agradecimiento	Queja	Reclamo	Petición	S. Información	Sugerencia	D. petición	
ENFERMERIA	45	16	12	2	2	1	0	78
FACTURACION	46	5	10	3	0	0	0	64
SUBMEDICA	0	1	2	29	15	2	0	49
MEDICINA NUCLEAR	0	0	6	14	11	0	0	31
GAICA	0	14	15	1	0	0	0	30
T.SOCIAL	0	4	1	11	9	0	0	25
S.GENERALES	8	9	5	0	0	2	0	24
SUB-ADMINISTRATIVA	0	0	10	1	5	7	0	23
RADIOLOGIA	1	1	5	5	4	2	0	18
CABEZA Y CUELLO	1	1	3	9	1	0	0	15
GASTRO	0	5	5	0	2	0	0	12
HOSPITALIZACION	5	0	4	3	0	0	0	12
MERCADEO	0	0	1	9	2	0	0	12
HEMATOLOGIA	2	4	0	1	1	3	0	11
DIRECCION	9	0	0	1	0	0	0	10
FARMACIA	0	0	5	1	1	1	0	8
CORRESPONDENCIA	0	0	0	0	5	0	0	5
PATOLOGIA	1	0	1	1	2	0	0	5
PEDIATRIA	0	2	0	3	0	0	0	5
APOYO CLINICO	1	1	0	1	1	0	0	4
CUIDADOS PALIATIVOS	0	2	1	1	0	0	0	4
ENDOCRINOLOGIA	0	3	0	1	0	0	0	4
ONCOLOGIA	0	1	0	3	0	0	0	4
REHABILITACIÓN	0	0	2	2	0	0	0	4
MEDICINA INTERNA	0	2	1	0	0	0	0	3
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	0	2	1	0	0	0	3
UROLOGIA	1	0	1	1	0	0	0	3
COMUNICACIONES	0	0	0	1	0	1	0	2
CX PLASTICA	0	0	1	0	0	1	0	2
DERMATOLOGIA	0	0	2	0	0	0	0	2
ENFERMERIA- GAICA	0	1	1	0	0	0	0	2
GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	1	1	0	0	2
GESTION HUMANA	0	0	0	2	0	0	0	2
GINECOLOGIA	0	2	0	0	0	0	0	2
JURIDICA	0	0	0	1	0	0	1	2
SALAS DE CX	0	2	0	0	0	0	0	2
BANCO DE SANGRE	0	0	0	1	0	0	0	1
CABEZA Y CUELLO- MERCA	0	0	0	1	0	0	0	1
CALL CENTER-	0	0	1	0	0	0	0	1
CYC- T.SOCIAL	0	1	0	0	0	0	0	1
DOCENCIA	0	0	0	0	1	0	0	1
ENFERMERIA- JURIDICA	0	0	0	1	0	0	0	1
ENFERMERIA- T. SOCIAL	1	0	0	0	0	0	0	1
ENFERMERIA-AMB-NUTRICION	0	1	0	0	0	0	0	1
ENFERMERIA-APOYO CLINICO	0	0	1	0	0	0	0	1
ENFERMERIA-DIRECCION-SUB	1	0	0	0	0	0	0	1
GAICA- ENFERMERIA	0	0	1	0	0	0	0	1
GASTRO- GAICA	0	0	1	0	0	0	0	1
HEMATOLOGIA- ENFERMERIA	1	0	0	0	0	0	0	1
HOSPITALIZACION- SUBMEDICA	0	0	1	0	0	0	0	1
HOSPITALIZACION- CY C	0	1	0	0	0	0	0	1
HOSPITALIZACION- SOPORTE ONCOLOGICO	0	0	1	0	0	0	0	1
INGENIERIA AMBIENTAL	0	0	0	0	0	1	0	1
LABORATORIO	0	0	0	0	0	1	0	1
NEUMOLOGIA-CX TORAX	0	1	0	0	0	0	0	1
NEUROCIRUGIA	0	0	1	0	0	0	0	1
NEUROCX	0	1	0	0	0	0	0	1
NEUROLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	1
NUTRICION	0	1	0	0	0	0	0	1
ORTOPEDIA- FACTURACION	0	1	0	0	0	0	0	1
RADIOLOGIA- ENFERMERIA	0	0	1	0	0	0	0	1
RADIOTERAPIA	0	0	0	1	0	0	0	1
REFERENCIA	0	0	0	1	0	0	0	1
RX-GENETICA- NUTRICION	0	0	1	0	0	0	0	1
S.GENERALES- ENFERMERIA	0	0	1	0	0	0	0	1
SALUD, MENTAL- SEÑO	0	0	1	0	0	0	0	1
SOPORTE ONCOLOGICO	1	0	0	0	0	0	0	1
SUB-INVESTIGACIONES	0	0	0	0	1	0	0	1
SUB-MEDICA - RX	0	0	0	1	0	0	0	1
UCI	0	0	1	0	0	0	0	1
UCP	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	125	83	108	116	64	22	1	519

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 **III Trimestre de 2022** se presentaron **519** requerimientos, se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería** (25 requerimientos); **Facturación** (64 requerimientos); **Submedica** (49 requerimientos); **Medicina nuclear** (31 requerimientos); **GAICA** (30 requerimientos); **Trabajo Social** (25 requerimientos); **Servicios Generales** (24 requerimientos); **Sub-Administrativa** (23 requerimientos); **Radiología** (18 requerimientos); **Cabeza y Cuello** (15 requerimientos); **Gastro** (12 requerimientos); **Hospitalización** (12 requerimientos); **Mercadeo** (12 requerimientos); **Hematología** (11 requerimientos); **Dirección** (10 requerimientos).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	16	19%
GAICA	14	17%
S.GENERALES	9	11%
FACTURACIÓN	5	6%
GASTROENTEROLOGIA	5	6%
T.SOCIAL	4	5%
HEMATOLOGIA	4	5%
ENDOCRINOLOGIA	3	4%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	2%
GINECOLOGIA	2	2%
MEDICINA INTERNA	2	2%
PEDIATRIA	2	2%
SALAS DE CX	2	2%
APOYO CLINICO	1	1%
CABEZA Y CUELLO	1	1%
CYC-T.SOCIAL	1	1%
ENFERMERIA-AMB-NUTRICION	1	1%
ENFERMERIA-GAICA	1	1%
HOSPITALIZACION- CY C	1	1%
NEUMOLOGIA-CX TORAX	1	1%
NEUROCX	1	1%
NUTRICION	1	1%
ONCOLOGIA	1	1%
ORTOPEDIA - FACTURACIÓN	1	1%
RADIOLOGIA	1	1%
SUB- MEDICA	1	1%
TOTAL	83	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **III Trimestre de 2022** se presentaron **83** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 19%** (16 requerimientos); **GAICA 17%** (14 requerimientos); **Servicios Generales 11%** (9 requerimientos); **Facturación 6%** (5 requerimientos); **Gastroenterología 6%** (5 requerimientos); **Trabajo Social 5%** (4 requerimientos); **Hematología 5%** (4 requerimientos); **Endocrinología 4%** (3 requerimientos); **Cuidados Paliativos 2%** (2 requerimientos); **Ginecología 2%** (2 requerimientos); **Medicina Interna 2%** (2 requerimientos); **Pediatría 2%** (2 requerimientos); **Salas de cirugía 2%** (2 requerimientos); **Apoyo clínico 1%** (1 requerimientos); **Cabeza y Cuello 1%** (1 requerimiento); **CYC Trabajo Social 1%** (1 requerimiento); **Enfermeria-Amb-Nutrición 1%** (1 requerimiento); **Enfermeria-GAICA 1%** (1 requerimiento); **Hospitalización-CYC 1%** (1 requerimiento); **Neumología Torax 1%** (1 requerimiento); **Neuro cx 1%** (1 requerimiento); **Nutrición 1%** (1 requerimiento); **Oncología 1%** (1 requerimiento); **Ortopedia facturación 1%** (1 requerimiento); **Radiología 1%** (1 requerimiento); **Sub-medica 1%** (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	83
quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	0
Total	83
Promedio Días de respuesta	9 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **III Trimestre de 2022** se presentaron **83 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días como tiempo promedio de respuesta **9 días**

3.2 Respuesta preliminar

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR III TRIMESTRE 2022	
Dentro de los 15 días	6
Después de los 15 días	
Total	6
Promedio Días de respuesta	5 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **III Trimestre de 2022** se presentaron 6 respuesta preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **III Trimestre de 2022** se presentan **83 Quejas** a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas.

TIEMPO DE RESPUESTA EN FIRMAS	
III TRIMESTRE 2022	DIAS
JULIO	4,1 días
AGOSTO	2,74 días
SEPTIEMBRE	3,1 días





3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

III TRIMESTRE 2022		
TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
AREA O SERVICIO	No QUEJAS	PROMEDIO DÍAS
CABEZA Y CUELLO	1	3
ENDOCRINOLOGIA	3	7
ENFERMERIA	5	13,5
ENFERMERIA-AMB-NUTRICIÓN	1	2
GAICA	2	5
GASTRO	1	2
GINECOLOGIA	1	3
HEMATOLOGIA	1	4
RADIOLOGIA	1	3
S.GENERALES	2	3,5
T.SOCIAL	1	4
Total	19	4,55

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **III Trimestre de 2022** se presentaron **83 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **19** antes de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **4,55 días**.





3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

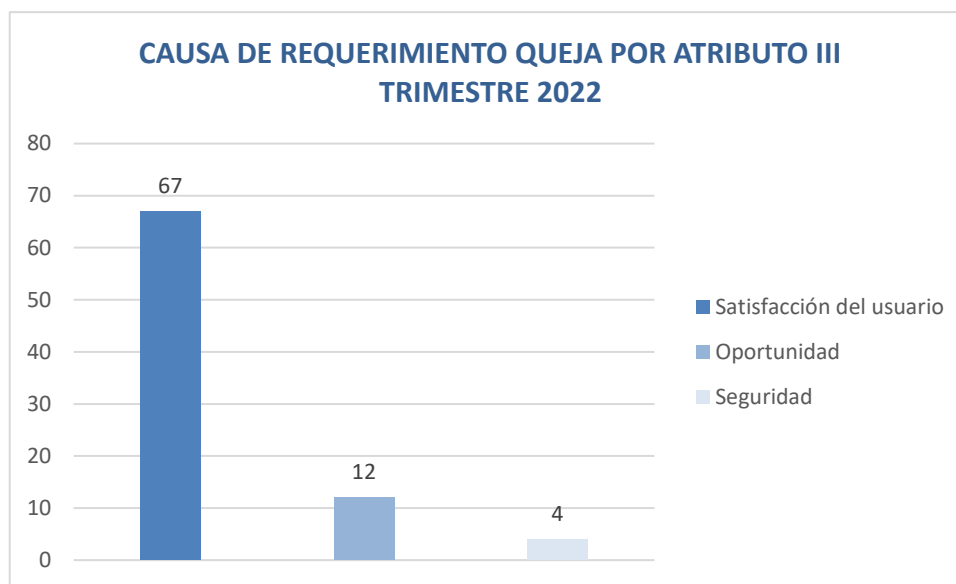
III TRIMESTRE 2022		
TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
AREA O SERVICIO	No QUEJAS	PROMEDIO DÍAS
APOYO CLINICO	1	32
CUIDADOS PALIATIVOS	2	17
CYC- T.SOCIAL	1	7
ENFERMERIA	9	28
ENFERMERIA- GAICA	1	8
FACTURACIÓN	4	27
GAICA	9	30
GASTRO	1	6
GASTROENTEROLOGIA	1	11
GINECOLOGIA	1	21
HEMATOLOGIA	3	13
HOSPITALIZACION- CY C	1	10
MEDICINA INTERNA	2	24
NEUMOLOGIA-CX TORAX	1	7
NEUROCX	1	6
NUTRICIÓN	1	11
ONCOLOGIA	1	16
ORTOPEDIA- FACTURACION	1	14
PEDIATRIA	2	24
S.GENERALES	7	15
SALAS CX	2	31
SUB-MEDICA	1	13
T.SOCIAL	3	21
Total	56	17

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **III Trimestre de 2022** se presentaron **83 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **56** después de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **17 días**.



4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **83 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 81%** (67 requerimientos); **Oportunidad 14%** (12 requerimientos).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **83 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 81%** (67 requerimientos); **Oportunidad 14%** (12 requerimientos).





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

4.1.1 Satisfacción del usuario 81% (67 requerimientos)

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA MEDICINA NUCLEAR -VIGILANCIA- NEURO	APOYO CLINICO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ATENCION DR ROJAS OFTALMOLOGIA	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA SECRETARIA UCP	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DRA UCP- ORDEN MAL MIPRES	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA- T.SOCIAL CYC	CYC- T.SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA ENDOCRINO- DEMORA ATENCION	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA SECRETARIA DORIS ENDOCRINO- TRATO	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DRA TAPIERO ENDOCRINOLOGIA	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA- ATENCION DOMICILIARIA	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA- TRATO	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA TRATO ENFERMERA	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA JEFE CLEMENCIA	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA AUXILIAR DE ENFERMERA TRATO PTE	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA- TRATO	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA- TRATO PTE	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA- TRATO	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA- TRATO JEFE LEYDI	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA- MAL TRATO	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERA- MEJORAR TRATO	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL CAMILLERO- MAL TRATO	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL ENFERMERO ASDRUBAL	ENFERMERA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA - GAICA MALA ATENCION	ENFERMERA- GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA MALA ATENCION- ENFERMERA NUTRICION- AMBIENTAL	ENFERMERA-AMB-NUTRICION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION TRATO DR UCI	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FACTURADORA- GROSERA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA NAVEGADORA-MALTRATO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION EN GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GAICA FALTA INFORMACION PACIENTE	GAICA	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 DRA ERIKA LEON- GAICA MALA ATENCION	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
RECLAMO GAICA- INFORMACION	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ARMANDO GASTRO- BUEN TRATO	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ARMANDO GASTRO- BUEN TRATO	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEMORA ATENCION GASTRO	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GINECOLOGIA -SATISFACCION	GINECOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE SECRETARIA DE GINECOLOGIA	GINECOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA HEMATOLOGIA DRA KAREN	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DR HEMATOLOGIA- FALTA INFORMACION	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DRA HEMATOLOGIA - MUY AGRESIVA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE HOSPITALIZACION CY CUELLO-	HOSPITALIZACION- CY C	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA TRATO DRA MEDICINA INTERNA	M. INTERNA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DR MEDICINA INTERNA- BUEN TRATO	MEDICINA INTERNA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION SERVICIO DE NEUMOLOGIA	NEUMOLOGIA-CX TORAX	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA DR RESIDENTE- DOCENCIA- NEUROCX	NEUROCX	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA NUTRICIONISTA NANCY ZANABRIA	NUTRICION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ORTOPEDIA- FACTURACION MAL SERVICIO	ORTOPEDIA- FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DR PEDIATRIA- MAL SERVICIO	PEDIATRIA	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 DE LA VIGILANCIA INGRESO MISMO CARNET	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE CAMACHO-MAL SERVICIO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE ALVAREZ POR SU TRATO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA SEÑORA JACQUELINE CASTRO SALAS CX	SALAS DE CX	SATISFACCION DEL USUARIO
SEQUEJA 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
SE QUEJA DE T. SOCIAL DE CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL GASTRO	T.SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA AUXILIAR ADMINISTRATIVO VIKY GOMEZ	T.SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO

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

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 81%** (67 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (13 requerimientos); **Servicios Generales** (9 requerimientos); **GAICA** (8 requerimientos); **Trabajo Social** (4 requerimientos); **Endocrinología** (3 requerimientos); **Facturación** (3 requerimientos); **Gastro** (3 requerimientos); **Hematología** (3 requerimientos). **Cuidados paliativos** (2 requerimientos); **Ginecología** (2 requerimientos); **Medicina Interna** (2 requerimientos); **Pediatría** (2 requerimientos); **Salas de CX** (2 requerimientos); **Apoyo clínico** (1 requerimiento); **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento); **CYC Trabajo Social** (1 requerimiento); **Enfermería-GAICA** (1 requerimiento); **Enfermería-Amb-Nutrición** (1 requerimiento); **Hospitalización-CyC** (1 requerimiento); **Neumología-cx Tórax** (1 requerimiento); **Neurocx** (1 requerimiento); **Nutrición** (1 requerimiento); **Ortopedia-facturación** (1 requerimiento); **Submedica** (1 requerimiento).

4.1.2 Oportunidad 14% (12 requerimientos)

OPORTUNIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA TRATO PACIENTE	ENFERMERIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA- MEJORAR TRATO	ENFERMERIA	OPORTUNIDAD
QUEJA NAVEGADORA- SERVICIO	FACTURACION	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE NAVEGADORA- LABORATORIO	FACTURACION	OPORTUNIDAD
SE QUEJA MEDICO DE GAICA	GAICA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA GAICA- ATENCION PACIENTE	GAICA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA ATENCION EN GAICA	GAICA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA ATENCION SERVICIO DE GAICA	GAICA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA SECRETARIO GASTRO	GASTRO	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE ATENCION HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA FALTA INFORMACION ONCOLOGIA CLINICA	ONCOLOGIA	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 14%** (12 requerimientos); donde se evidencia las consultas **GAICA** (4 requerimiento); **Enfermería** (2 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos); **Gastro** (1 requerimiento); **Hematología** (1 requerimiento); **Oncología** (1 requerimiento); **Radiología** (1 requerimiento).



4.1.3 Seguridad 5% (4 requerimientos)

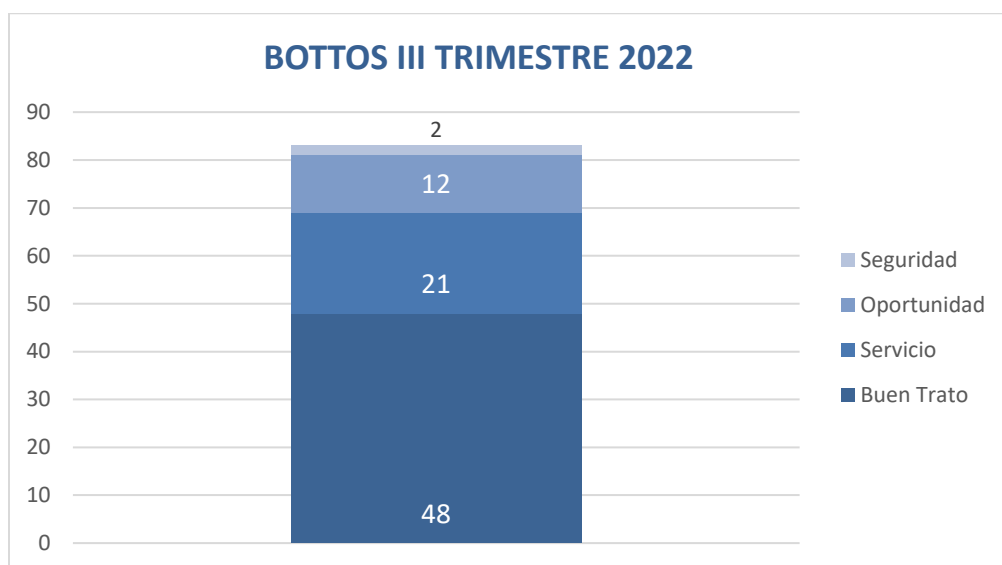
SEGURIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA PERDIDA PROTESIS DENTAL- ENFERMERIA	ENFERMERIA	SEGURIDAD
SE QUEJA MALA ATENCION EN GAICA	GAICA	SEGURIDAD
SE QUEJA DE GAICA-VIGILANCIA-	GAICA	SEGURIDAD
SE QUEJA DE DR GASTRO-	GASTRO	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad 5%** (4 requerimientos); donde se evidencia las consultas **GAICA** (2 requerimiento); **Enfermería** (1 requerimientos); **Gastro** (1 requerimiento)

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

5.1 Botoss

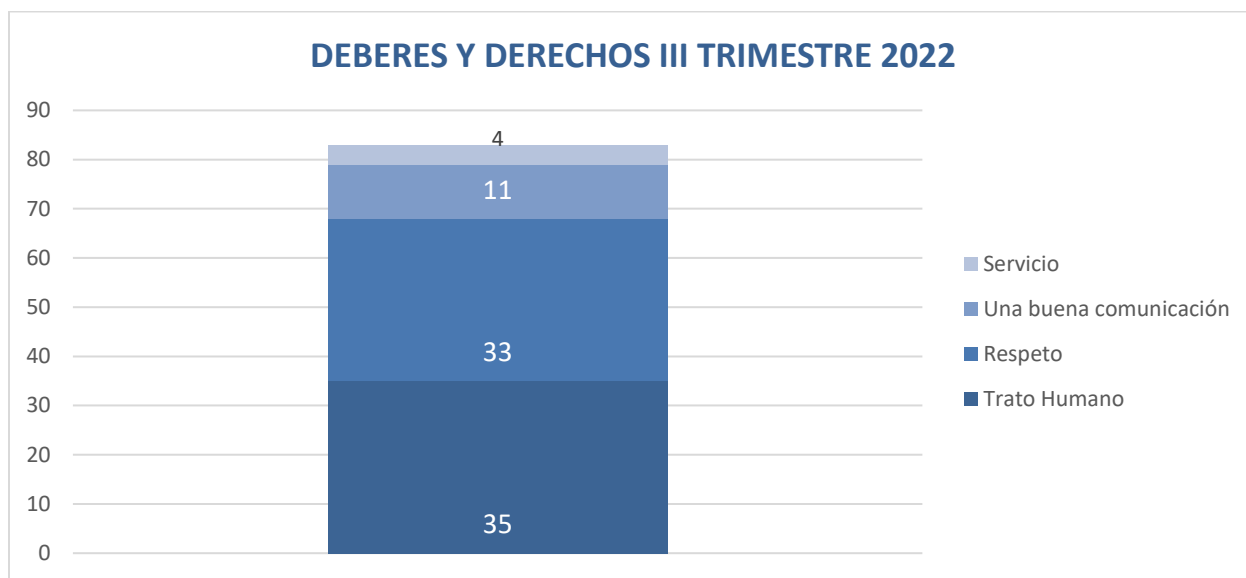


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **83 Quejas** que se presentaron en el **III Trimestre de 2022** el **58%** corresponde al **Buen Trato** (48 requerimientos); **25% Servicio** (21 requerimientos); **Oportunidad** con **14%** (12 requerimientos); **Seguridad 2%** (2 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.



5.2 Deberes y Derechos



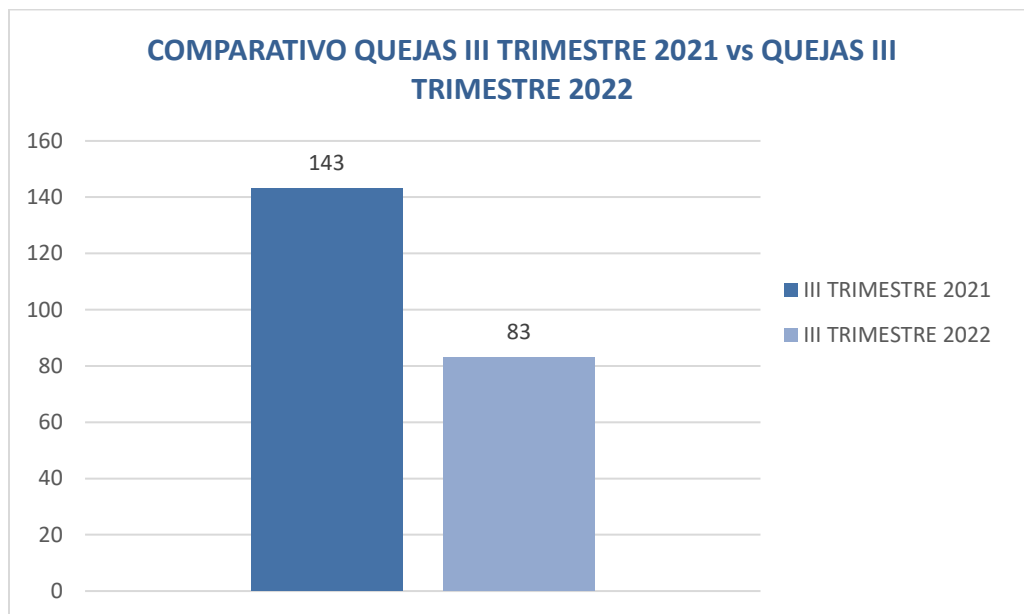
Fuente: Oficina Trabajo Social

De **26 Quejas** que se presentaron en el **III Trimestre de 2022** el **42%** corresponde a **Trato Humano** (35 requerimientos), **Respeto con 40%** (33 requerimientos), **Una buena comunicación 13%** (11 requerimientos), **Servicio 5%** (4 requerimientos) esto alineado con **Deberes y Derechos**.





6. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2021-2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **III Trimestre de 2022** se presentan **83** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **III Trimestre de 2021** año anterior, se presentaron **143** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 60 quejas comparando el III trimestre del año anterior.





7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021 vs 2022.

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	QUEJAS		VARIACIÓN
	III TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE 2022	
CYC- T.SOCIAL	0	1	100%
ENDOCRINOLOGIA	0	3	300%
ENFERMERIA- GAICA	0	1	100%
ENFERMERIA-AMB-NUTRICION	0	1	100%
GAICA	9	14	500%
GASTROENTEROLOGIA	3	5	200%
GINECOLOGIA	0	2	200%
HOSPITALIZACION- CY C	0	1	100%
MEDICINA INTERNA	0	2	200%
NEUMOLOGIA-CX TORAX	0	1	100%
NEUROCX	0	1	100%
ORTOPEDIA- FACTURACION	0	1	100%
PEDIATRIA	0	2	200%
SALAS DE CIRUGIA	1	2	100%
SERVICIOS GENERALES	8	9	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	QUEJAS		VARIACIÓN
	III TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE 2022	
APOYO CLINICO	4	1	-3
BANCO DE SANGRE	1	0	-1
CABEZA Y CUELLO	5	1	-4
CEGIP	4	0	-4
CX PLASTICA	1	0	-1
ENFERMERIA	33	16	-17
ENFERMERIA-ASEO	1	0	-1
FACTURACION	19	5	-14
FARMACIA	3	0	-3
G. HUMANA	1	0	-1
GAICA-GASTRO-ENFERMERIA-ONCOLOGIA	1	0	-1
HEMATOLOGIA	6	4	-2
OFTAMOLOGIA	1	0	-1
PSIQUIATRIA	3	0	-3
RADIOLOGIA	3	1	-2
RADIOTERAPIA	1	0	-1
REHABILITACION	2	0	-2
SALUD MENTAL	1	0	-1
SENO	2	0	-2
SENO-CX	1	0	-1
SUB-ADMINISTRATIVA	2	0	-2
SUBMEDICA	6	1	-5
T.SOCIAL	15	4	-11
UROLOGIA	2	0	-2

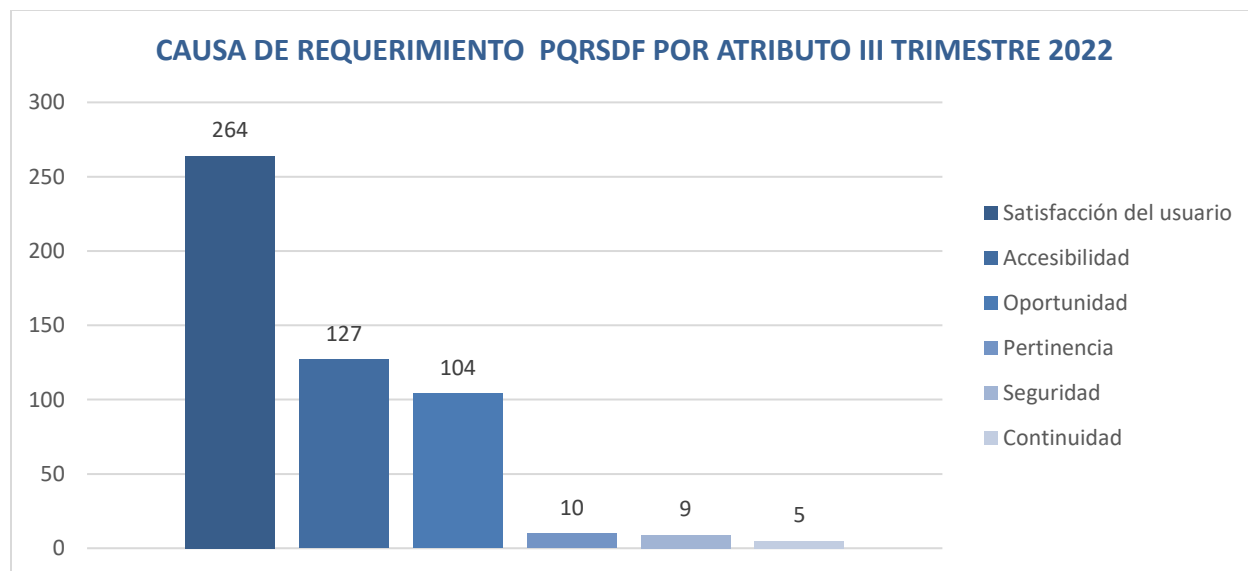
Fuente: Oficina Trabajo Social.



8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **III Trimestre de 2022** de **83 Quejas** se presentan 8 quejas anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



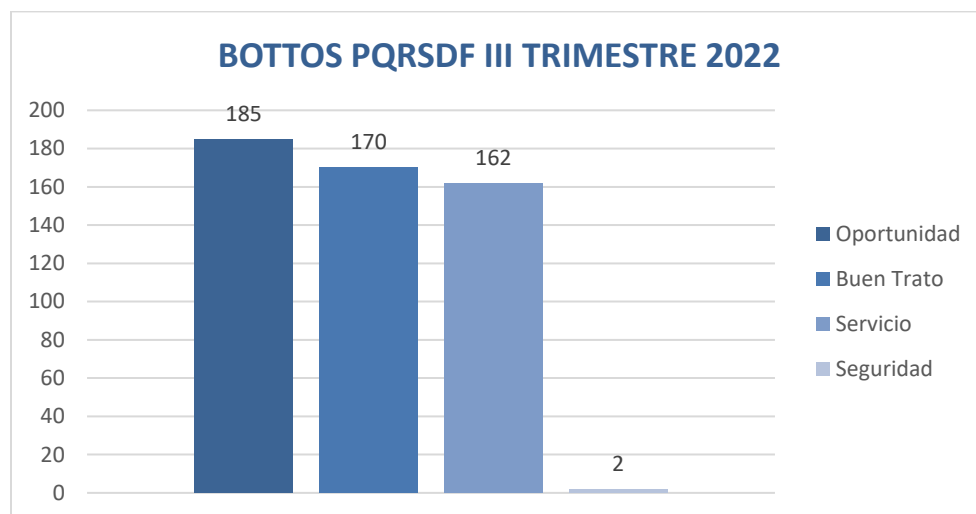
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **III Trimestre de 2022** se presentan **519** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 51%** (264 requerimientos), **Accesibilidad 24%** (127 requerimientos), **Oportunidad** con un **20%** (104 requerimientos); **Pertinencia 2%** (10 requerimientos), **Seguridad 2%** (9 requerimientos), **Continuidad 1%** (5 requerimientos).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

BOTOSS



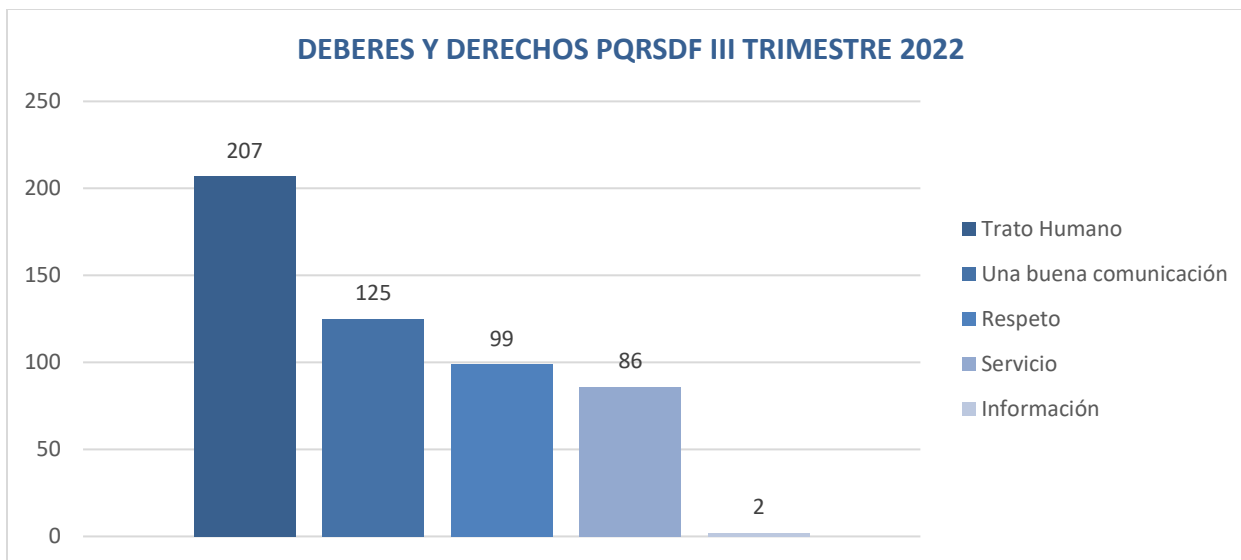
Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **519** requerimientos que se presentaron en el mes de **III Trimestre de 2022** el **36%** corresponde a **Oportunidad** (185 requerimientos), **Buen Trato 33%** (170 requerimientos), **Servicio 31%** (162 requerimientos), **Seguridad 0,39%** (2 requerimientos)





9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **519** requerimientos que se presentaron en el mes de **III Trimestre 2022** el **40%** corresponde a, **Trato Humano** (207 requerimientos), **Una Buena Comunicación 24%** (125 requerimientos), **Respeto 19%** (99 requerimientos), **Servicio 17%** (86 requerimientos), **Información 0,39%** (2 requerimientos).





10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL III TRIMESTRE 2022

III Trimestre 2022			
MES	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
JULIO	406	8.435	8.841
AGOSTO	481	9.033	9.514
SEPTIEMBRE	494	9.474	9.968
TOTAL III TRIMESTRE	1.381	26.942	28.323
Porcentaje	5%	95%	100%

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,83% (N total de requerimientos 519/ N total pacientes atendidos 28.323)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **2,93% (N total de requerimientos tipo queja 83/ N total pacientes atendidos 28.323)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el **III Trimstre 2022** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,83% (N total de requerimientos 519/ N total pacientes atendidos 28.323)**

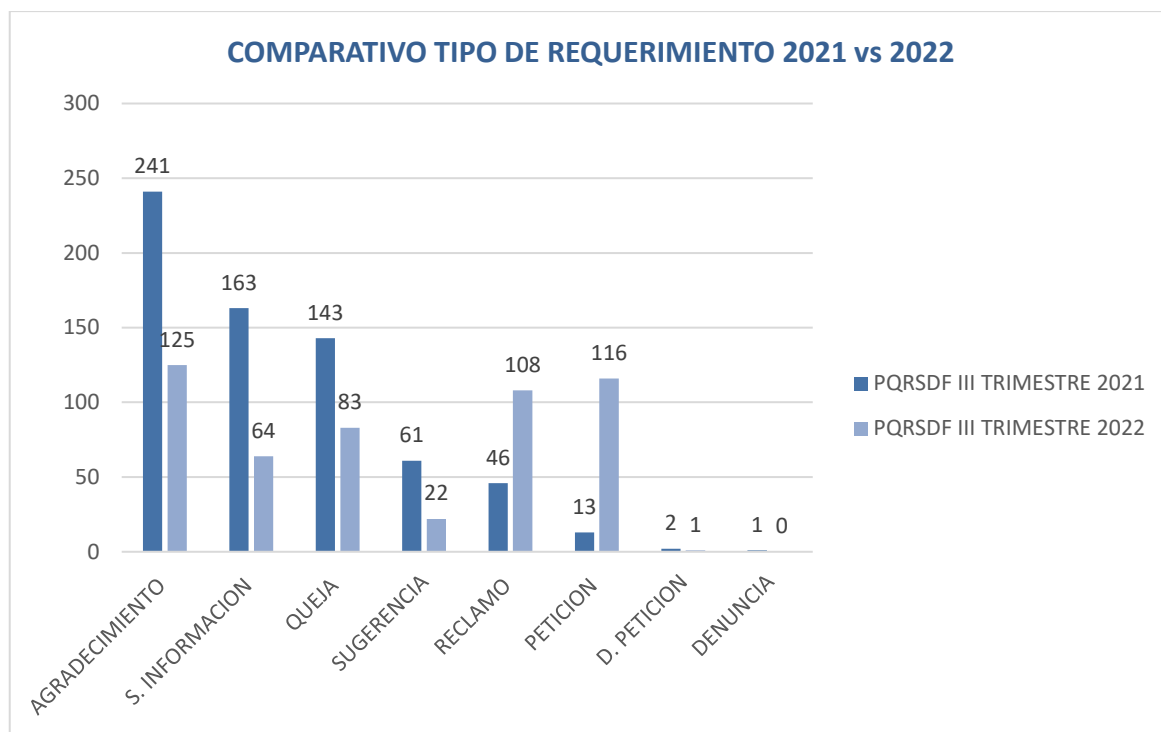
Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación **2,93% (N total de requerimientos tipo queja 83/ N total pacientes atendidos 28.323)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.





11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el **III Trimestre 2022** se presentan **519** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **III Trimestre 2021** se presentan **670** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **22%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el periodo **III Trimestre 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Agradecimiento** de 116 requerimientos, teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **III Trimestre 2022** fueron (125 requerimientos) vs **III Trimestre 2021** con (241 requerimientos), en el tipo de requerimiento; **Solicitud de Información** **III Trimestre 2021** con (163 requerimientos) vs **III Trimestre 2022** con (64 requerimientos), **Queja** con (143 requerimientos) para el **III Trimestre 2021** vs **III Trimestre 2022** con (83 requerimientos), **Sugerencia** con (61 requerimientos) para el **III Trimestre 2021** vs **III Trimestre 2022** con (22 requerimientos), **Reclamo** con (46 requerimientos) para el **III Trimestre 2021** vs **III Trimestre 2022** con (108 requerimientos), **Petición** con (13 requerimientos) para el **III Trimestre 2021** vs **III Trimestre 2022** con (116 requerimientos), **Petición** con (13 requerimientos) para el **III Trimestre 2021** vs **III Trimestre 2022** con (116 requerimientos), **Derecho de petición** con (2 requerimientos) para el **III Trimestre 2021** vs **III Trimestre 2022** con (1 requerimiento), **Denuncia** con (1 requerimiento) para el **III Trimestre 2021** vs **III Trimestre 2022** con (0 requerimientos).





12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO SUGERENCIA GUILLERMO	APOYO CLINICO	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR ANDREY MORENO	CABEZA Y CUELLO	SATISFACION DEL USUARIO
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 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 INC- DIRECCION BUEN SERVICIO	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 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 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 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 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 BRIGH FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURADORA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO

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

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
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 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 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 HEMATOLOGIA SERVICIO	HEMATOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR ALCALA	HEMATOLOGIA	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 ATENCION DOMICILIARIA	HOSPITALIZACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PATOLOGIA- BUEN TRATO	PATOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CLAUDIA RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANTES, MUY AMABLES	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 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
AGRADECIMIENTO T. RESPIRATORIA	SOPORTE ONCOLOGICO	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO UCP- BUEN TRATO	UCP	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SERVICIO UROLOGIA	UROLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Para el **III Trimestre 2022** se presentaron **519** requerimientos de los cuales **125** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E. S.E correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos fue **Facturación** con **46** requerimientos.

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 **III Trimestre 2022** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

QUEJAS POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	total
Tramites de citas	0	6	3	9
Certificado de defunción	0	0	0	0
Historias clínicas	0	1	2	3

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **III Trimestre 2022** se presentaron 9 requerimientos relacionados con tramites de citas y 3 requerimiento sobre historias clínicas.





16. CONCLUSIONES

- **519** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **24% Agradecimiento** (125 Requerimientos); **Petición 22%** (116 requerimientos); **Reclamo 21%** (108 requerimientos); **Queja 16%** (83 requerimientos); **Solicitud de información 12%** (64 requerimientos); **Sugerencia 4%** (22 requerimientos) y **Derecho de petición 0,19%** (1 requerimiento).
- De **519** requerimientos para el **III Trimestre 2022** el **24%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** (125 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del usuario**.
- De **519** requerimientos para el **III Trimestre 2022** el **22%** corresponde al tipo de comentario **Petición** (116 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario**.
- De **519** requerimientos para el **III Trimestre 2022** el **21%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (108 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario**.
- Para el **III Trimestre 2022** de **519** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Queja** con un **16%** (83 requerimientos); los cuales se identifican por, **Buen trato, Oportunidad, Seguridad y Servicio**.
- Para el **III Trimestre 2022** de **519** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Solicitud de información 12%** (64 requerimientos); los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Oportunidad y Pertinencia**.
- Para el **III Trimestre 2022** de **519** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con **4%** (22 requerimientos), los cuales se identifican por, **Oportunidad y Satisfacción del usuario**.
- Para el **III Trimestre 2022** de **519** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Derecho de petición** con **0,19%** (1 requerimiento).





17. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL TRIMESTRE

- 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

