



INFORME PQRSDF NOVIEMBRE 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	12
4.1.3 Pertinencia	12
4.1.4 Seguridad	13
4.1.5 Accesibilidad	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 NOVIEMBRE	23





11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2021-2022	24
12 AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS	25
13 PLAN DE MEJORA	25
14 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS.....	25
15 TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....	25
16 CONCLUSIONES	26
17 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES	27





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.





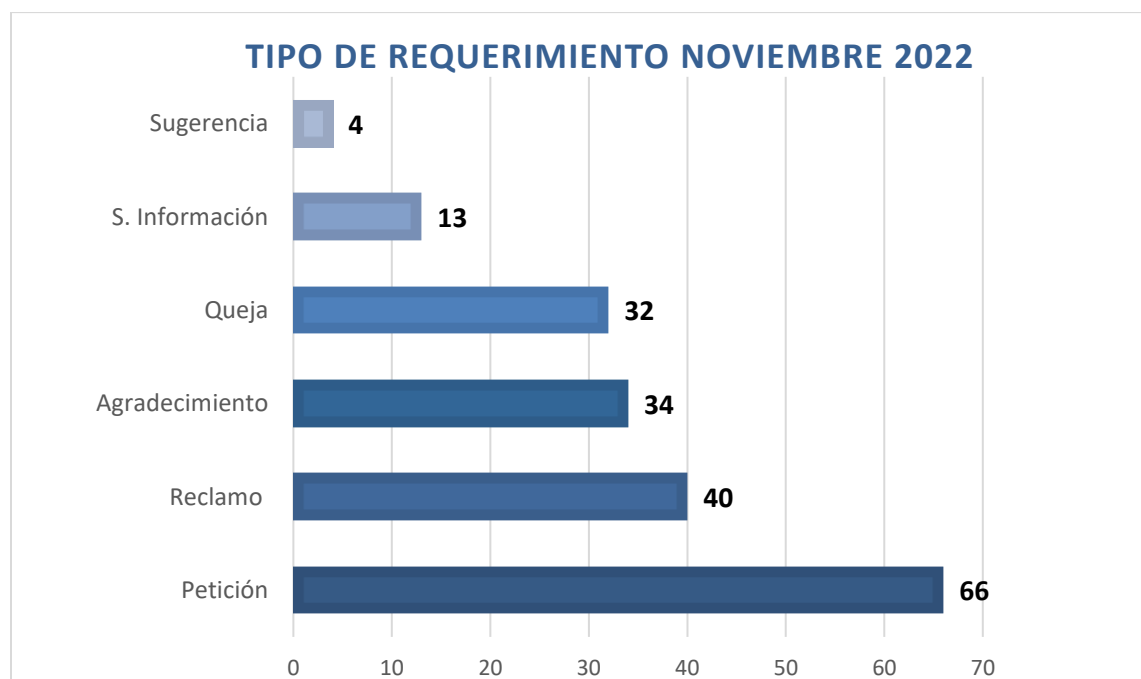
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 NOVIEMBRE 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



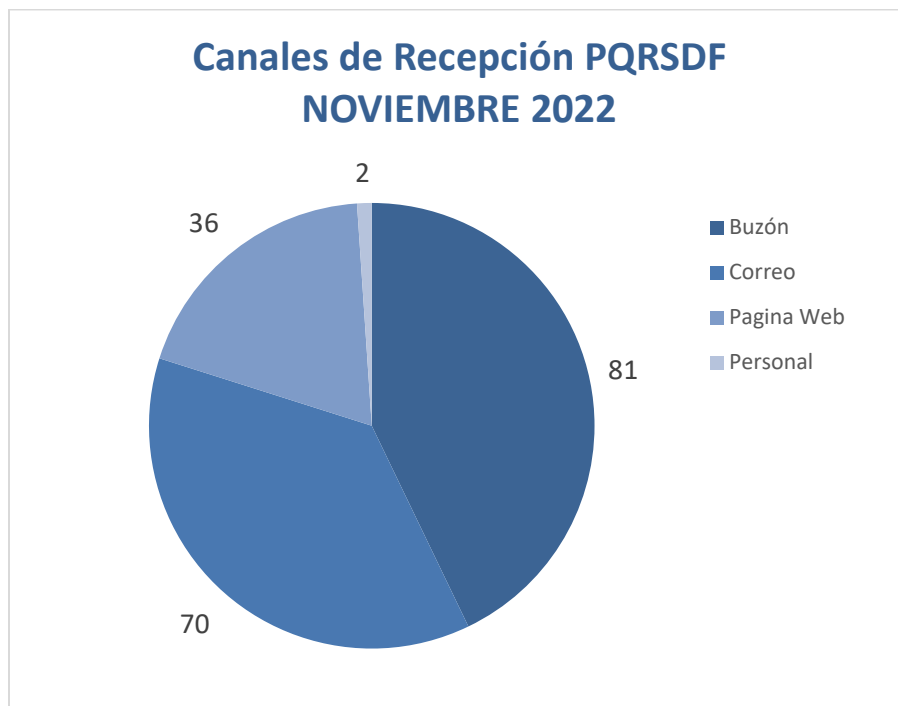
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Noviembre de 2022** se presentan **189** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **35% Petición** (66 Requerimientos); **Reclamo 21%** (40 requerimientos); **Agradecimiento 18%** (34 requerimientos); **Queja 17%** (32 requerimientos); **Solicitud de Información 7%** (13 requerimientos); **Sugerencia 2%** (4 requerimientos).





1.2.2 Canales de recepción



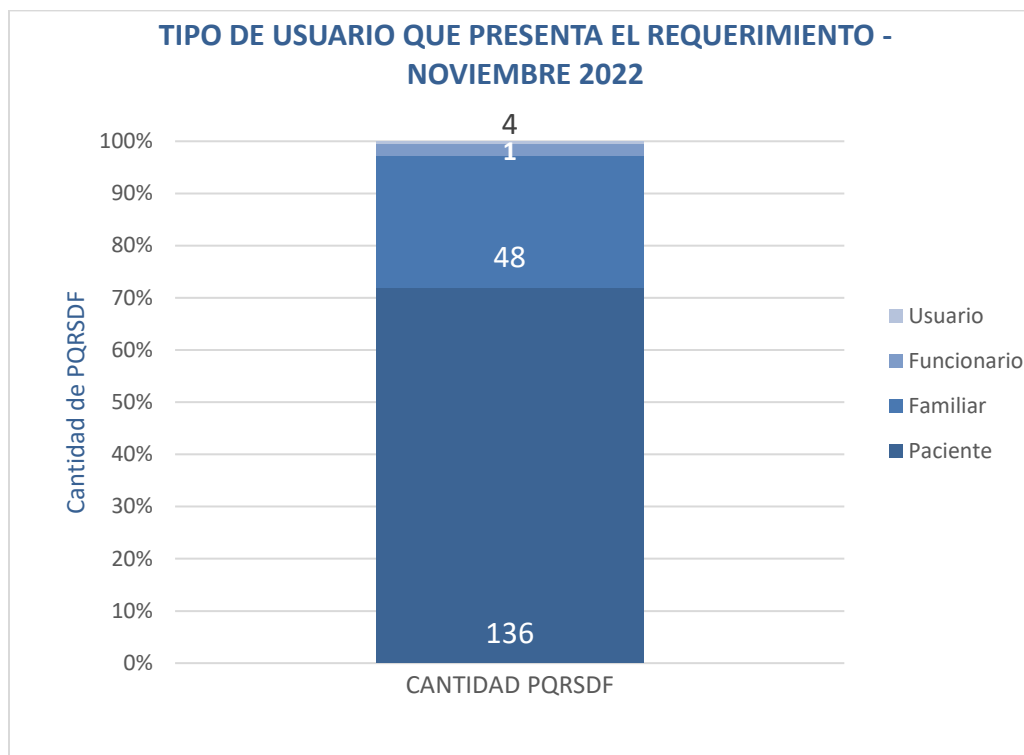
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Noviembre de 2022** se presentan **189** requerimientos, según los tipos de canales de recepción se distribuyen de la siguiente manera: El tipo de canal que presenta mayor participación con un **43%** es el **Buzón** (81 Requerimientos); **Correo** con un **37%** (70 requerimientos); **Pagina web** **19%** (36 requerimientos); **Personal** con un **1%** (2 requerimiento).





1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Noviembre de 2022** se registran **189** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **72%** (136 requerimientos); **Familiar 25%** (48 requerimientos); **Funcionario 2%** (4 requerimientos); **Usuario 1%** (1 requerimiento).





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		
SUBMEDICA		3	3	20	1			27	14%
T.SOCIAL	1	3	1	12	3			20	11%
ENFERMERIA	6	7	6					19	10%
FACTURACION	8	2	4	2				16	8%
GAICA	1	4	6			2		13	7%
S.GENERALES	6	4	2					12	6%
MERCADEO			1	5	1			7	4%
CABEZA Y CUELLO	1		3	2				6	3%
DIRECCION	5					1		6	3%
HOSPITALIZACION	1			4		1		6	3%
HEMATOLOGIA	1	2	1	1				5	3%
MEDICINA NUCLEAR			2	3				5	3%
ONCOLOGIA	1			4				5	3%
CORRESPONDENCIA				1	3			4	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	1		2	1				4	2%
FARMACIA			4					4	2%
GASTRO		1	1	1				3	2%
RADIOLOGIA		1	1	1				3	2%
UROLOGIA	1		1	1				3	2%
APOYO CLINICO			1	1				2	1%
MEDICINA INTERNA		2						2	1%
PEDIATRIA				2				2	1%
RADIOTERAPIA			1	1				2	1%
DOCENCIA					1			1	1%
ENDOCRINOLOGIA		1						1	1%
GINECOLOGIA		1						1	1%
JURIDICA					1			1	1%
LABORATORIO					1			1	1%
M.NUCLEAR- RADIOLOGIA				1				1	1%
NEUROCK-ONCO-SENO	1							1	1%
OFTALMOLOGIA		1						1	1%
PATOLOGIA					1			1	1%
REHABILITACION				1				1	1%
SISTEMAS				1				1	1%
SUB-ADMINISTRATIVA					1			1	1%
TALENTO HUMANO				1				1	1%
TOTAL:	34	32	40	66	13	4	0	189	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Noviembre 2022** se presentaron **189** requerimientos, se identifican las áreas con mayor requerimientos **Submedica 14%** (27 requerimientos); **Trabajo Social 11%** (20 requerimientos); **Enfermería 10%** (19 requerimientos); **Facturación 8%** (16 requerimientos); **GAICA 7%** (13 requerimientos); **Servicios Generales 6%** (12 requerimientos). Los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la anterior tabla.





2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE %
ENFERMERIA	7	22%
GAICA	4	13%
S.GENERALES	4	13%
SUBMEDICA	3	9%
T.SOCIAL	3	9%
FACTURACION	2	6%
HEMATOLOGIA	2	6%
MEDICINA INTERNA	2	6%
ENDOCRINOLOGIA	1	3%
GASTRO	1	3%
GINECOLOGIA	1	3%
OFTALMOLOGIA	1	3%
RADIOLOGIA	1	3%
SUBMEDICA	32	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Noviembre 2022** se presentaron **32** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 22%** (7 requerimientos); **GAICA 13%** (4 requerimientos); **Servicios Generales 13%** (4 requerimientos); **Submedica 9%** (3 requerimientos); **Trabajo Social 9%** (3 requerimientos); **Facturación 6%** (2 requerimiento); **Hematología 6%** (2 requerimiento); **Medicina Interna 6%** (2 requerimiento); **Endocrinología 3%** (1 requerimiento); **Gastro 3%** (1 requerimiento); **Ginecología 3%** (1 requerimiento); **Oftamología 3%** (1 requerimiento); **Radiología 3%** (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	32
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	
Total	32
Promedio Días de respuesta	8,84 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Noviembre de 2022** se presentaron **32 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días como tiempo promedio de respuesta **8,84 días**





3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR NOVIEMBRE 2022	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	0
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0
Promedio	N/A

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Noviembre de 2022** no se presentaron respuestas preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **noviembre 2022** se presentan **32 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **2,65** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

TIEMPO DE RESPUESTA: ANTES DE LOS 5 DÍAS		
ÁREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	2	4,5
FACTURACION	1	5
GAICA	1	5
GASTRO	1	2
TOTAL	5	4,12 días promedio

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Noviembre** de 2022 se presentaron **32 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **5** antes de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **4,12 días**.



3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

TIEMPO DE RESPUESTA: DESPUES DE LOS 5 DÍAS		
ÁREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	5	9,2
ENDOCRINOLOGIA	1	6
FACTURACION	1	7
GAICA	3	9
GINECOLOGIA	1	11
HEMATOLOGIA	2	9,5
MEDICINA INTERNA	2	14
OFTALMOLOGIA	1	10
RADIOLOGIA	1	14
S.GENERALES	4	8,7
SUBMEDICA	3	14
T.SOCIAL	3	6,3
TOTAL	27	9,24 días promedio

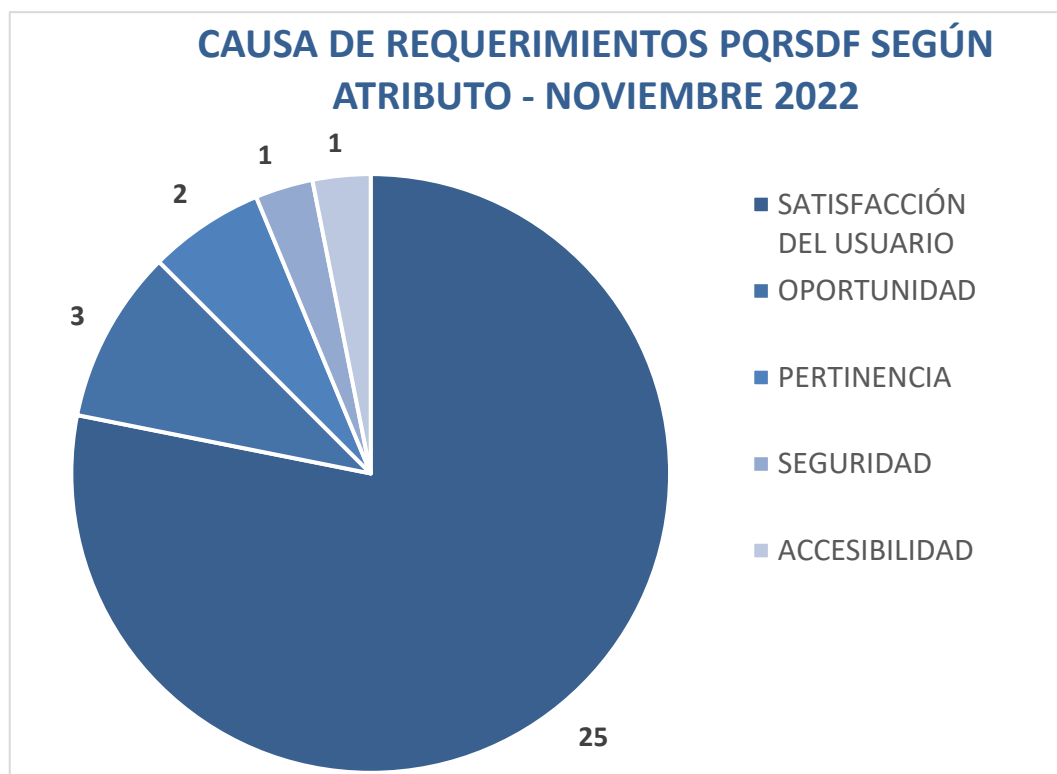
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Noviembre** de 2022 se presentaron **32 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **27** después de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **9,24 días**.





4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **32 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 78%** (25 requerimientos); **Oportunidad 9%** (3 requerimientos); **Pertinencia 6%** (2 requerimientos); **Seguridad 3%** (1 requerimientos); **Accesibilidad 3%** (1 requerimientos)

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **32 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 78%** (25 requerimientos); **Oportunidad 9%** (3 requerimientos); **Pertinencia 6%** (2 requerimientos); **Seguridad 3%** (1 requerimientos); **Accesibilidad 3%** (1 requerimientos)





4.1.1 Satisfacción del usuario 78% (25 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA SECRETARIA ENDOCRINOLOGIA	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SERVICIO DE ENFERMERIA EN GAICA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- JEFE HENRY ORTIZ	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA DE SIGNOS-MALA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA DE SIGNOS-MALA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- MALA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERA MALA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION PATOLOGIA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE DOCTORA DE GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GAICA- FALTA AUTORIZACION MEDICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA DRA CONSULTA DE GASTRO	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DRA M. INTERNA NO DA INFORMACION	MEDICINA INTERNA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE DOCTOR DE MEDICINA INTERNA	MEDICINA INTERNA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA ATENCION OFTALMOLOGIA	OFTALMOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA TECNICA DE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE CARVAJAL	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD ARIZA	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GUARDA DE SEGURIDAD CLAUDIA RINCON	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GUARDA DE SEGURIDAD LEIDY PIMIENTA	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA CANCELACION DE CITA	SUBMEDICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA SRA FLOR BARRIOS- SUBMEDICA	SUBMEDICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA CALL CENTER CITA MEDICA	SUBMEDICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE T. SOCIAL HEMATOLOGIA	T.SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL ONCOLOGIA	T.SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 78%** (25 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (6 requerimientos); **Servicios Generales** (4 requerimientos); **GAICA** (3 requerimientos); **Submedica** (3 requerimientos); **Medicina Interna** (2 requerimientos); **Trabajo Social** (2 requerimientos); **Endocrinología** (1 requerimiento); **Facturación** (1 requerimiento); **Gastro** (1 requerimiento); **Oftalmología** (1 requerimiento); **Radiología** (1 requerimiento).

4.1.2 Oportunidad 9% (3 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA GINECOLOGIA SECRETARIA MAL SERVICIO	GINECOLOGIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DRA HEMATOLOGIA DRA DEMORA ATENCION	HEMATOLOGIA	OPORTUNIDAD
QUEJA TRABAJO SOCIAL CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 9%** (3 requerimientos); donde se evidencia la consulta **Ginecología** (1 requerimiento); **Hematología** (1 requerimiento); **Trabajo Social** (1 requerimiento).





4.1.3 Pertinencia 6% (2 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA HEMATOLOGIA INFORMACION PACIENTE	HEMATOLOGIA	PERTINENCIA
SE QUEJA DE SOFIA FUNCIONARIA FACTURACION	FACTURACION	PERTINENCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia 6%** (2 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Hematología** (1 requerimiento); **Facturación** (1 requerimiento).

4.1.4 Seguridad 3% (1 requerimiento)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA ENFERMERIA- MALA ATENCION	ENFERMERIA	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad 3%** (1 requerimiento); donde se evidencia las consultas **Enfermería** (1 requerimiento).

4.1.5 Accesibilidad 3% (1 requerimiento)

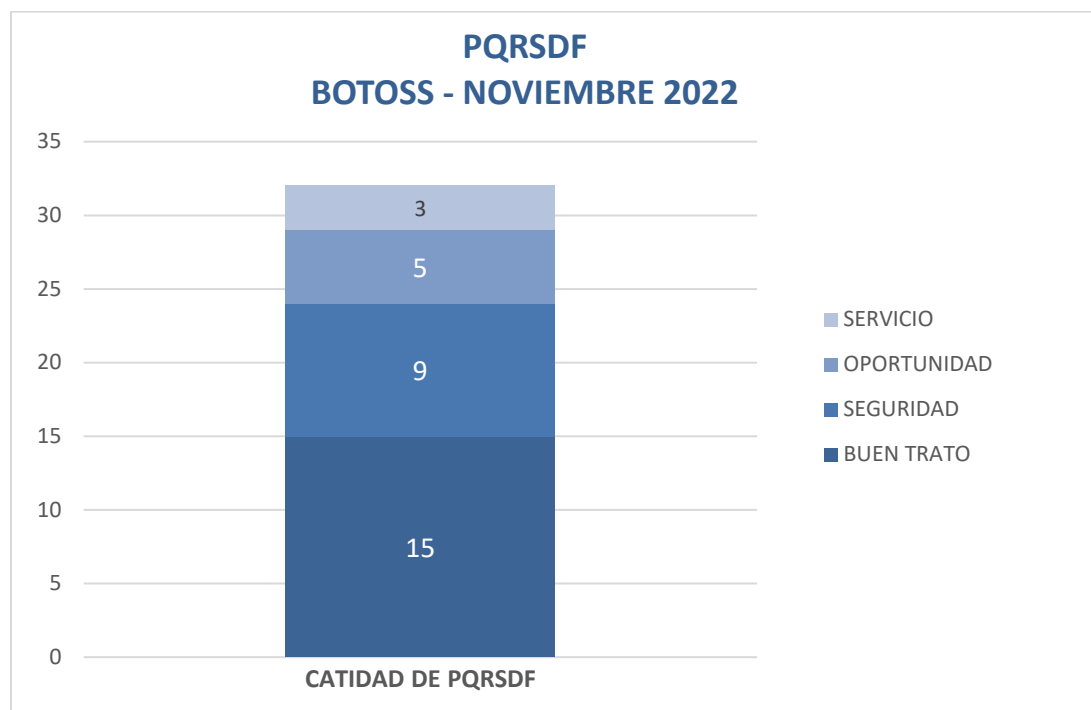
QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA ATENCION GAICA	GAICA	ACCESIBILIDAD

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Accesibilidad 3%** (1 requerimiento); donde se evidencia las consultas **GAICA** (1 requerimiento).



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

5.1 Botoss



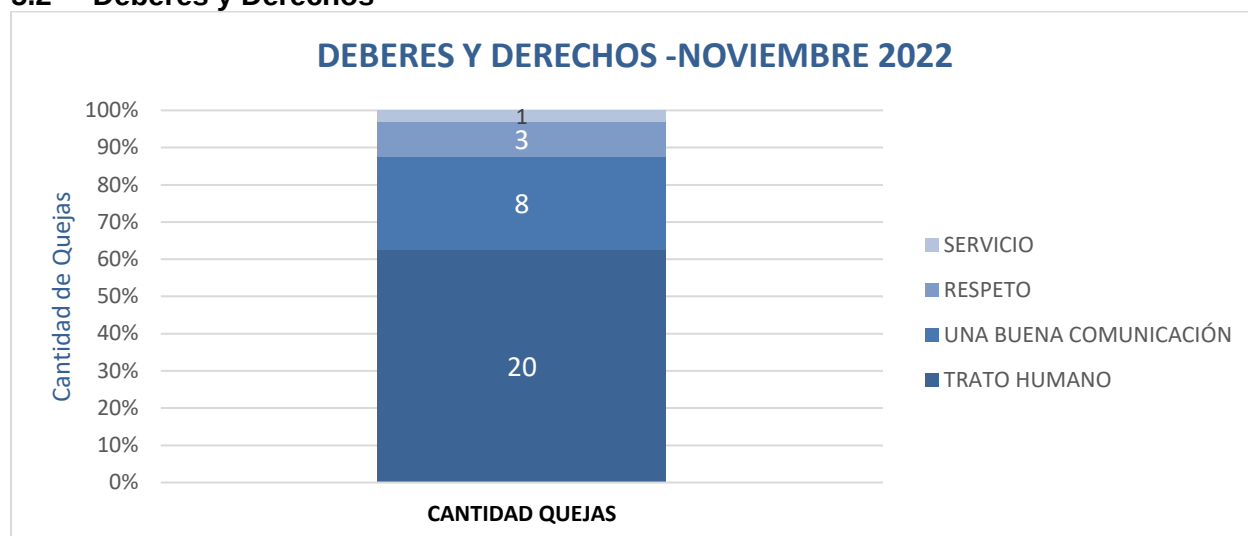
Fuente: Oficina Trabajo Social

De **26 Quejas** que se presentaron en el mes de **Noviembre 2022** el **47%** corresponde al **Buen Trato** (15 requerimientos); **28% Seguridad** (9 requerimientos); **Oportunidad** con **16%** (5 requerimientos); **9% Servicio** (3 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.





5.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

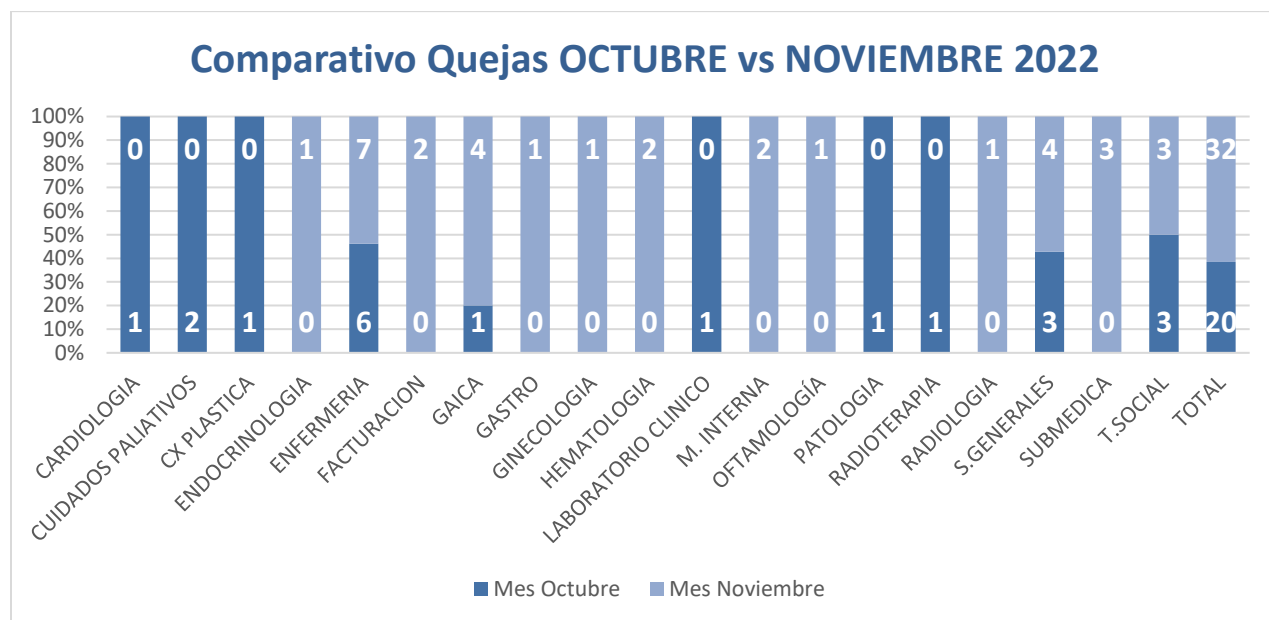
De **32 Quejas** que se presentaron en el mes de **Noviembre 2022** el **63%** corresponde a **Trato Humano** (20 requerimientos), **Una buena comunicación** con **25%** (8 requerimientos), **Respeto** **10%** (3 requerimientos); **Servicio** con **3%** (1 requerimientos) esto alineado con **Deberes y Derechos**.





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

Mes **SEPTIEMBRE** vs **OCTUBRE 2022**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Noviembre 2022** se presentan **32** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **Octubre 2022** se presentaron **20** requerimientos, aumentando 12 quejas de Octubre al mes de Noviembre.





6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Octubre vs Noviembre 2022

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	Mes		VARIACIÓN
	Octubre	Noviembre	
ENDOCRINOLOGIA	0	1	100%
ENFERMERIA	6	7	100%
FACTURACION	0	2	200%
GAICA	1	4	300%
GASTRO	0	1	100%
GINECOLOGIA	0	1	100%
HEMATOLOGIA	0	2	200%
M. INTERNA	0	2	200%
OFTAMOLOGÍA	0	1	100%
RADIOLOGIA	0	1	100%
S.GENERALES	3	4	100%
SUBMEDICA	0	3	300%
T.SOCIAL	3	3	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	Mes		VARIACIÓN
	Octubre	Noviembre	
CARDIOLOGIA	1	0	-100%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	0	-200%
CX PLASTICA	1	0	-100%
ENFERMERIA	6	7	100%
GAICA	1	4	300%
LABORATORIO CLINICO	1	0	-100%
PATOLOGIA	1	0	-100%
RADIOTERAPIA	1	0	-100%
S.GENERALES	3	4	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

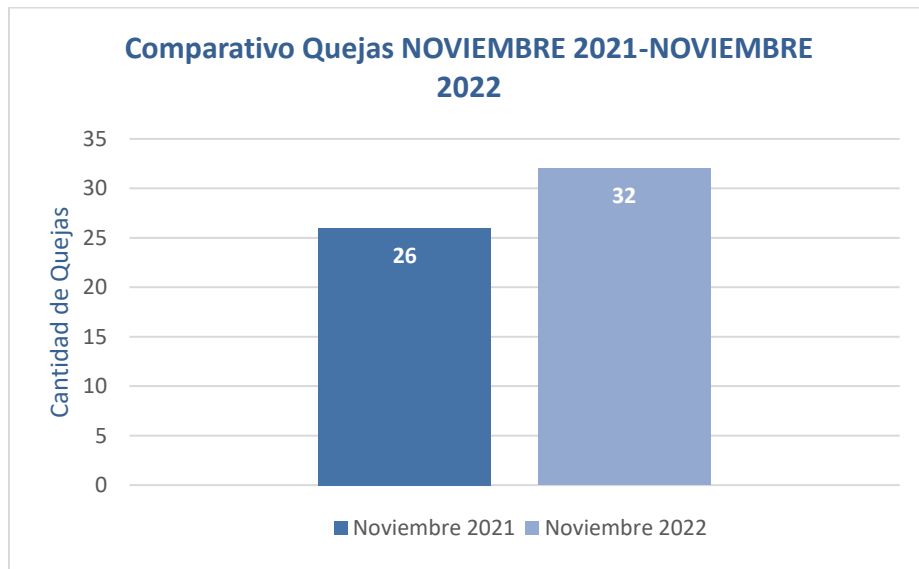
✓ Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	Mes		VARIACIÓN
	Octubre	Noviembre	
T.SOCIAL	3	3	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 **Noviembre 2022** se presentan **32** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **Noviembre 2021** año anterior, se presentaron **26** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo un aumento de 12 quejas comparando el año anterior.





7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021 vs 2022.

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	QUEJAS		VARIACIÓN
	nov-21	nov-22	
ENDOCRINOLOGIA	0	1	100%
ENFERMERIA	3	7	400%
GAICA	0	4	400%
GASTRO	0	1	100%
GINECOLOGIA	0	1	100%
M. INTERNA	0	2	200%
OFTAMOLOGIA	0	1	100%
SERVICIOS GENERALES	3	4	100%
SUBMEDICA	1	3	200%
T.SOCIAL	0	3	300%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	QUEJAS		VARIACIÓN
	nov-21	nov-22	
APOYO CLINICO	2	0	-200%
CABEZA Y CUELLO	1	0	-100%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	0	-200%
FACTURACION	6	2	-400%
MEDICINA NUCLEAR	1	0	-100%
NUTRICION	1	0	-100%
PSIQUIATRIA	1	0	-100%
RADIOLOGIA	2	1	-100%
SUB-ADMINISTRATIVA	1	0	-100%

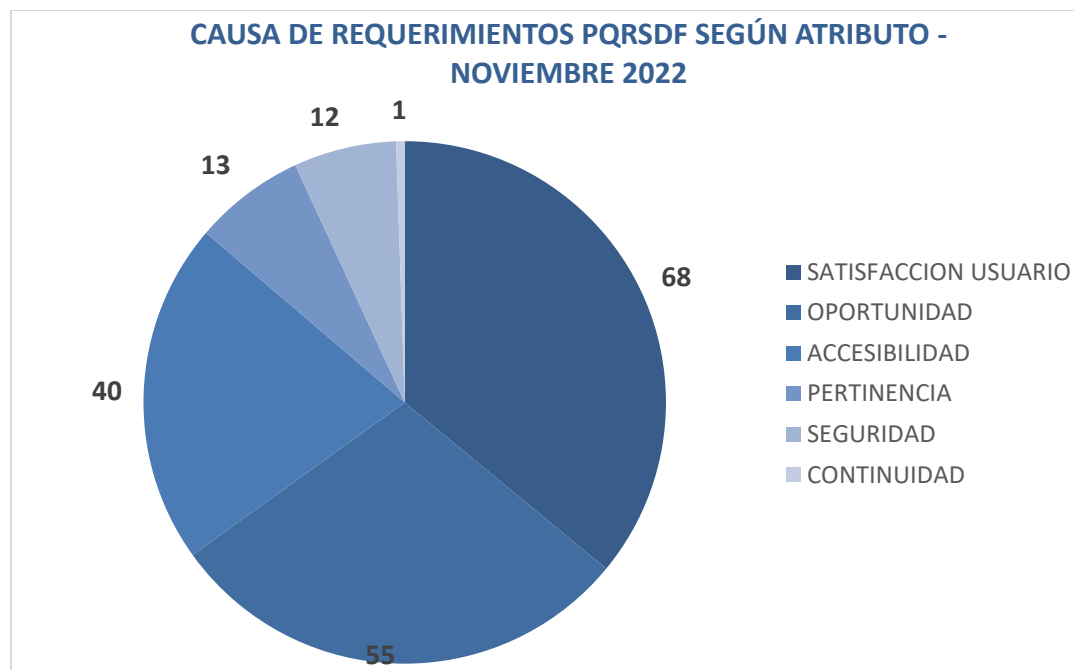
Fuente: Oficina Trabajo Social.



8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Noviembre 2022** se presenta 1 queja anónima.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



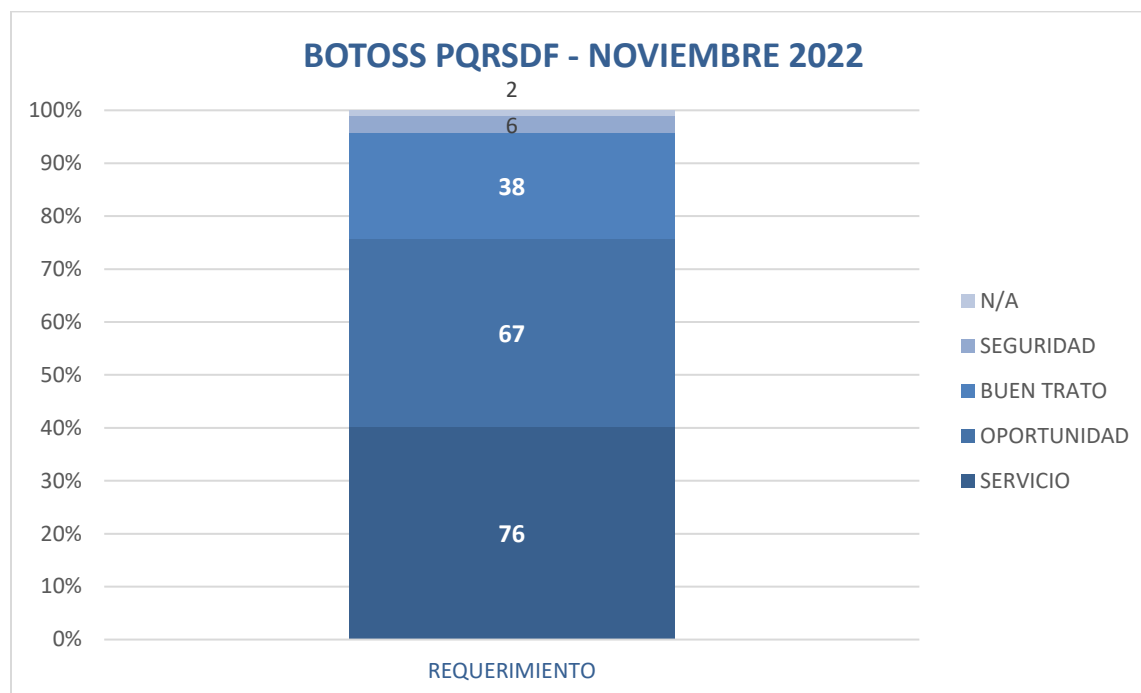
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Noviembre 2022** se presentan **189** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 36%** (68 requerimientos), **Oportunidad 29%** (55 requerimientos), **Accesibilidad** con un **21%** (40 requerimientos); **Pertinencia 7%** (13 requerimientos), **Seguridad 6%** (12 requerimientos), **Continuidad 1%** (1 requerimientos).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

BOTOSS



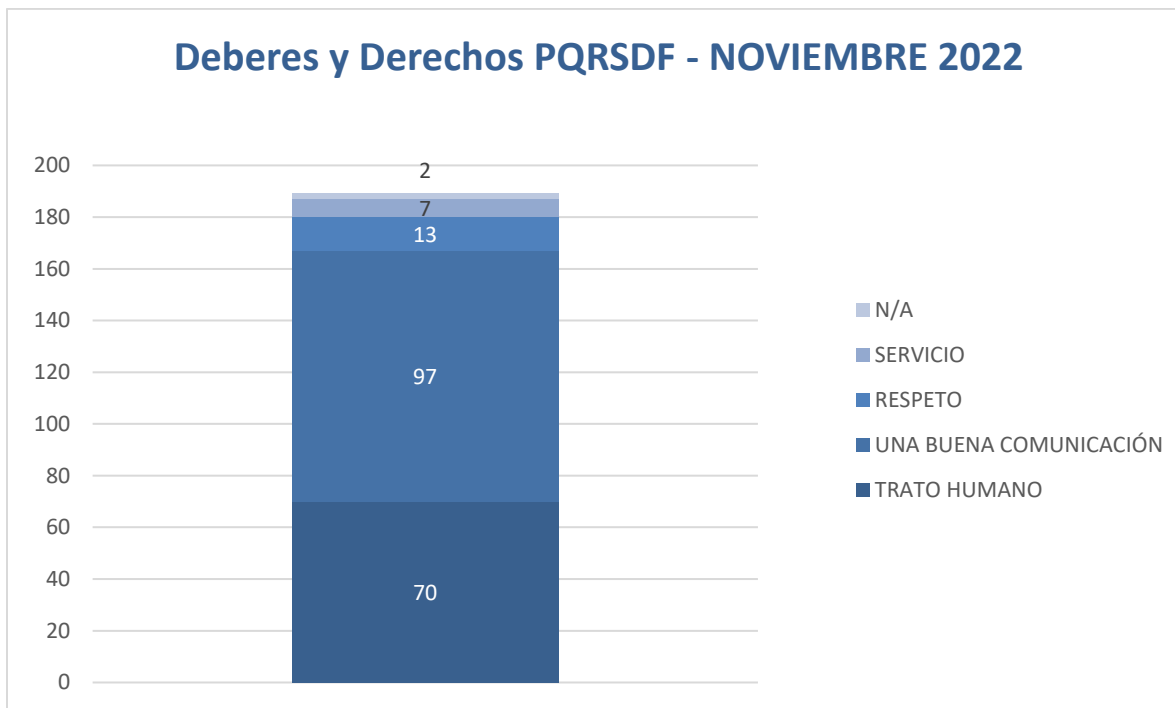
Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **193** requerimientos que se presentaron en el mes de **Noviembre 2022** el **40%** corresponde a **Servicio** (76 requerimientos), **Oportunidad 35%** (67 requerimientos), **Buen Trato 20%** (38 requerimientos); **Seguridad 3%** (6 requerimientos); **N/A 1%** (2 requerimientos).





9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **193** requerimientos que se presentaron en el mes de **Noviembre 2022** el **37%** corresponde a, **Trato Humano** (70 requerimientos), **Buena Comunicación** **51%** (97 requerimientos), **Respeto** **7%** (13 requerimientos); **Servicio** **4%** (7 requerimientos); **N/A** **1%** (2 requerimientos).





10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2022

NOVIEMBRE 2022	
NOVIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	426
ANTIGUOS	9.716
TOTAL ATENDIDOS	10.142

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,86% (N total de requerimientos 189/ N total pacientes atendidos 10.142)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **3,15% (N total de requerimientos tipo queja 32/ N total pacientes atendidos 10.142)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Noviembre** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,86% (N total de requerimientos 189/ N total pacientes atendidos 10.142)**

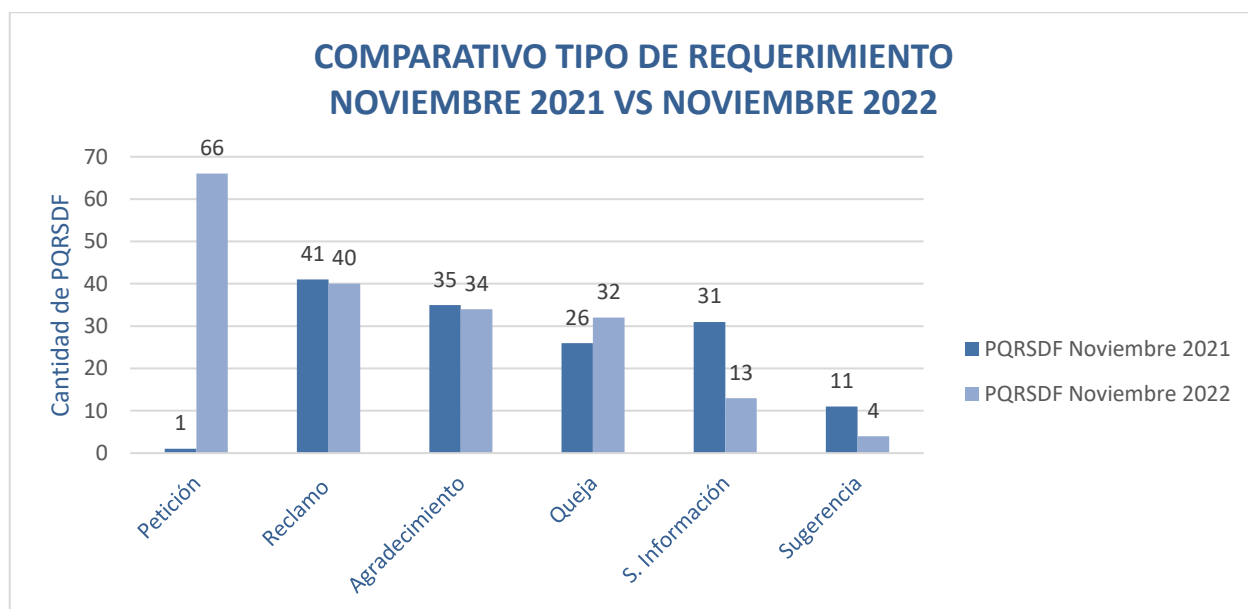
Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación **3,15% (N total de requerimientos tipo queja 32/ N total pacientes atendidos 10.142)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.





11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el año **2022** del mes de **Noviembre** se presentan **189** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Noviembre 2021** se presentan **145** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **16%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Noviembre 2022** se identifica un aumento de los tipos de requerimientos **Petición** de **65** requerimientos, teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Noviembre 2022** fueron (66 requerimientos) vs **Noviembre 2021** con (1 requerimiento), en el tipo de requerimiento; **Reclamo** se evidencia una disminución de 1 requerimiento en vista de que en **Noviembre 2022** se presentaron (40 requerimientos) vs **Noviembre 2022** con (41 requerimientos); **Agradecimiento** se presenta una disminución de 1 requerimiento, ya que en **Noviembre 2022** fueron (34 requerimientos) vs **Noviembre 2021** con (35 requerimientos), del tipo de requerimiento **Queja** se evidencia un aumento de 6 requerimiento **Noviembre 2022** fueron (32 requerimientos) vs **Noviembre 2021** con (26 requerimientos), **Solicitud de información** se presenta una disminución del 18 requerimientos **Noviembre 2022** con (13 requerimientos) vs **Noviembre 2021** con (31 requerimientos), **Sugerencia** se evidencia una disminución de 7 requerimientos **Noviembre 2022** (4 requerimientos) vs **Noviembre 2021** con (11 requerimientos).





12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Noviembre 2022** se presentaron **189** requerimientos de los cuales **34** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E. S.E

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO SECRETARIA CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DOCTORES CUIDADOS PALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC BUEN ATENCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC- BUEN SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO Y SUGERENCIA DIRECCION	DIRECCION	SEGURIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC- BUEN SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC- BUEN SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA BUEN SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA BUEN SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO APOYO AL DUELO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA -PROGRAMA DUELO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA JENY ZAMORA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA MARTHA JIMENEZ	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION-NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION DOMICILIARIA	HOSPITALIZACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NEURO CX-ONCOLOGIA-SENO	NEUROCX-ONCO-SENO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FUNCIONARIAS ONCOLOGIA	ONCOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA- BUEN SERVICIO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEÑORA VIGILANCIA	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA- LABORATORIO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA SEGURIDAD CAMACHO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA SEGURIDAD CAMACHO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA SEGURIDAD CAMACHO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO T. SOCIAL SENO	T.SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO UROLOGIA	UROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presentan **34** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Facturación 8** requerimientos, **Enfermería 6** requerimientos, **Servicios Generales 6** requerimientos, **Dirección General 5** requerimientos, **Cabeza y Cuello 1** requerimiento, **Cuidados paliativos 1** requerimiento, **GAICA 1** requerimiento, **Hematología 1** requerimiento, **Hospitalización 1** requerimiento, **Neurocx-Onco-Seno 1** requerimiento, **Oncología 1** requerimiento, **Trabajo Social 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 **Noviembre 2022** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

NOVIEMBRE 2022 PQRSDF	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	1
Historias clínicas	4

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Noviembre 2022** se presentaron 1 requerimiento relacionado con tramites de certificados de defunción y 4 requerimiento sobre historias clínicas.





16. CONCLUSIONES

- **189** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **35% Petición** (66 Requerimientos); **Reclamo 21%** (40 requerimientos); **Agradecimiento 18%** (34 requerimientos); **Queja 17%** (32 requerimientos); **Solicitud de información 7%** (13 requerimientos); **Sugerencias 2%** (4 requerimientos).
- De **189** requerimientos para el mes de **Noviembre 2022** el **35%** corresponde al tipo de comentario **Petición** (66 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Accesibilidad**.
- De **189** requerimientos para el mes de **Noviembre 2022** el **21%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (40 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Buen trato y Servicio**.
- De **189** requerimientos para el mes de **Noviembre 2022** el **18%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** (34 requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del usuario**.
- Para el mes de **Noviembre 2022** de **189** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Queja** con un **17%** (32 requerimientos); los cuales se identifican por, **Buen trato, Oportunidad, Seguridad y Servicio**.
- Para el mes de **Noviembre 2022** de **189** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Solicitud de información 7%** (13 requerimientos); los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Oportunidad y Pertinencia**.
- Para el mes de **Noviembre 2022** de **189** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con **2%** (4 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

