



INFORME PQRSDF FEBRERO 2023

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 Seguridad	12
4.1.3 Oportunidad	12
4.1.4 Pertinencia	13
4.1.5 Continuidad	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 2022-2023	18
7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022-2023	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 FEBRERO.....	23
11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2022-2023	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.





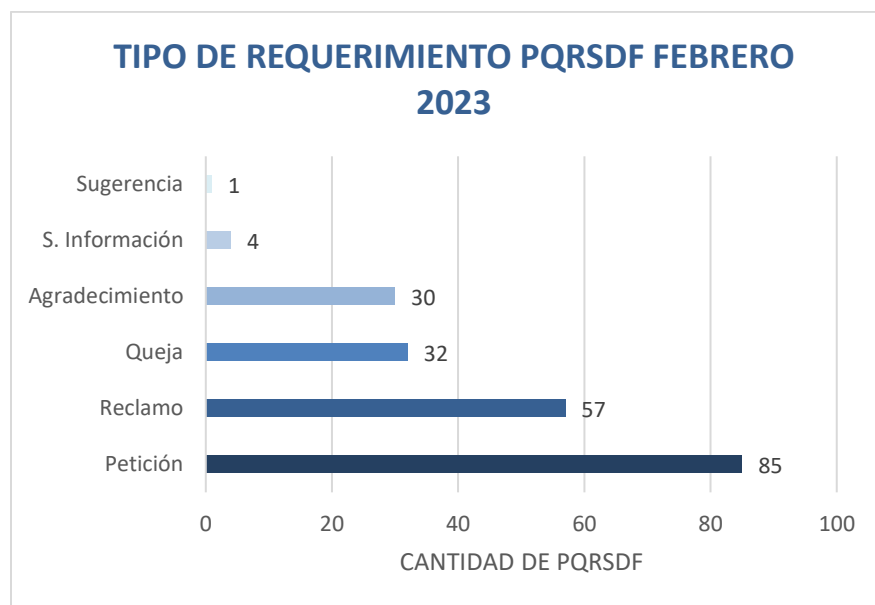
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 FEBRERO DE 2023

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



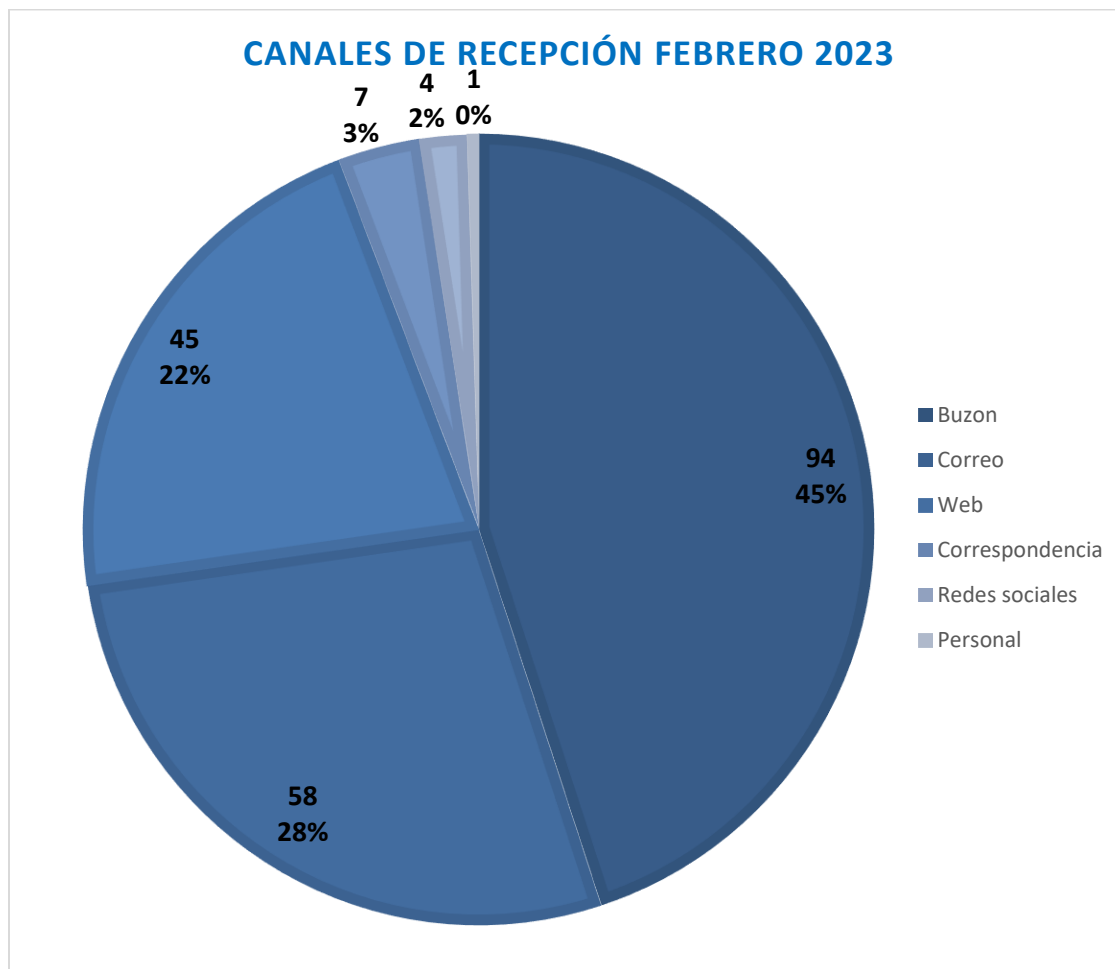
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Febrero de 2023** se presentan **209** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **41% Petición** (85 Requerimientos); **Reclamo 27%** (57 requerimientos); **Queja 15%** (32 requerimientos); **Agradecimientos 14%** (30 requerimientos); **Solicitud de información 2%** (4 requerimientos); **Sugerencia 0.5%** (1 requerimiento).





1.2.2 Canales de recepción



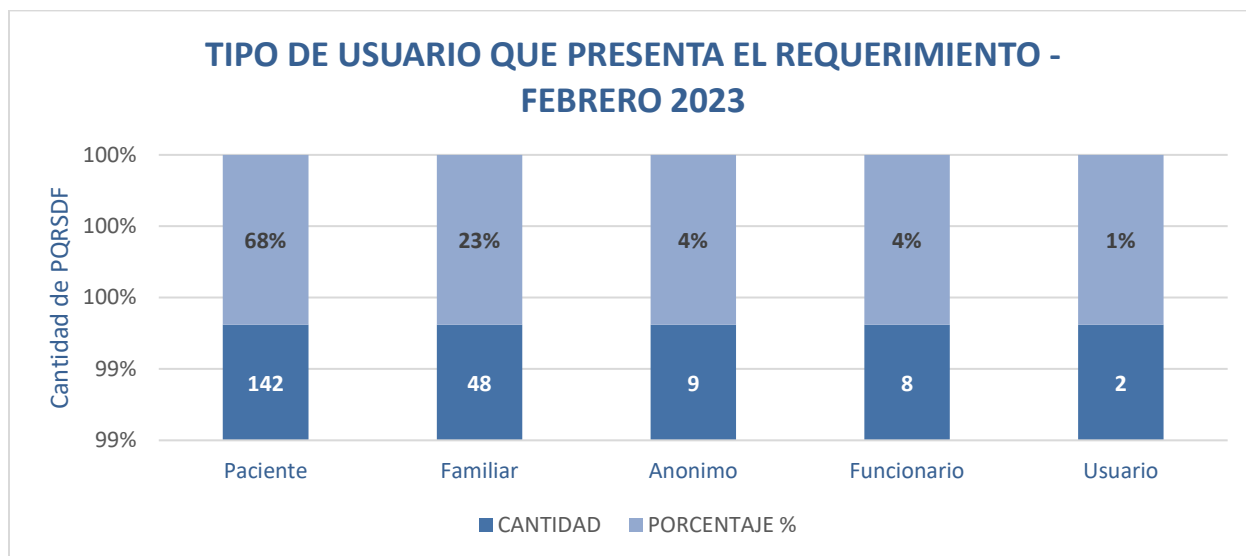
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Febrero de 2023** se presentan **209** requerimientos, según los tipos de canales de recepción se distribuyen de la siguiente manera: El tipo de canal que presenta mayor participación con un **45%** es el **Buzón** (94 Requerimientos); **Correo** con un **28%** (58 requerimientos); **Página web** **22%** (45 requerimientos); **Correspondencia** con un **3%** (7 requerimientos); **Redes sociales** con un **2%** (4 requerimientos); **Personal** con un **0.5%** (1 requerimiento).





1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Febrero de 2023** se registran **209** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **68%** (142 requerimientos); **Familiar 23%** (48 requerimientos); **Anónimo 4%** (9 requerimientos); **Funcionario 4%** (8 requerimientos); **Usuario 1%** (2 requerimientos).





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRSDF						CANTIDAD TOTAL DE PQRSDF	PORCENTAJE %
	Agradecimiento	Queja	Reclamo	Petición	S. Información	Sugerencia		
TRABAJO SOCIAL		2	1	12	3		18	8,61%
CALL CENTER			2	15			17	8,13%
GAICA		5	12				17	8,13%
ENFERMERIA	3	8	5				16	7,66%
FACTURACION	6	3	4				13	6,22%
MEDICINA NUCLEAR		1		9			10	4,78%
AMBIENTAL	2		4	1	1		8	3,83%
ENDOCRINOLOGIA				6			6	2,87%
INFRAESTRUCTURA				4		1	5	2,39%
JURIDICA				5			5	2,39%
DIRECCION	4						4	1,91%
GASTRO			3	1			4	1,91%
HEMATOLOGIA		2	2				4	1,91%
PATOLOGIA		1	1	2			4	1,91%
RADIOLOGIA	2	1		1			4	1,91%
RADIOTERAPIA			1	3			4	1,91%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	1	1				3	1,44%
FARMACIA			2	1			3	1,44%
HOSPITAL DIA			1	2			3	1,44%
HOSPITALIZACION			3				3	1,44%
TALENTO HUMANO				3			3	1,44%
CIRUGIA PLASTICA			2				2	0,96%
COMUNICACIONES				2			2	0,96%
DOCENCIA				2			2	0,96%
GAICA/HEMATOLOGIA		1	1				2	0,96%
GESTION DEL TALENTO HUMANO			1	1			2	0,96%
GESTION DOCUMENTAL				2			2	0,96%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS				2			2	0,96%
LABORATORIO CLINICO			2				2	0,96%
LABORATORIO CLINICO / FACTURACIÓN	1	1					2	0,96%
OFTALMOLOGIA	1	1					2	0,96%
ONCOLOGIA		1	1				2	0,96%
SUB-ADMINISTRATIVA				2			2	0,96%
CABEZA Y CUELLO		1					1	0,48%
COORDINACION HOSPITALARIA				1			1	0,48%
CX DE TORAX				1			1	0,48%
DERMATOLOGIA			1				1	0,48%
DIRECCION / CUIDADOS PALIATIVOS	1						1	0,48%
ENFERMERIA / IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1						1	0,48%
ENFERMERIA- M. INTERNA		1					1	0,48%
ENFERMERIA/HEMATOLOGIA	1						1	0,48%
FACTURACION/GAICA		1					1	0,48%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS/correo				1			1	0,48%
INC	1						1	0,48%
INC/CUIDADOS PALIATIVOS	1						1	0,48%
INC/ONCOLOGIA	1						1	0,48%
INC/VIGILANCIA	1						1	0,48%
INFECTOLOGIA				1			1	0,48%
INFRAESTRUCTURA/GAICA/ENFERMERIA			1				1	0,48%
M. NUCLEAR- ONCO				1			1	0,48%
MERCADEO				1			1	0,48%
NEUROCIRUGIA				1			1	0,48%
PROGRAMA DUELO			1				1	0,48%
RADIOTERAPIA/ ENFERMERIA	1						1	0,48%
REHABILITACIÓN			1				1	0,48%
S.GENERALES	1						1	0,48%
SALAS DE CIRUGIA			1				1	0,48%
SALAS DE CIRUGIA- PLASTICA			1				1	0,48%
SEGURIDAD			1				1	0,48%
SISTEMAS				1			1	0,48%
SUB-MEDICA			1				1	0,48%
UCI			1				1	0,48%
UROLOGIA				1			1	0,48%
Requerimiento no tramitado palabras soeces							1	0,48%
TOTAL:	29	31	58	85	4	1	209	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

NIT: 899.999.092-7
Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



@incancerologia



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

En el mes de **Febrero 2023** se presentaron **209** requerimientos, se identifican las áreas con mayor requerimientos **Trabajo social 8,6%** (18 requerimientos); **Call center 8,1%** (17 requerimientos); **GAICA 8,1%** (17 requerimientos); **Enfermería 7,6%** (16 requerimientos); **Facturación 6,2%** (13 requerimientos); **Medicina nuclear 4,7%** (10 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	8	25%
GAICA	5	16%
FACTURACION	3	9%
HEMATOLOGIA	2	6%
TRABAJO SOCIAL	2	6%
CABEZA Y CUELLO	1	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	3%
ENFERMERIA- M. INTERNA	1	3%
FACTURACION/GAICA	1	3%
GAICA/HEMATOLOGIA	1	3%
LABORATORIO CLINICO / FACTURACIÓN	1	3%
MEDICINA NUCLEAR	1	3%
OFTALMOLOGIA	1	3%
ONCOLOGIA	1	3%
PATOLOGIA	1	3%
RADIOLOGIA	1	3%
N.A.	1	3%
TOTAL:	32	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Febrero 2023** se presentaron **32** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 25%** (8 requerimientos); **GAICA 16%** (5 requerimientos); **Facturación 9%** (3 requerimientos); **Hematología 6%** (2 requerimientos); **Trabajo social 6%** (2 requerimientos); Los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la anterior tabla.



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	0
Total	32
Promedio Días de respuesta	12,16 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Febrero** de 2023 se presentaron **32 Quejas** las cuales se tramitaron 32 antes de los **15 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **12,16 días**.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR FEBRERO 2023	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	1
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Febrero** de 2023 se presentaron 1 respuesta preliminar.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **Febrero** 2023 se presentan **32 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de 3,3 días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de **Febrero** de 2023 se presentaron **32 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **0** antes de los **5 días**.





3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

Tiempo de respuesta: Después de los 5 días		
ÁREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
CABEZA Y CUELLO	1	10,00
CUIDADOS PALIATIVOS	1	13,00
ENFERMERIA- M. INTERNA	1	15,00
FACTURACION/GAICA	1	13,00
GAICA/HEMATOLOGIA	1	15,00
LABORATORIO CLINICO / FACTURACIÓN	1	13,00
MEDICINA NUCLEAR	1	13,00
OFTALMOLOGIA	1	9,00
ONCOLOGIA	1	14,00
PATOLOGIA	1	13,00
RADIOLOGIA	1	12,00
N.A. (Queja no tramitada por palabras soeces)	1	0,00
HEMATOLOGIA	2	15,00
TRABAJO SOCIAL	2	15,00
FACTURACION	3	9,33
GAICA	5	14,60
ENFERMERIA	8	12,75
TOTAL	32	12,16

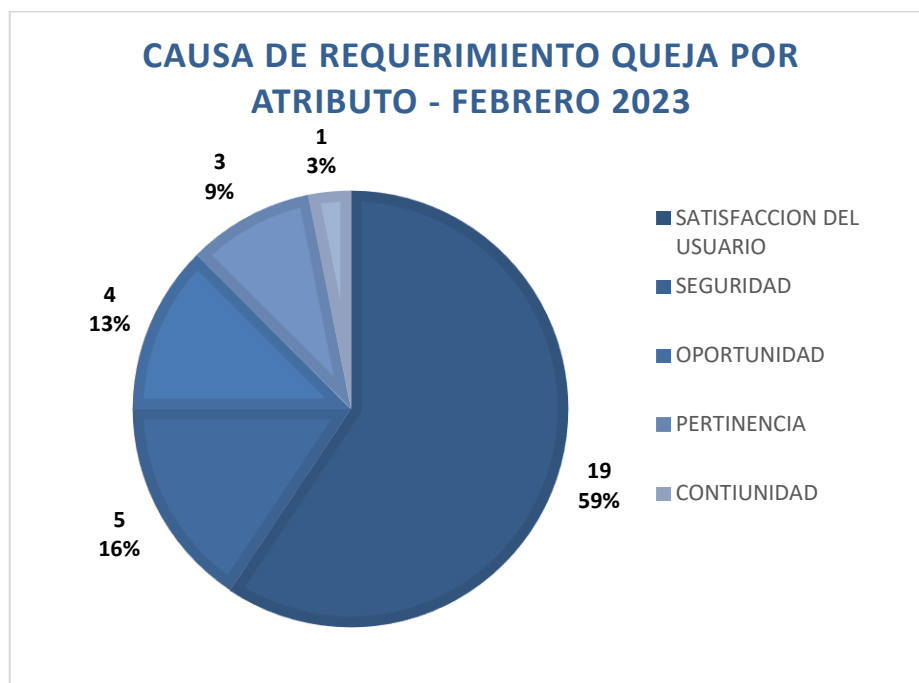
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Febrero** de 2023 se presentaron **32 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **32** después de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **12,16 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 59%** (19 requerimientos); **Seguridad 16%** (5 requerimientos); **Oportunidad 13%** (4 requerimientos); **Pertinencia 9%** (3 requerimientos); **Continuidad 3%** (1 requerimiento).

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 59%** (19 requerimientos); **Seguridad 16%** (5 requerimientos); **Oportunidad 13%** (4 requerimientos); **Pertinencia 9%** (3 requerimientos); **Continuidad 3%** (1 requerimiento).





4.1.1 Satisfacción del usuario 59% (19 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA TRABAJADORA SOCIAL CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA ATENCION CUIDADOS PALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA ENFERMERO ALEX PTE ALFONSO CRISTIANO	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION ENFERMERIA TRATO PACIENTE ANONIMA	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DEL TRATO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DEL TRATO ENFERMERA	ENFERMERIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA MALA ATENCION NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA POR DEMORA FACTURACION Y ATENCION GAICA	FACTURACION/GAICA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA POR ATENCION DOCTORA KELLY JOHANA PEÑA PTE ALIAS	GAICA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA ATENCION DOCTORA KAREN PEÑA PTE ALIAS ANTONIO FLOR	GAICA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DE INFORMACION GAICA	GAICA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DEL DR OSPINA HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA AUTORIZACIONES	LABORATORIO CLINICO / FACTURACIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
ATENCION EN MEDICINA NUCLEAR	MEDICINA NUCLEAR	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SE QUEJA DE ONCOLOGIA FALTA DE ATENCION	ONCOLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA POR ATENCION AL PACIENTE DE CLARA RADIOLOGIA PTE	RADIOLOGIA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA TRABAJADORA SOCIAL GASTRO	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUEJA T.S. CABEZA Y CUELLO	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 59%** (19 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (4 requerimientos); **GAICA** (3 requerimientos); **Trabajo social** (2 requerimientos); Los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la anterior tabla.



4.1.2 Seguridad 16% (5 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA Y DR M INTERNA	ENFERMERIA	SEGURIDAD
SE QUEJA DEL PERSONAL MEDICO Y ENFERMERIA	ENFERMERIA/MEDICINA INTERNA	SEGURIDAD
SE QUEJA DEL INGRESO DE GAICA	GAICA	SEGURIDAD
SE QUEJA ATENCION EN GAICA - ALVARO ANTONIO BARRERA	GAICA	SEGURIDAD
QUEJA POR INCONFORMIDAD EN INFORMACION DE PTRE PULINO	GAICA/HEMATOLOGÍA	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad 16%** (5 requerimientos); donde se evidencia la consulta **GAICA** (2 requerimientos); **Enfermería** (1 requerimientos); **Enfermería/GAICA** (1 requerimiento); **GAICA/Hematología** (1 requerimiento).

4.1.3 Oportunidad 13% (4 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
RECLAMO OFTALMOLOGIA PTE ANA LEONOR BONILLA	OFTALMOLOGIA	CONTINUIDAD
SE QUEJA DE TRATO ENFERMERIA	ENFERMERIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA ATENCION ENFERMERIA- LEIDY MORALES	ENFERMERIA	OPORTUNIDAD
QUEJA DEMORA EN FACTURACION	FACTURACION	OPORTUNIDAD
QUEJA ENTREGA DE RESULTADOS PATOLOGIA	PATOLOGIA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 13%** (4 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Enfermería** (2 requerimientos); **Oftalmología** (1 requerimiento); **Facturación** (1 requerimiento); **Patología** (1 requerimiento).

4.1.4 Pertinencia 9% (3 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA ENFERMERIA POR CAMBIO DE PAÑAL PTE AMPARO MALDONADO	ENFERMERIA	PERTINENCIA
QUEJA NO SE TRAMITA POR PALABRAS SOECES	N.A.	PERTINENCIA
QUEJA POR DEMORA EN ENTREGA DE LABORATORIOS PTE YANIRA CALDAS ANZOLA	HEMATOLOGIA	PERTINENCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia 9%** (3 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Enfermería** (2 requerimientos); **Hematología** (1 requerimiento); y **1 requerimiento** no tramitado por palabras soeces.



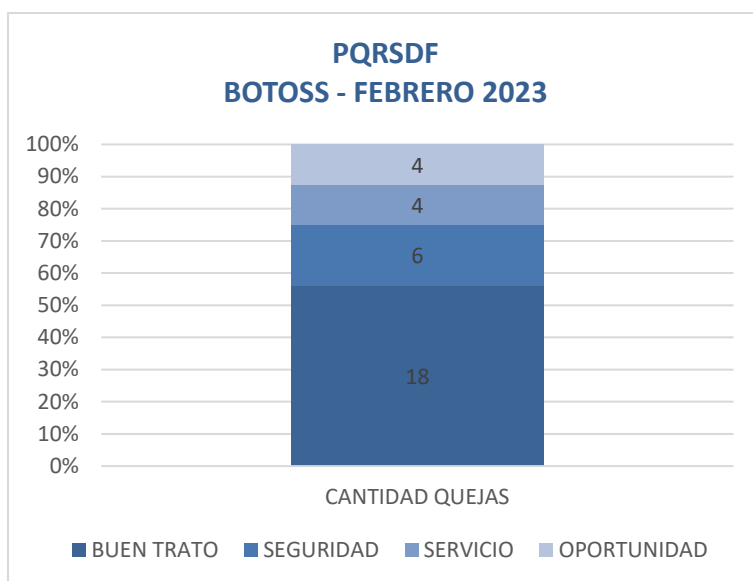
4.1.5 Continuidad 3% (1 requerimiento)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
RECLAMO OFTALMOLOGIA PTE ANA LEONOR BONILLA	OFTALMOLOGIA	CONTINUIDAD

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

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

5.1 Botoss

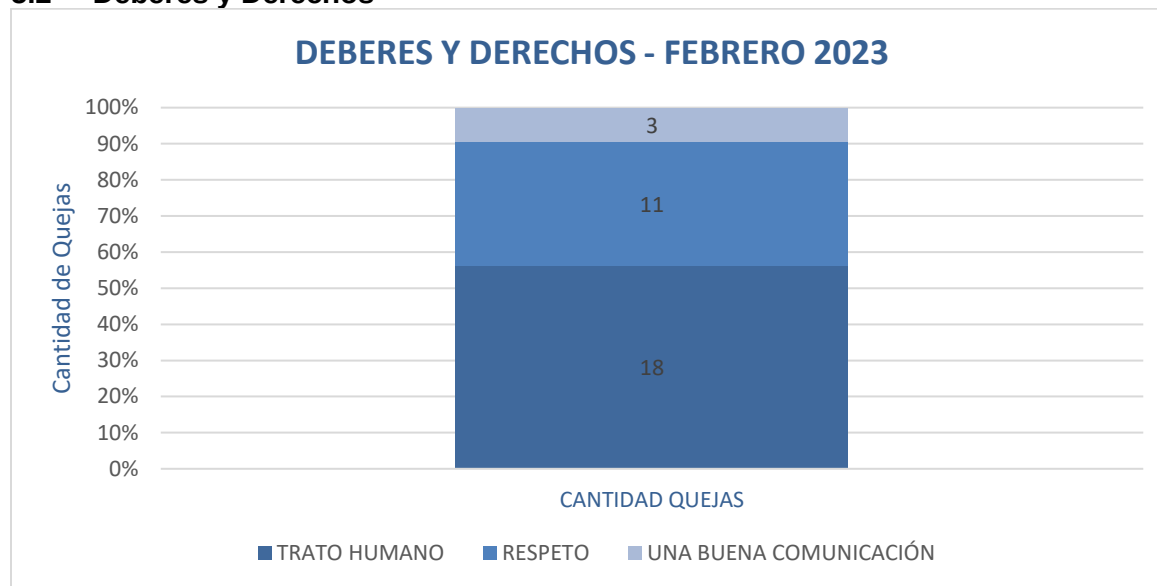


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **32 Quejas** que se presentaron en el mes de **Febrero 2023** el **56%** corresponde al **Buen Trato** (18 requerimientos); **19% Seguridad** (6 requerimientos); **Servicio** con **13%** (4 requerimientos); **13% Oportunidad** (4 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.



5.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

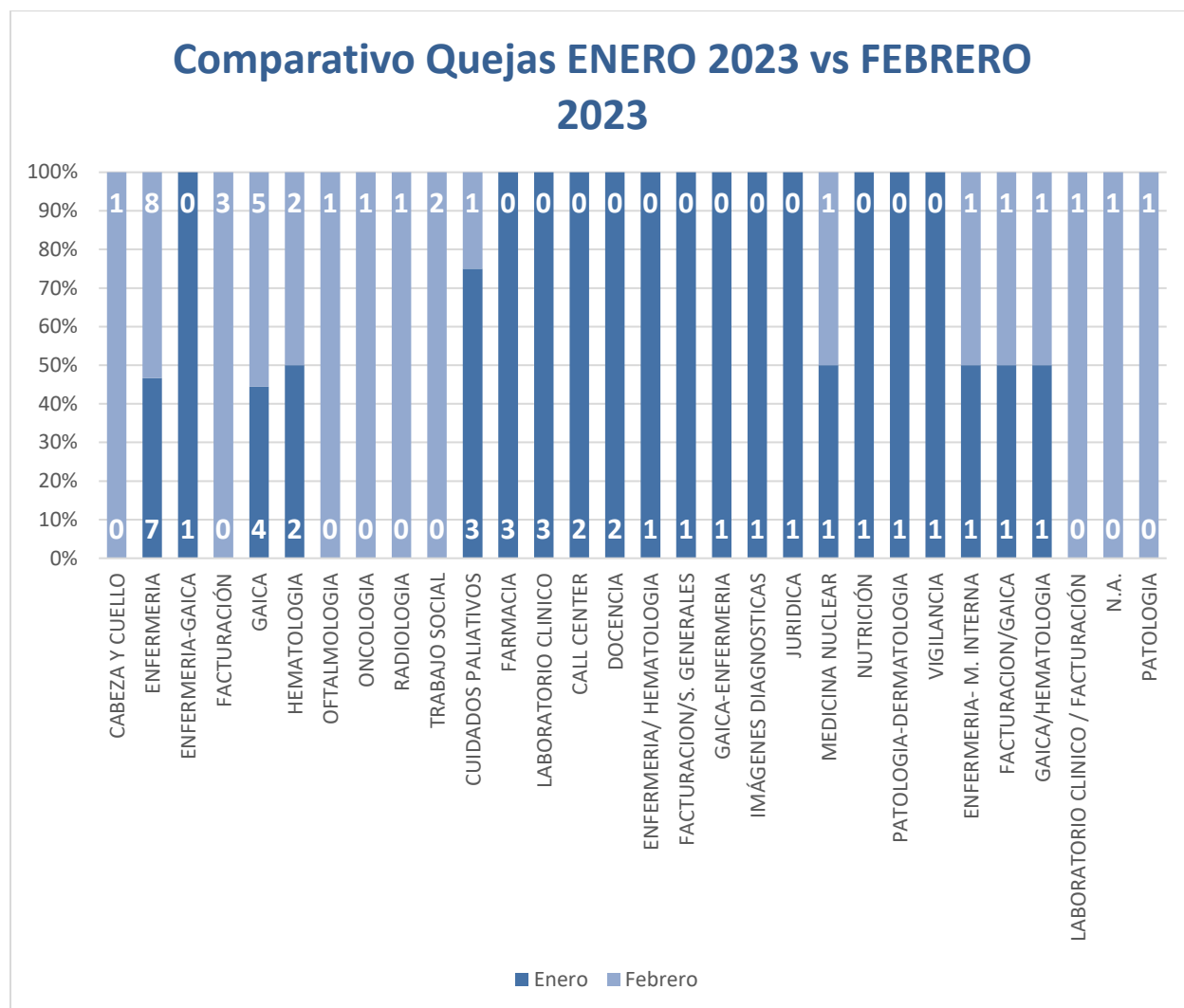
De **32 Quejas** que se presentaron en el mes de **Febrero 2023** el **56%** corresponde a **Trato Humano** (18 requerimientos), **Respeto** con **34%** (11 requerimientos), **Una buena comunicación** **9%** (3 requerimientos); esto alineado con **Deberes y Derechos**.





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

Mes **ENERO 2023** vs **FEBRERO 2023**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Febrero 2023** se presentan **32** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **Enero 2023** se presentaron **39** requerimientos, disminuyendo 7 quejas de **Enero** al mes de **Febrero**.



6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Enero vs Febrero 2023

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	Mes	
	Enero	Febrero
CABEZA Y CUELLO	0	1
ENFERMERIA	7	8
FACTURACIÓN	0	3
GAICA	4	5
OFTALMOLOGIA	0	1
ONCOLOGIA	0	1
RADIOLOGIA	0	1
TRABAJO SOCIAL	0	2
LABORATORIO CLINICO / FACTURACIÓN	0	1
N.A.	0	1
PATOLOGIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	Mes	
	Enero	Febrero
ENFERMERIA-GAICA	1	0
CUIDADOS PALIATIVOS	3	1
FARMACIA	3	0
LABORATORIO CLINICO	3	0
CALL CENTER	2	0
DOCENCIA	2	0
ENFERMERIA/ HEMATOLOGIA	1	0
FACTURACION/S. GENERALES	1	0
GAICA-ENFERMERIA	1	0
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	0
JURIDICA	1	0
NUTRICIÓN	1	0
PATOLOGIA-DERMATOLOGIA	1	0
VIGILANCIA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

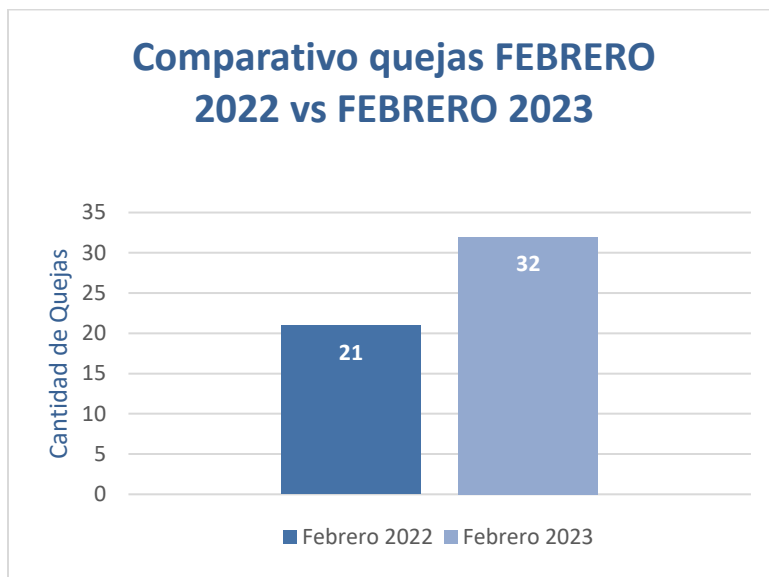
✓ Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

Servicio	Mes	
	Enero	Febrero
HEMATOLOGIA	2	2
MEDICINA NUCLEAR	1	1
ENFERMERIA- M. INTERNA	1	1
FACTURACION/GAICA	1	1
GAICA/HEMATOLOGIA	1	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.



7. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2022-2023



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Febrero 2023** se presentan **32** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **Febrero 2022** año anterior, se presentaron **21** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo un aumento de 11 quejas comparando el año anterior.





7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022 vs 2023.

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	QUEJAS	
	feb-22	feb-23
CABEZA Y CUELLO	0	1
CUIDADOS PALIATIVOS	0	1
ENFERMERIA	5	8
FACTURACION/GAICA	0	1
GAICA	2	5
GAICA/HEMATOLOGIA	0	1
HEMATOLOGIA	0	2
LABORATORIO CLINICO / FACTURACIÓN	0	1
MEDICINA NUCLEAR	0	1
N.A.	0	1
OFTALMOLOGIA	0	1
ONCOLOGIA	0	1
PATOLOGIA	0	1
RADIOLOGIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	QUEJAS	
	feb-22	feb-23
ENDOCRINOLOGÍA	1	0
FACTURACIÓN	4	3
SERVICIOS GENERALES	2	1
TRABAJO SOCIAL	4	0
VIGILANCIA	1	0

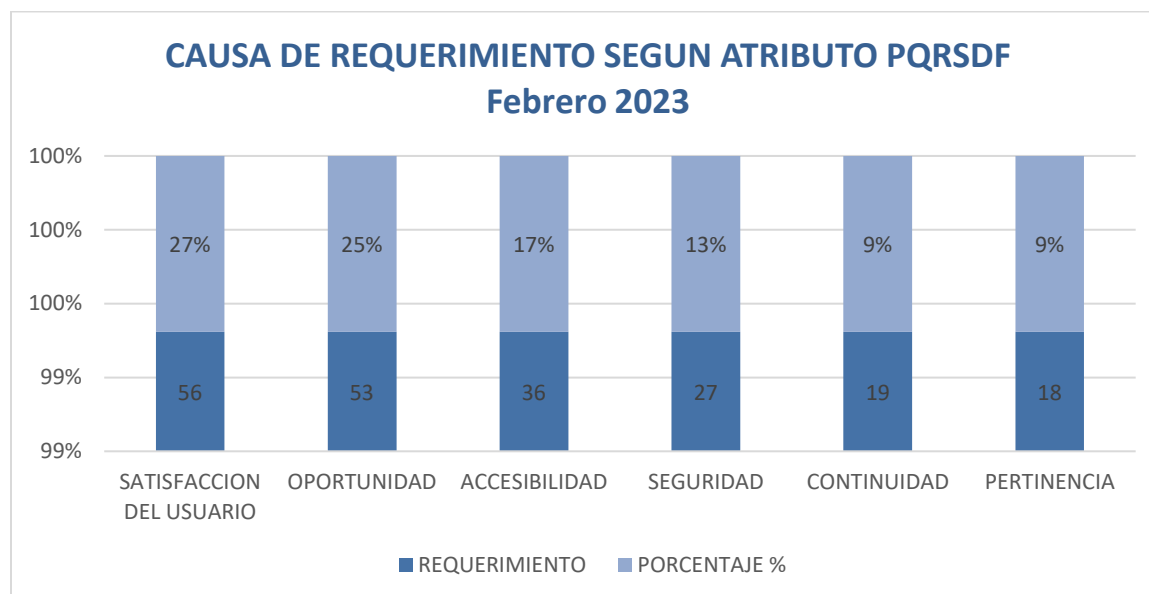
Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Febrero 2023** se presentaron 2 quejas anónimas.



9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

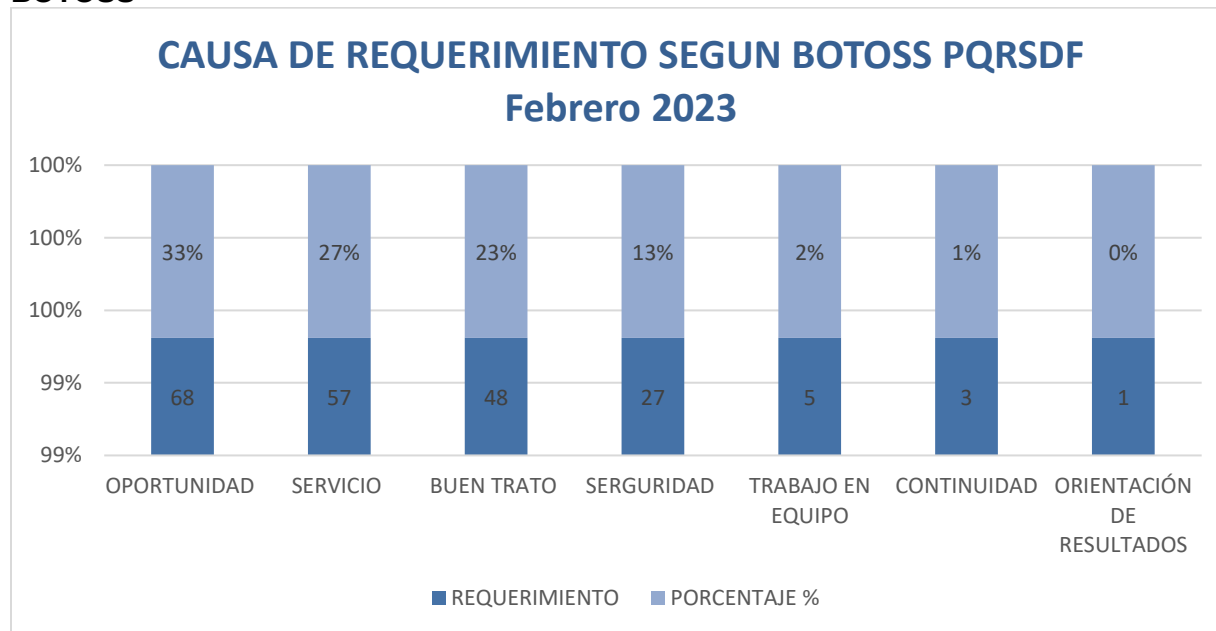
Para el mes de **Febrero 2023** se presentan **209** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 27%** (56 requerimientos), **Oportunidad 25%** (53 requerimientos), **Accesibilidad** con un **17%** (36 requerimientos); **Seguridad 13%** (27 requerimientos), **Continuidad 9%** (19 requerimientos); **Pertinencia 9%** (18 requerimientos).





9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

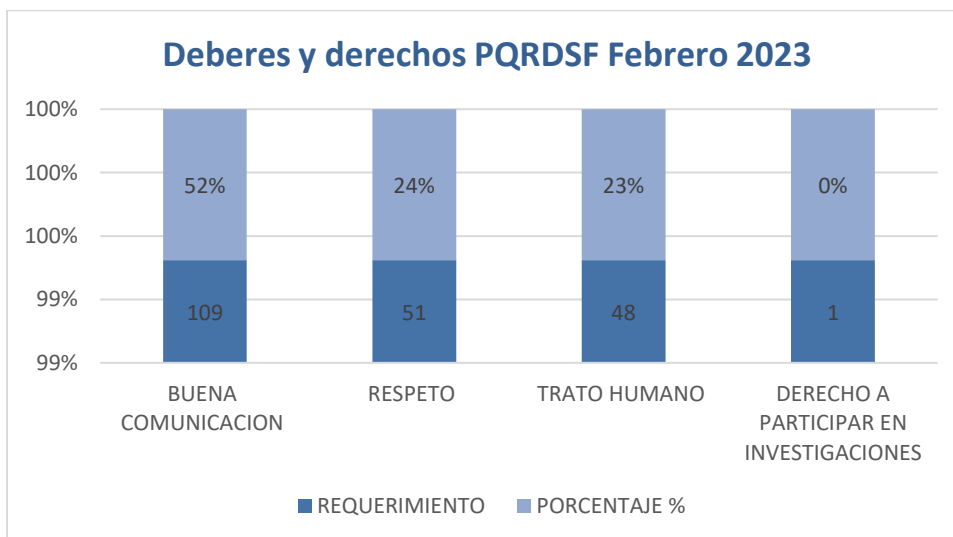
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **209** requerimientos que se presentaron en el mes de **Febrero 2023** el **33%** corresponde a **Oportunidad** (68 requerimientos), **Servicio 27%** (57 requerimientos), **Buen Trato 23%** (48 requerimientos); **Seguridad 13%** (27 requerimientos); **Trabajo en equipo 2%** (5 requerimientos); **Continuidad 1%** (3 requerimientos); **Orientación de resultados 0%** (1 requerimiento).

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.





De **209** requerimientos que se presentaron en el mes de **Febrero 2023** el **52%** corresponde a, **Buena Comunicación** (109 requerimientos), **Respeto 24%** (51 requerimientos), **Trato humano 23%** (48 requerimientos); **Derecho a participar en investigaciones 0%** (1 requerimiento).

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE FEBRERO 2023

FEBRERO 2023	
FEBRERO	CANTIDAD
NUEVOS	541
ANTIGUOS	9.042
TOTAL ATENDIDOS	9.583

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,18% (N total de requerimientos 209/ N total pacientes atendidos 9.583)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **3,33% (N total de requerimientos tipo queja 32/ N total pacientes atendidos 9.583)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el mes de **Febrero** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **2,18% (N total de requerimientos 209/ N total pacientes atendidos 9.583)**

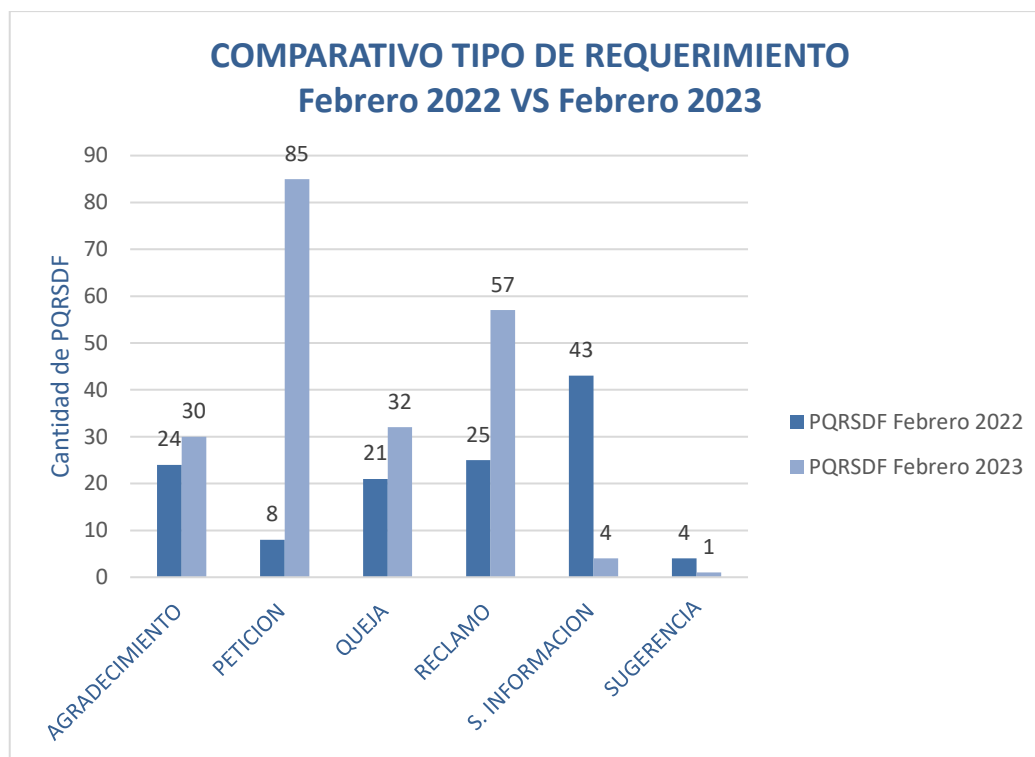
Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación **3,33% (N total de requerimientos tipo queja 32/ N total pacientes atendidos 9.583)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.





11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el año **2023** del mes de **Febrero** se presentan **209** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Febrero 2023** se presentan **125** requerimientos, se identifica que hubo un aumento de **84** requerimientos sobre el número de requerimientos del año anterior.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Febrero 2023** se identifica un mayor aumento de requerimientos en las siguientes clasificaciones:
- **Petición**, con un aumento de **77 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de febrero del 2022 se presentaron **8 requerimientos** y en el mes de febrero del 2023 **85 requerimientos**.
 - **Queja**, con un aumento de **11 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de febrero del 2022 se presentaron **21 requerimientos** y en el mes de febrero del 2023 **32 requerimientos**.
 - **Reclamo**, con un aumento de **32 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de febrero del 2022 se presentaron **25 requerimientos** y en el mes de febrero del 2023 **57 requerimientos**.
 - **Solicitud de información**, con un aumento de **39 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de febrero del 2022 se presentaron **4 requerimientos** y en el mes de febrero del 2023 **43 requerimientos**.





12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Febrero 2023** se presentaron **209** requerimientos de los cuales **30** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E. S.E

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO GUARDA SEGURIDAD	AMBIENTAL	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA SEGURIDAD	AMBIENTAL	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO SECRETARIA CUIDADOS PALIATIVO	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC PTE LUZ MARINA AGUILERA	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC-CUIDADOS PALIATIVOS	DIRECCION / CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUX. HASBLEIDY	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA AUX. DIANA MENDOZA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA, IMÁGENES DIAGNOSTICAS	ENFERMERIA / IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	ENFERMERIA/HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORAS	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORAS	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO IMÁGENES DIAGNOSTICAS	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	INC	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION /CUIDADOS PALIATIVOS PTE ALEXANDER SIERRA	INC/CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	INC/ONCOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC, VIGILANTE CAMACHO	INC/VIGILANCIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO LABORATORIO Y RADIOLOGIA, QUEJA AUTORIZACIONES	LABORATORIO CLINICO / FACTURACIÓN	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO OFTALMOLOGIA DOC HERNANDO ROJAS	OFTALMOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO TECNICA RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR ATENCION PTE JOSE LIBARDO MONTOYA	RADIOTERAPIA/ ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA- NAVEGADOR	S.GENERALES	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presentan **30** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Facturación 6** requerimientos, **Dirección 4** requerimientos, **Enfermería 3** requerimientos, **Ambiental 2** requerimientos, **Radiología 2** requerimientos, en la tabla que se muestra, se evidencia los servicios que obtuvieron 1 agradecimiento.



13. PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **Febrero 2023** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

FEBRERO 2023 QUEJAS	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Febrero 2023** no se presentaron quejas correspondientes a trámites administrativos.





16. CONCLUSIONES

- **209** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **41% Petición** (85 requerimientos); **Reclamo 27%** (57 requerimientos); **Queja 15%** (32 requerimientos); **Agradecimiento 14%** (30 requerimientos); **Solicitud de información 2%** (4 requerimientos); **Sugerencia 0.5%** (1 requerimiento).
- De **209** requerimientos para el mes de **Febrero 2023** el **41%** corresponde al tipo de comentario **Petición** (85 Requerimientos).
- De **209** requerimientos para el mes de **Febrero 2023** el **27%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (57 Requerimientos).
- De **209** requerimientos para el mes de **Febrero 2023** el **15%** corresponde al tipo de comentario **Queja** (32 Requerimientos).
- De **209** requerimientos para el mes de **Febrero 2023** el **14%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** (30 Requerimientos).
- De **209** requerimientos para el mes de **Febrero 2023** el **2%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de información** (4 Requerimientos).
- De **209** requerimientos para el mes de **Febrero 2023** el **0,5%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** (1 Requerimiento).





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.
- 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 – Auxiliar administrativo

Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

