



INFORME PQRSDF IV 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 IV 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



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.





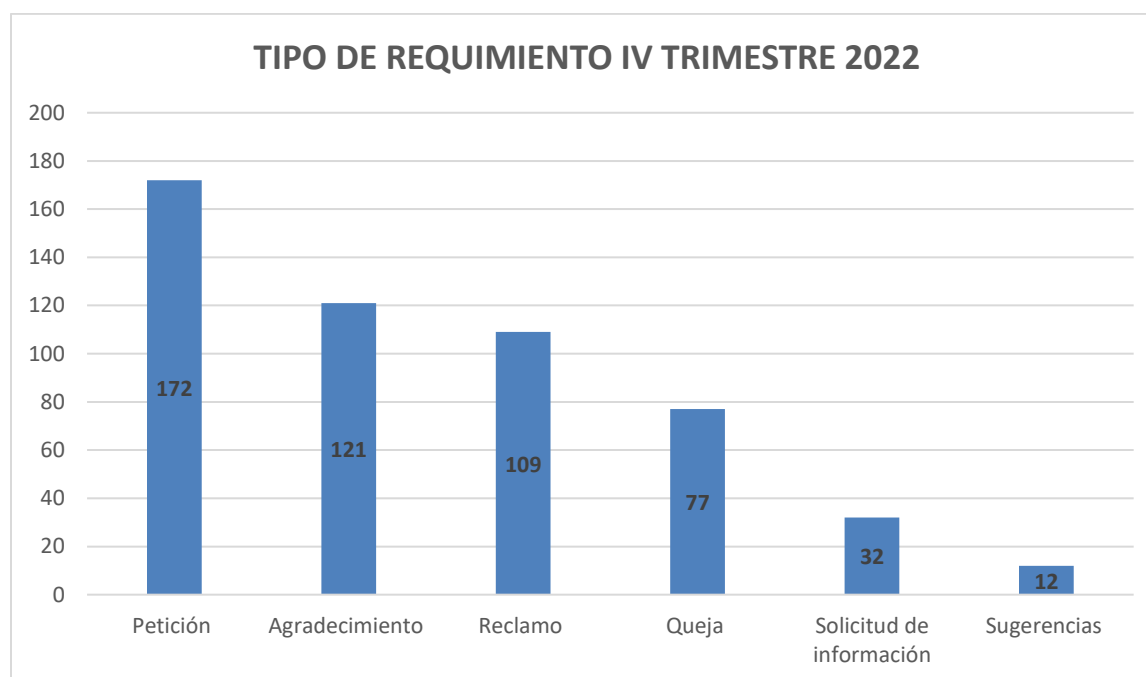
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 IV 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



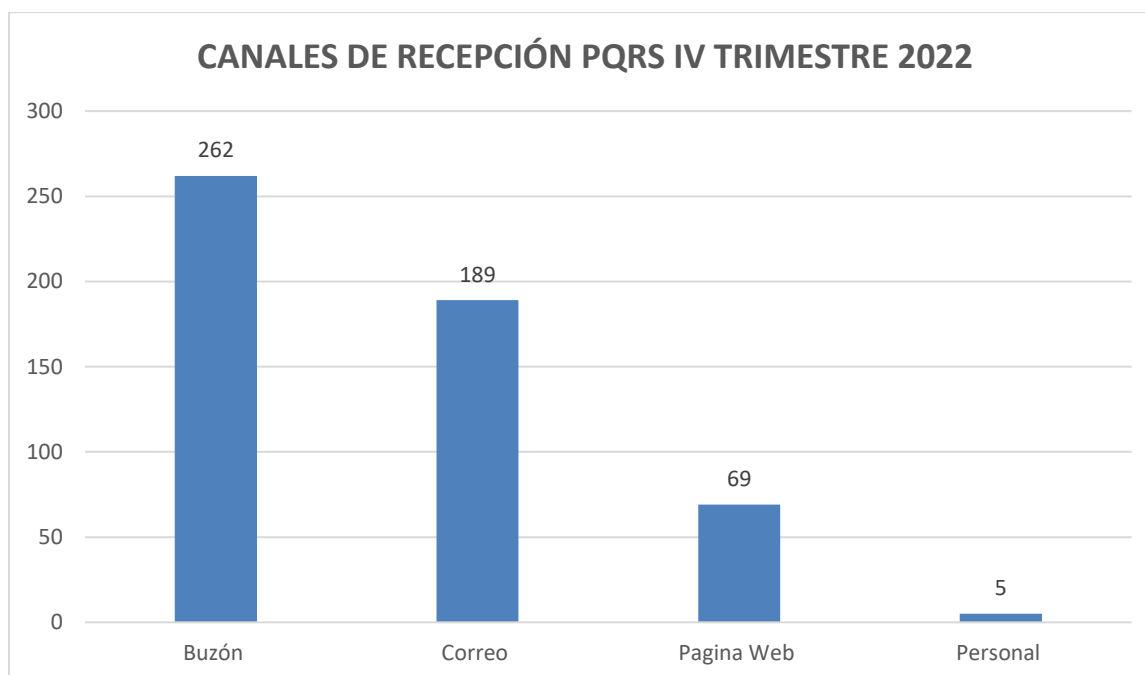
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **IV Trimestre de 2022** se presentan **525** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **24% Petición** (172 Requerimientos); **Agradecimientos 22%** (121 requerimientos); **Reclamo 21%** (109 requerimientos); **Queja 16%** (77 requerimientos); **Solicitud de información 12%** (32 requerimientos); **Sugerencia 4%** (12 requerimientos).





1.2.2 Canales de recepción



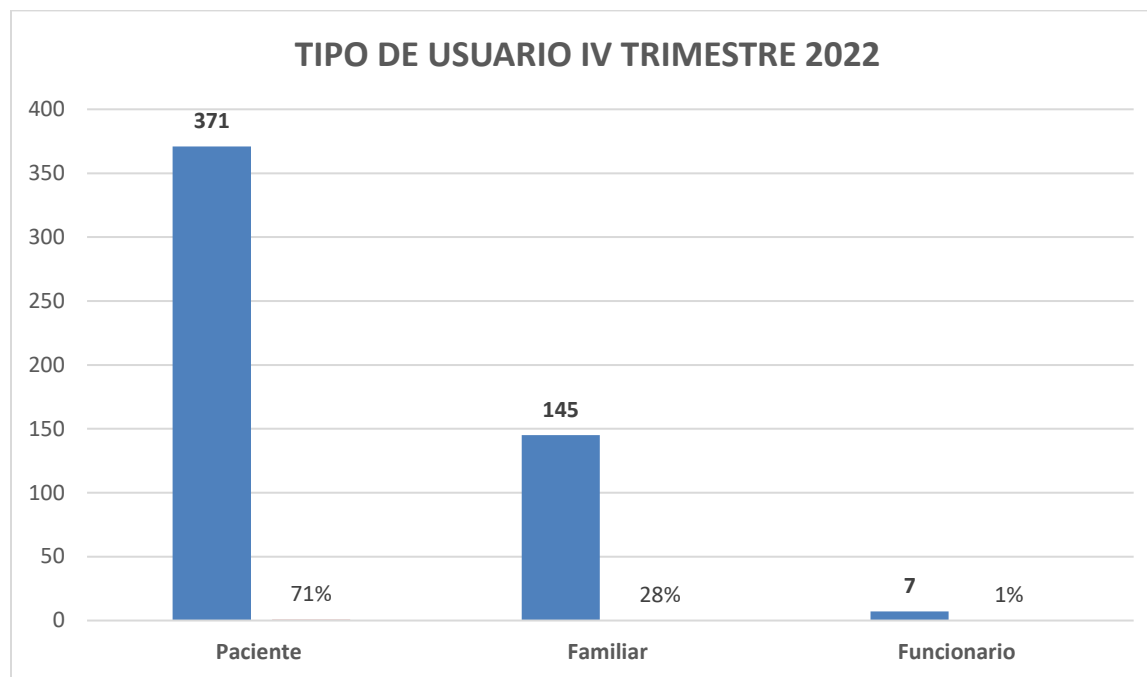
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **IV Trimestre de 2022** se presentan **525** requerimientos, según los tipos de canales de recepción se distribuyen de la siguiente manera: El tipo de canal que presenta mayor participación con un **50%** es el **Buzón** (262 Requerimientos); **Correo** con un **36%** (189 requerimientos); **Pagina web** **13%** (69 requerimientos); **Personal** con un **1%** (5 requerimientos).





1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **IV Trimestre de 2022** se registran **525** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **71%** (371 requerimientos); **Familiar 28%** (145 requerimientos); **funcionario 1%** (7 requerimientos).





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRS IV TRIMESTRE 2022							TOTAL
	AGRADECIMIENTO	QUEJA	RECLAMO	PETICION	S. INFORMACION	SUGERENCIA	D. PETICIÓN	
APOYO CLINICO	0	0	1	1	0	0	0	2
APOYO CLINICO ENFERMERIA	1	0	0	0	0	0	0	1
BANCO DE SANGRE	0	0	0	1	0	0	0	1
CABEZA Y CUELLO	1	3	8	7	0	0	0	19
CABEZA Y CUELLO - ENDOCRINOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	1
CALLCENTER	0	0	0	1	0	0	0	1
CIRUGIA PLASTICA	0	1	0	0	0	0	0	1
COMUNICACIÓN	0	0	1	0	0	0	0	1
CORRESPONDENCIA	0	0	0	2	5	0	1	8
CUIDADOS PALIATIVOS	1	2	3	2	0	0	0	8
CX TORAX - T. SOCIAL ONCO	0	0	0	0	1	0	0	1
DIRECCIÓN GENERAL	24	0	0	0	0	1	0	25
DOCENCIA	0	0	0	1	1	0	0	2
ENDOCRINOLOGIA	1	1	0	0	0	0	0	2
ENFERMERIA	25	19	14	2	0	0	0	60
ENFERMERIA - APOYO CLINICO	1	0	0	0	0	0	0	1
ENFERMERIA - GAICA	0	1	1	0	0	0	0	2
ENFERMERIA - HOSPITALARIA	1	0	0	0	0	0	0	1
ENFERMERIA - FACTURACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	1
ENFERMERIA -HOSPITAL DIA	0	0	1	1	0	0	0	2
ENFERMERIA -SERVICIOS GENERALES- GAICA	1	0	0	0	0	0	0	1
FACTURACIÓN	44	7	15	3	0	1	0	70
FARMACIA	0	0	7	1	0	0	0	8
GAICA	1	6	20	1	0	3	0	31
GASTROENTEROLOGIA	0	2	2	1	0	0	0	5
GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	1	0	0	0	1
GESTION HUMANA	0	0	0	0	1	0	0	1
GINECOLOGIA	0	1	0	1	0	0	0	2
HEMATOLOGIA	2	2	2	2	1	1	0	10
HOSPITALIZACIÓN	2	0	1	4	0	1	0	8
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	0	0	0	0	0	0	1
JURIDICA	0	0	0	1	1	0	1	3
LABORATORIO	0	1	0	0	1	0	0	2
MEDICINA INTERNA	0	2	0	0	0	0	0	2
MEDICINA NUCLEAR	0	0	5	23	0	0	0	28
MEDICINA NUCLEAR - RADIOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	1
MERCADEO	0	0	2	6	2	0	0	10
NEUROCIROUICA-ONCOLOGIA -SENO	1	0	0	0	0	0	0	1
OFTALMOLOGIA	0	1	0	0	0	0	0	1
ONCOLOGIA	2	1	1	9	1	0	0	14
PATOLOGIA	0	1	0	0	2	0	0	3
PEDIATRIA	0	0	1	6	0	0	0	7
PSIQUIATRIA -REHABILITACIÓN	0	0	0	1	0	0	0	1
RADIOLOGIA	0	1	8	2	1	1	0	13
RADIOTERAPIA	0	1	0	2	1	0	0	4
REHABILITACION	0	1	1	5	0	0	0	7
SALAS DE CIRUGIA	0	0	1	0	0	0	0	1
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	0	1	0	0	0	0	1
SERVICIOS GENERALES	9	8	5	0	0	1	0	23
SISTEMAS	0	0	0	2	0	0	0	2
SUB-ADMINISTRATIVA	0	0	1	1	1	2	0	5
SUB-INVESTIGACIÓN	0	0	0	0	1	0	0	1
SUBMÉDICA	0	6	3	48	2	1		60
SUBMÉDICA - CALL CENTER	0	0	1	2	0	0	0	3
TELENTO HUMANO	0	0	0	1	0	0	0	1
TRABAJO SOCIAL	2	8	3	20	9	0	0	42
TRABAJO SOCIAL - FACTURACIÓN	0	1	0	0	0	0	0	1
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	1	0	0	0	0	0	0	1
UROLOGIA	1	1	1	4	1	0	0	8
UROLOGIA - CX TORAX	0	0	0	0	1	0	0	1
VIGILANCIA	1	0	0	0	0	0	0	1

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 **IV Trimestre de 2022** se presentaron **519** requerimientos, se identifican las áreas con mayor requerimientos: **Facturación** (70 requerimientos); **Enfermería** (60 requerimientos) y la **Submédica** con (60 requerimientos c/u); **Trabajo Social** con (42 requerimientos); **GAICA** (31 requerimientos); **Medicina Nuclear** (28 requerimientos); **Dirección General** (25 requerimientos); **Servicios Generales** (23 requerimientos); **Cabeza y cuello** (19 requerimientos); **Oncología clínica** (14 requerimientos); **Radiología** (13 requerimientos); **Hematología y Mercadeo** con (10 requerimientos c/u).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	20	26%
SERVICIOS GENERALES	8	10%
TRABAJO SOCIAL	7	9%
FACTURACIÓN	7	9%
GAICA	7	9%
SUBMEDICA	5	6%
CABEZA Y CUELLO	3	4%
MEDICINA INTERNA	3	4%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	3%
HEMATOLOGIA	2	3%
GASTROENTEROLOGIA	2	3%
GINECOLOGIA	1	1%
CIRUGIA PLASTICA	1	1%
LABORATORIO CLINICO	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
PATOLOGIA	1	1%
CARDIOLOGIA	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	1	1%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	1%
OFTALMOLOGIA	1	1%
ONCOLOGIA CLINICA	1	1%
REHABILITACIÓN	1	1%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **IV Trimestre de 2022** se presentaron **77** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 26%** (20 requerimientos); **Servicios generales 10%** (8 requerimientos); **Trabajo Social 9%** (7 requerimientos); **Facturación 9%** (7 requerimientos); **Gaica 9%** (7 requerimientos); **Submédica 6%** (5 requerimientos); **Cabeza y cuello 4%** (3 requerimientos); **Medicina Interna 4%** (3 requerimientos); **Cuidados Paliativos 3%** (2 requerimientos); **Hematología 3%** (2 requerimientos); **Gastroenterología 3%** (2 requerimientos); **Ginecología 1%** (1 requerimientos); **Cirugía plástica 1%** (1 requerimientos); **Laboratorio clínico 1%** (1 requerimientos); **Radioterapia 1%** (1 requerimiento); **Patología 1%** (1 requerimiento); **Cardiología 1%** (1 requerimiento); **Endocrinología 1%** (1 requerimiento); **Imágenes diagnosticas 1%** (1 requerimiento); **Oftalmología 1%** (1 requerimiento); **Oncología clínica 1%** (1 requerimiento); **Rehabilitación 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	77
quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	0
Total	77
Promedio Días de respuesta	8 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **IV Trimestre de 2022** se presentaron **77 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los 15 días como tiempo promedio de respuesta **8 días**

3.2 Respuesta preliminar

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR IV TRIMESTRE 2022	
Dentro de los 15 días	0
Después de los 15 días	0
Total	0
Promedio Días de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **IV Trimestre de 2022** se presentan **77 Quejas** a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas.

TIEMPO DE RESPUESTA EN FIRMAS	
IV TRIMESTRE 2022	DIAS
OCTUBRE	8,65 días
NOVIEMBRE	2,65 días
DICIEMBRE	3 días





3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

IV TRIMESTRE 2022		
TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
AREA O SERVICIO	Nº. QUEJAS	PROMEDIO DÍAS
Enfermería	9	4,5
Facturación	3	5
GAICA	3	5
Gastroenterología	2	3
Trabajo Social	2	5
Cabeza y cuello	2	4
Radioterapia	1	5
Submédica	1	2
Urología	0	3
Total	23	4

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **IV Trimestre de 2022** se presentaron **77 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **23** antes de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **4 días**.

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

IV TRIMESTRE 2022		
TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
AREA O SERVICIO	Nº. QUEJAS	PROMEDIO DÍAS
Enfermería	11	8
S. Generales	8	7.4
Trabajo Social	7	9
Cuidados Paliativos	2	7
Cx. Plástica	1	6
GAICA	5	8
Laboratorio	1	12
Patología	1	14
Sub medica	5	11
Endocrinología	1	6
Facturación	4	6.8
Ginecología	1	11
Hematología	2	9.5
Medicina Interna	2	14
Oftalmología	1	10
Radiología	1	14
Cabeza y cuello	1	6
Oncología	1	6



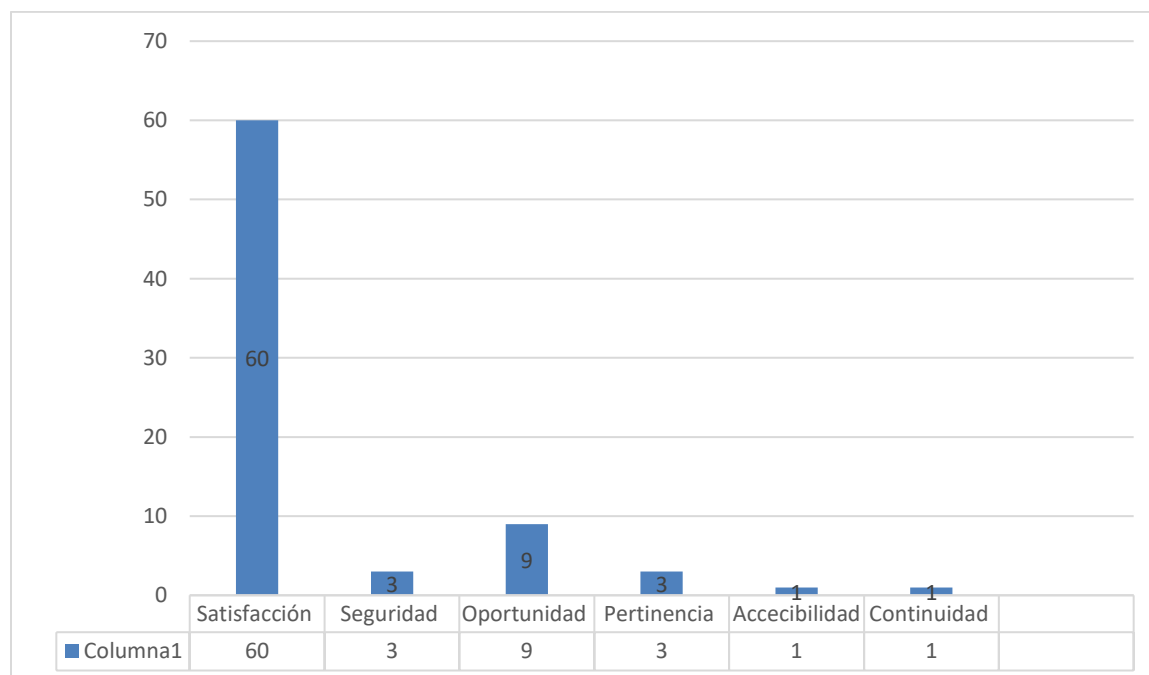


Rehabilitación	1	15
Total	56	8.26

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **IV Trimestre de 2022** se presentaron **77 Quejas** en total, de las cuales se tramitaron **56** después de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **8.26** días.

4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **77 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 78%** (60 requerimientos); **Oportunidad 12%** (9 requerimientos); **Seguridad 4%** (3 requerimientos); **Pertinencia 4%** (3 requerimientos); **Accesibilidad 1%** (1 requerimiento); **Continuidad 1%** (1 requerimiento).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **77 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 78%** (60 requerimientos); **Oportunidad 12%** (9 requerimientos); **Seguridad 4%** (3 requerimientos); **Pertinencia 4%** (3 requerimientos); **Accesibilidad 1%** (1 requerimiento); **Continuidad 1%** (1 requerimiento).

4.1.1 Satisfacción del usuario 78% (60 requerimientos)



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO
SE QUEJA DEL TRATO ENFERMERA DIANA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIOS
SE QUEJA DE LA FACTURADORA MAL TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIOS
SE QUEJA DE RADIOTERAPIA TTO	RADIOTERAPIA	SATISFACION DEL USUARIOS
SE QUEJA DE ENFERMERIA- MAL TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIOS
SE QUEJA T.SOCIAL CY CUELLO	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIOS
SE QUEJA T.SOCIAL CY CUELLO	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIOS
SE QUEJA DE LA VIGILANTE CRISTINA GONZALEZ	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIOS
SE QUEJA DE LA VIGILANTE MARIA CANTILLO	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIOS
E QUEJA DE LA SECRETARIA CUIDADOS PALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACION DEL USUARIOS
SE QUEJA CITA CARDIOLOGIA	SUB-MEDICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- MAL TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- MAL SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- MAL TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA VIGILANCIA	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE CIRUGIA PLASTICA	CX PLASTICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIO
IA CUIDADOS PALIATIVOS- FORMULACION MEDICA	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE DOCTOR DE MEDICINA INTERNA	MEDICINA INTERNA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE DOCTORA DE GAICA	GAICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SERVICIO DE ENFERMERIA EN GAICA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE GAICA- FALTA AUTORIZACION MEDICA	GAICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE CARYAJAL	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA SECRETARIA ENDOCRINOLOGIA	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA SRA FLOR BARRIOS- SUBMEDICA	SUB-MEDICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- JEFE HENRY ORTIZ	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION PATOLOGIA	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA DE SIGNOS-MALA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA DE SIGNOS-MALA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
QUEJA ATENCION OFTALMOLOGIA	OFTALMOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA CANCELACION DE CITA	SUBMEDICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE T. SOCIAL HEMATOLOGIA	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA TECNICA DE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA CALL CENTER CITA MEDICA	SUB-MEDICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL ONCOLOGIA	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA- MALA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
QUEJA DRA CONSULTA DE GASTRO	GASTRO	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION GAICA	GAICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DRA M. INTERNA NO DA INFORMACION	M.INTERNA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERA MALA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD ARIZA	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
QUEJA DE GUARDA DE SEGURIDAD CLAUDIA RINCO	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
E QUEJA DE GUARDA DE SEGURIDAD LEIDY PIMIENT	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE LA NUEVA EPS	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- MAL SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERA DE CURACIONES	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE AL INGRESO	S.GENERALES	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERA RADIOLOGIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA KAREN BELTRAN	REHABILITACION	SATISFACION DEL USUARIO
JEJA FUNCIONARIOS MARGELI CAMARGO Y ASDRI	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA POR CANALIZACION	ENFERMERIA-GAICA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE JEFE DE ENFERMERIA Y CAMILLERO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURADOR DE TORAX	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
QUEJA CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SECRETARIO DE UROLOGIA	UROLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DR ROJAS OFTALMOLOGIA	CABEZA Y CUELLO	SATISFACION DEL USUARIO
SE QUEJA DE T.SOCIAL DE CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIO
JADORA SOCIAL ENDOCRINOLOGIA Y FACTURADO	T. SOCIAL-	SATISFACION DEL USUARIO
QUEJA DOCTOR ZAPATA	ONCOLOGIA	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





A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 78%** (60 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (18 requerimientos); **Servicios Generales** (8 requerimientos); **GAICA** (3 requerimientos); **Trabajo Social** (8 requerimientos); **Submédica** (4 requerimientos), **Cabeza y cuello** (2 requerimientos), **Cuidados Paliativos** (2 requerimientos), **Cirugía plástica** (1 requerimiento), **Endocrinología** (1 requerimiento), **Gastroenterología** (1 requerimiento), Medicina Interna (2 requerimientos), Oftalmología (1 requerimiento), **Oncología** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento), **Radioterapia** (1 requerimiento), **Rehabilitación** (1 requerimiento), **Urología** (1 requerimiento).

4.1.2 Oportunidad 12% (9 requerimientos)

CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO
QUEJA GAICA- ASIGNACION DE CAMA	GAICA	OPORTUNIDAD
QUEJA GINECOLOGIA SECRETARIA MAL SERVICIO	GINECOLOGIA	OPORTUNIDAD
QUEJA TRABAJO SOCIAL CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DRA HEMATOLOGIA DRA DEMORA ATENCION	HEMATOLOGIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DEL CARDIOLOGO MALA ATENCION	SUB-MEDICA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE GASTRO- DEMORA ATENCION	GASTRO	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE GAICA	GAICA	OPORTUNIDAD
QUEJA POR CANCELACION CIRUGIA LARINGECTOMIA	CYC	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DR CARDIOLOGIA	SUBMEDICA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 12%** (9 requerimientos); donde se evidencia las consultas **GAICA** (2 requerimiento); **Ginecología** (1 requerimientos); **Trabajo Social** (1 requerimientos); **Hematología** (1 requerimiento); **Submédica** (2 requerimiento); **Gastroenterología** (1 requerimiento); **Cabeza y cuello** (1 requerimiento).

4.1.3 Seguridad 4% (3 requerimientos)

CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO
SE QUEJA DE PATOLOGIA- DEMORA RESULTADOS	PATOLOGIA	SEGURIDAD
SE QUEJA ENFERMERIA- MALA ATENCION	ENFERMERIA	SEGURIDAD
RECLAMO DEL ASEO-FALTA IMPLEMENTOS	S. GENERALES	SEGURIDAD

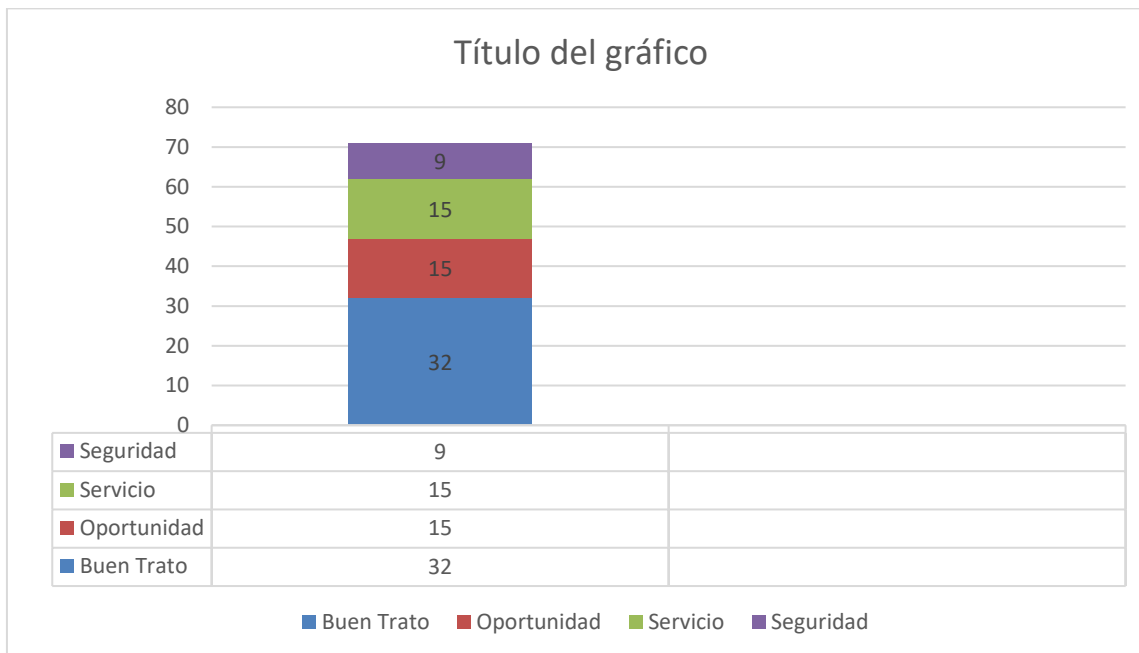
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad 4%** (3 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Patología** (1 requerimiento); **Enfermería** (1 requerimiento); **Servicios Generales** (1 requerimiento).



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

5.1 Botoss



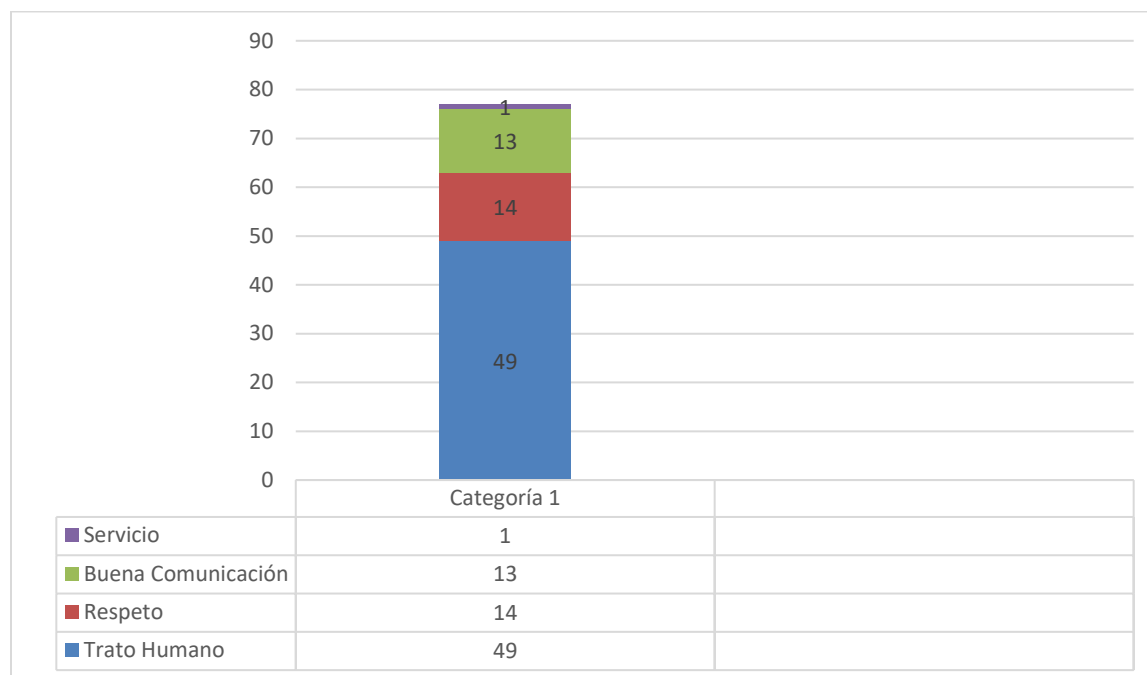
Fuente: Oficina Trabajo Social

De **77 Quejas** que se presentaron en el **IV Trimestre de 2022** el **45%** corresponde al **Buen Trato** (32 requerimientos); **21% Oportunidad** (15 requerimientos); **Servicio** con **21%** (15 requerimientos); **Seguridad** **13%** (9 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.





5.2 Deberes y Derechos



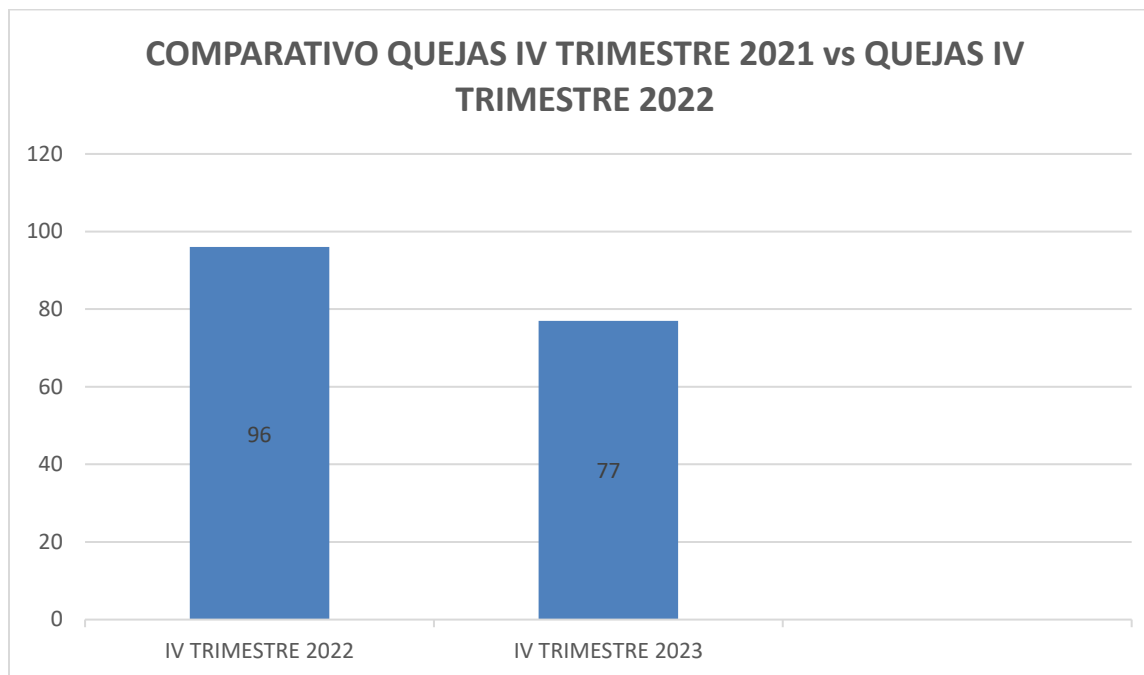
Fuente: Oficina Trabajo Social

De **77 Quejas** que se presentaron en el **IV Trimestre de 2022** el **64%** corresponde a **Trato Humano** (49 requerimientos), **Respeto con 18%** (14 requerimientos), **Una buena comunicación 17%** (13 requerimientos), **Servicio 1%** (1 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 **IV Trimestre de 2022** se presentan **77** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **IV Trimestre de 2021** año anterior, se presentaron **96** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 36 quejas comparando el IV trimestre del año anterior.

7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2021 vs 2022.

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	IV Trimestre 2021	IV Trimestre 2022	Variación
CABEZA Y CUELLO	2	3	100%
GAICA	5	6	100%
SERVICIOS GENERALES	7	8	100%
SUBMÉDICA	1	6	500%
TRABAJO SOCIAL	2	8	600%
CIRUGIA PLASTICA	0	1	100%
ENFERMERIA - GAICA	0	1	100%
GINECOLOGIA	0	1	100%
LABORATORIO	0	1	100%
MEDICINA INTERNA	0	2	200%
PATOLOGIA	0	1	100%
RADIOTERAPIA	0	1	100%
REHABILITACION	0	1	100%
TRABAJO SOCIAL - FACTURACIÓN	0	1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.





✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	IV Trimestre 2021	IV Trimestre 2022	Variación
APOYO CLINICO	2	0	-2
CUIDADOS PALIATIVOS	3	2	-1
CX TORAX	1	0	-1
ENFERMERIA	25	19	-6
FACTURACIÓN	14	7	-7
GASTROENTEROLOGIA	4	2	-2
HEMATOLOGIA	8	2	-6
MEDICINA NUCLEAR	3	0	-3
MERCADEO	1	0	-1
NUTRICION	2	0	-2
ONCOLOGIA	2	1	-3
RADIOLOGIA	4	1	-3
SALAS DE CIRUGIA	1	0	-1
SUB-ADMINISTRATIVA	2	0	-2

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que se mantuvieron en número de Quejas

Servicio	IV Trimestre 2021	IV Trimestre 2022	Variación
ENDOCRINOLOGIA	1	1	0
OFTALMOLOGIA	1	1	0
UROLOGIA	1	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

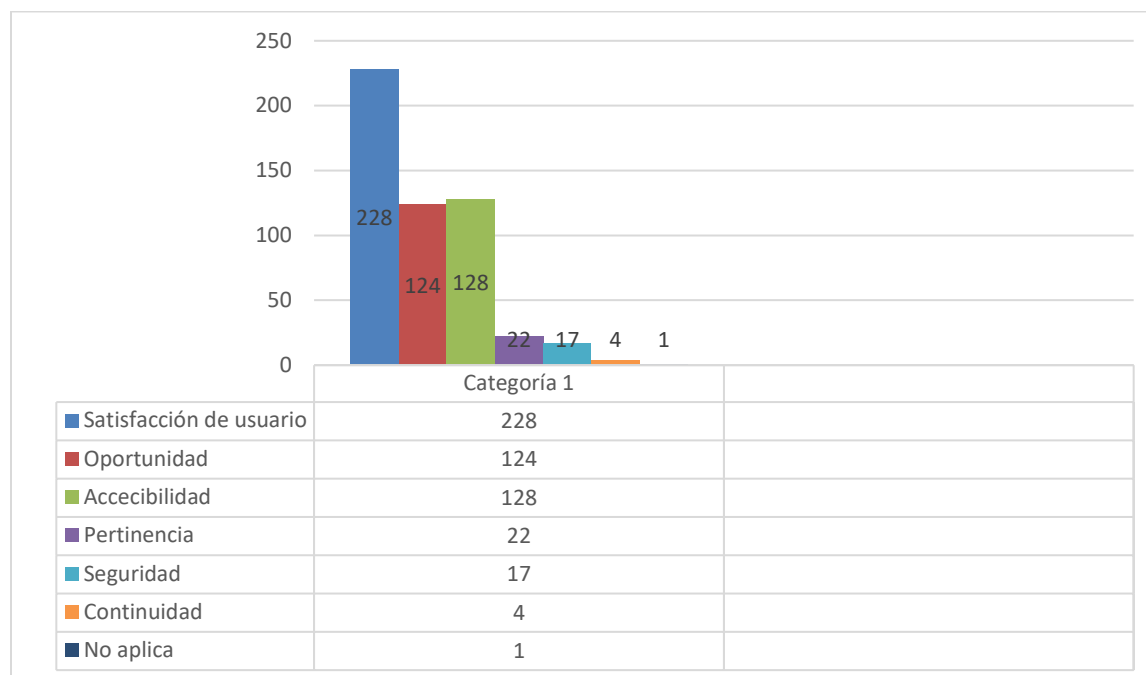
8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de IV Trimestre de 2022 de 77 Quejas se presentan 2 quejas anónimas.





9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



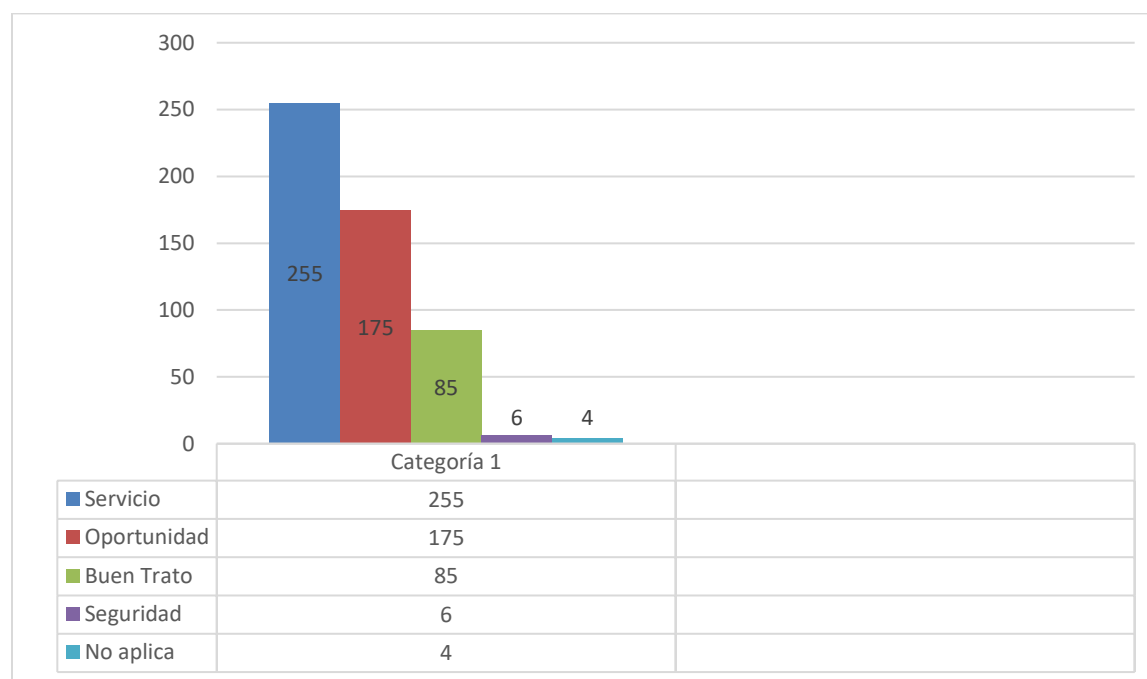
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **IV Trimestre de 2022** se presentan **525** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 44%** (228 requerimientos), **Oportunidad** con un **24%** (124 requerimientos); **Accesibilidad 24%** (128 requerimientos), **Pertinencia 4%** (22 requerimientos), **Seguridad 3%** (17 requerimientos), **Continuidad 1%** (4 requerimientos); **No Aplica 0.8%** (1 requerimiento).



9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

BOTOSS



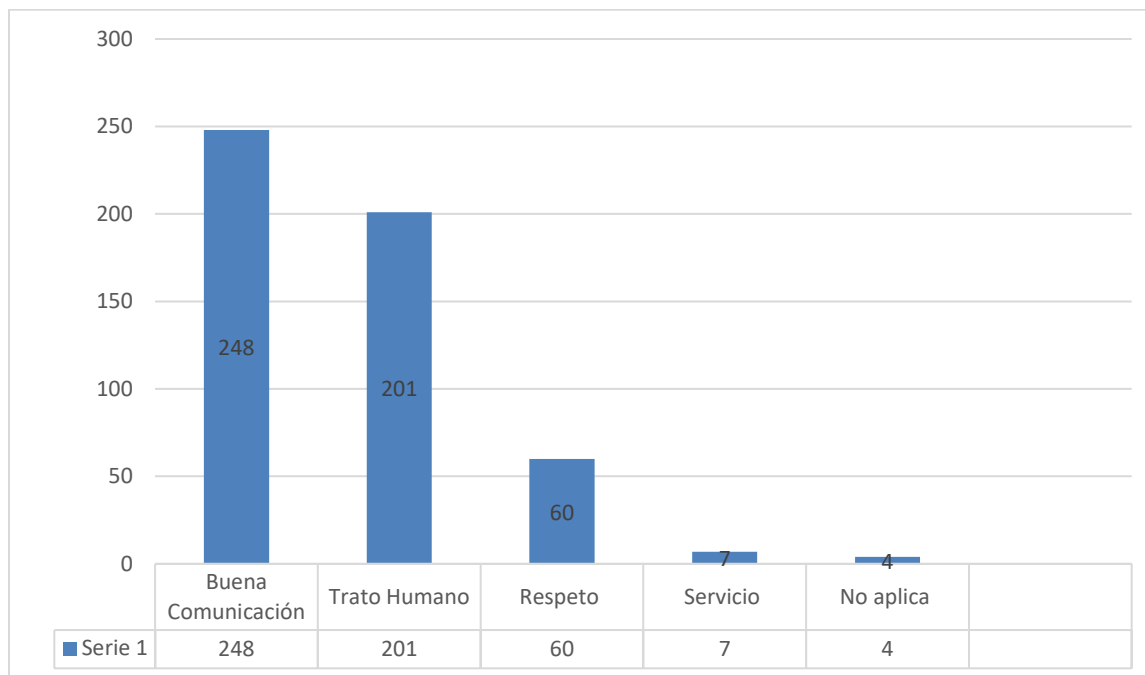
Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **525** requerimientos que se presentaron en el mes de **IV Trimestre de 2022** el **49%** corresponde a **Servicio** (255 requerimientos); **Oportunidad** con **33%** (175 requerimientos), **Buen Trato 16%** (85 requerimientos), **Seguridad 1%** (6 requerimientos); **No aplica** con **1%** (4 requerimientos).





9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **525** requerimientos que se presentaron en el mes de **IV Trimestre 2022** el **48%** corresponde a, **Una Buena Comunicación** (248 requerimientos), **Trato Humano** con **39%** (201 requerimientos), **Respeto 12%** (60 requerimientos), **Servicio 1%** (7 requerimientos), **No aplica 1%** (4 requerimientos).





PACIENTES ATENDIDOS EN EL IV TRIMESTRE 2022

IV TRIMESTRE 2022			
MES	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
OCTUBRE	403	9792	10.195
NOVIEMBRE	426	9716	10.142
DICIEMBRE	415	9059	10.131
Total	1244	28.567	30.468

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,72% (N total de requerimientos 525/ N total pacientes atendidos 30.468)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0.25% (N total de requerimientos tipo queja 77/ N total pacientes atendidos 30.468)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el **IV Trimestre 2022** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,72% (N total de requerimientos 525/ N total pacientes atendidos 30.468)**

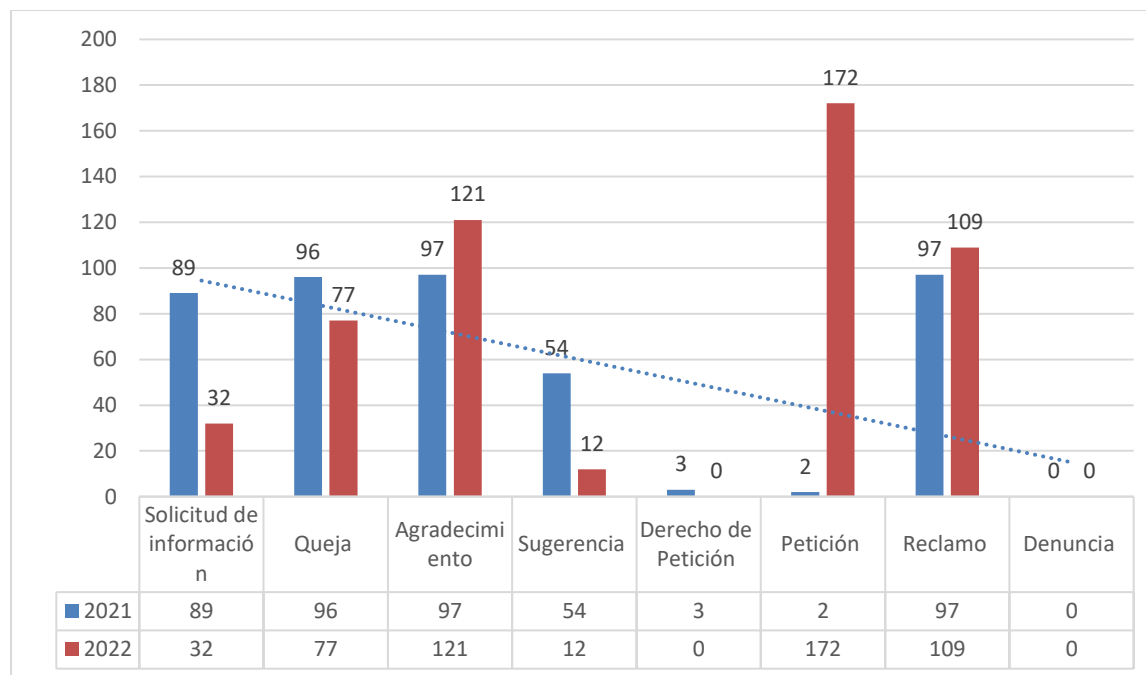
Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación **0.25% (N total de requerimientos tipo queja 77/ N total pacientes atendidos 30.468)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.





11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2021 VS 2022

- ✓ Para el **IV Trimestre 2022** se presentan **525** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **IV Trimestre 2021** se presentan **438** requerimientos, se identifica que hubo un aumento del **19,86%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el periodo **IV Trimestre 2022** se identifica un aumento de los tipos de requerimientos **Agradecimiento** de 24 requerimientos, teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **IV Trimestre 2022** fueron (121 requerimientos) vs **IV Trimestre 2021** con (97 requerimientos), en el tipo de requerimiento; **Solicitud de Información IV Trimestre 2021** con (89 requerimientos) vs **IV Trimestre 2022** con (32 requerimientos), **Queja** con (96 requerimientos) para el **IV Trimestre 2021** vs **IV Trimestre 2022** con (77 requerimientos), **Sugerencia** con (54 requerimientos) para el **IV Trimestre 2021** vs **IV Trimestre 2022** con (12 requerimientos), **Reclamo** con (97 requerimientos) para el **IV Trimestre 2021** vs **IV Trimestre 2022** con (109 requerimientos), **Petición** con (2 requerimientos) para el **IV Trimestre 2021** vs **IV Trimestre 2022** con (172 requerimientos), **Derechos de Petición** con (3 requerimientos) para el **IV Trimestre 2021** vs **IV Trimestre 2022** con (0 requerimientos).



12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO DR BURBANO-SANDRA DUELO	APOYO CLINICO- ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCIO INC	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO DIRECCIO INC	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCIO INC	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCIO INC	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCIO INC	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCIO INC	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENDOCRINOLOGIA- BUEN SERVICIO	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA YOLANDA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN SERVIVIO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN SERVIVIO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA ATENCION DOMICILIARIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA ATENCION DOMICILIARIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA DUELO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- CUIDADORES	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ENTEROSTOMAL	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN SERVICIO	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 ENFERMERIA- BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- BUEN TRATO	ENFERMERIA- APOYO CLI	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO FACTURADORA-BUEN SERVICIO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURADOR- NAVEGACION BUEN	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- BUEN SERVICIO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADORA- BUEN	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADORA- BUEN	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGADORA- BUEN	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR - BUEN TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- BUEN TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- BUEN TRATO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO 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 NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION-SERVICIO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION-SERVICIO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION-SERVICIO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION-SERVICIO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION-SERVICIO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION-SERVICIO	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION-NAVEGADOR-BUEN SERVICE	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION-NAVEGADOR-BUEN SERVICE	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION-NAVEGADOR-BUEN SERVICE	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION DOMICILIARIA	HOSPITALIZACION	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO MEDICO ONCOLOGIA	ONCOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TECNICA RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TECNICA RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO T. SOCIAL GINE- MEDICOS	T.SOCIAL	SATISFACION DEL USUARIOS
AGRADECIMIENTO DR ABEL ESPINOSA UCI	UNIDAD CUIDADO INTEN	SATISFACION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **IV Trimestre 2022** se presentaron **525** requerimientos de los cuales **121** 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 **41** requerimientos, **Enfermería** 26 requerimientos, **Dirección General** con 24 requerimientos, **Servicios generales** con 10 requerimientos, **Radiología** con 3 requerimientos, **Apoyo Clínico** con 2 requerimientos, **Endocrinología** con 1 requerimientos, **Hospitalización** con 1 requerimientos, **Oncología** con 1 requerimiento, **Trabajo Social** con 1 requerimiento, **Cuidados Paliativos** con 1 requerimiento, **Cabeza y cuello** con 1 requerimiento, **GAICA** con 1 requerimiento, **Hematología** con 1 requerimiento, **Neurocirugía-Oncología-Seno y TB** con 1 requerimiento, **Urología** con 1 requerimiento, **Vigilancia** con 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 **IV Trimestre 2022** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

QUEJAS POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Tramites de citas	2	0	0	2
Certificado de defunción	0	1	0	1
Historias clínicas	2	4	1	7

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **IV Trimestre 2022** se presentaron 2 requerimientos relacionados con tramites de citas, 1 sobre certificados de defunción y 7 requerimientos sobre historias clínicas.





16. CONCLUSIONES

- **525** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **24% Petición** (172 Requerimientos); **Agradecimientos 22%** (121 requerimientos); **Reclamo 21%** (109 requerimientos); **Queja 16%** (77 requerimientos); **Solicitud de información 12%** (32 requerimientos); **Sugerencia 4%** (12 requerimientos).
- De **525** requerimientos para el **IV Trimestre 2022** el **21%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** (121 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del usuario**.
- De **525** requerimientos para el **IV Trimestre 2022** el **24%** corresponde al tipo de comentario **Petición** (172 requerimientos); las causas de estos se definen en **Accesibilidad**.
- De **525** requerimientos para el **IV Trimestre 2022** el **21%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (109 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Buen trato, Servicio**.
- Para el **IV Trimestre 2022** de **55** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Queja** con un **16%** (77 requerimientos); los cuales se identifican por **Buen trato, Oportunidad, Seguridad y Servicio**.
- Para el **IV Trimestre 2022** de **525** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Solicitud de información 12%** (32 requerimientos); los cuales se identifican por **Accesibilidad, Oportunidad y Pertinencia**.
- Para el **IV Trimestre 2022** de **525** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con **4%** (12 requerimientos), los cuales se identifican por **Oportunidad y Satisfacción del usuario**.
- Para el **IV Trimestre 2022** de **525** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Derecho de petición** con **0,19%** (2 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: Nataly Alvarez

Revisó: Nhora Lizarazo

Aprobó: Nhora Lizarazo

