



INFORME PQRSDF ENERO 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 Oportunidad	12
4.1.3 Seguridad	12
4.1.4 Pertinencia	13
4.1.5 Accesibilidad	13
4.1.6 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 NOVIEMBRE	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.





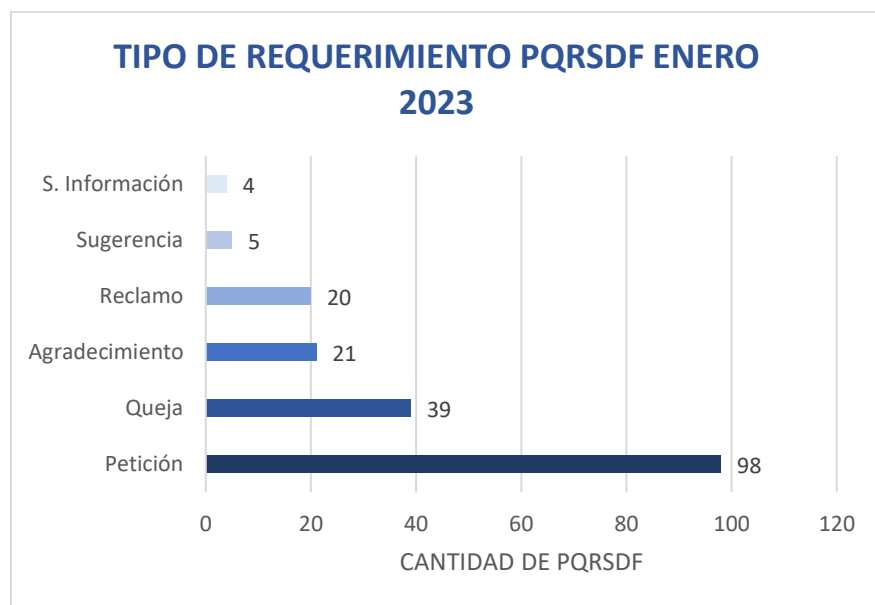
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 ENERO 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



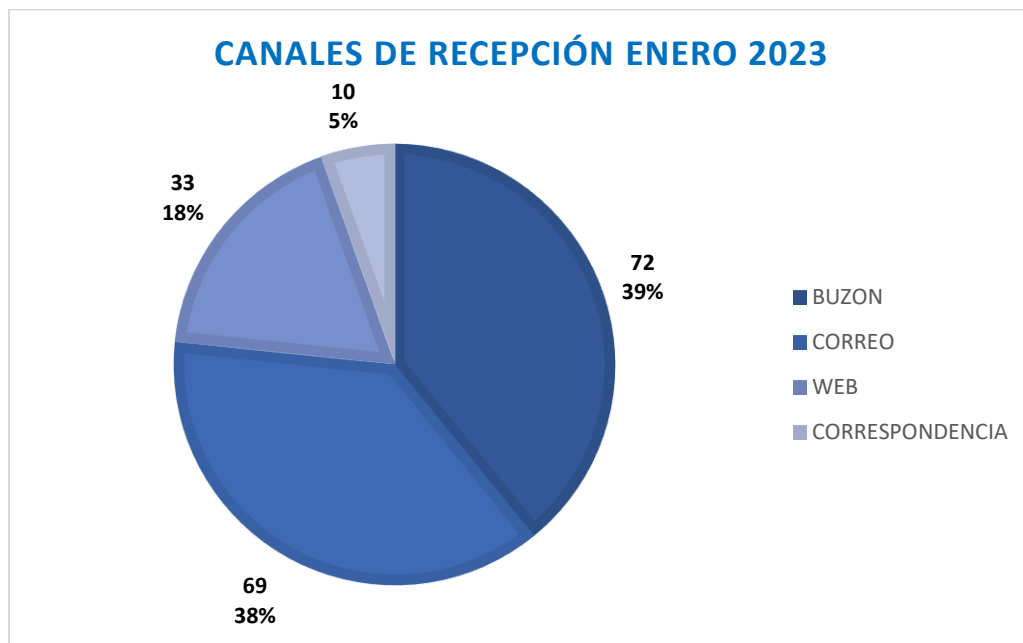
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Enero de 2023** se presentan **187** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **52% Petición** (98 Requerimientos); **Queja 21%** (39 requerimientos); **Agradecimiento 11%** (21 requerimientos); **Reclamo 11%** (20 requerimientos); **Sugerencia 3%** (5 requerimientos); **Solicitud de información 2%** (4 requerimientos).





1.2.2 Canales de recepción



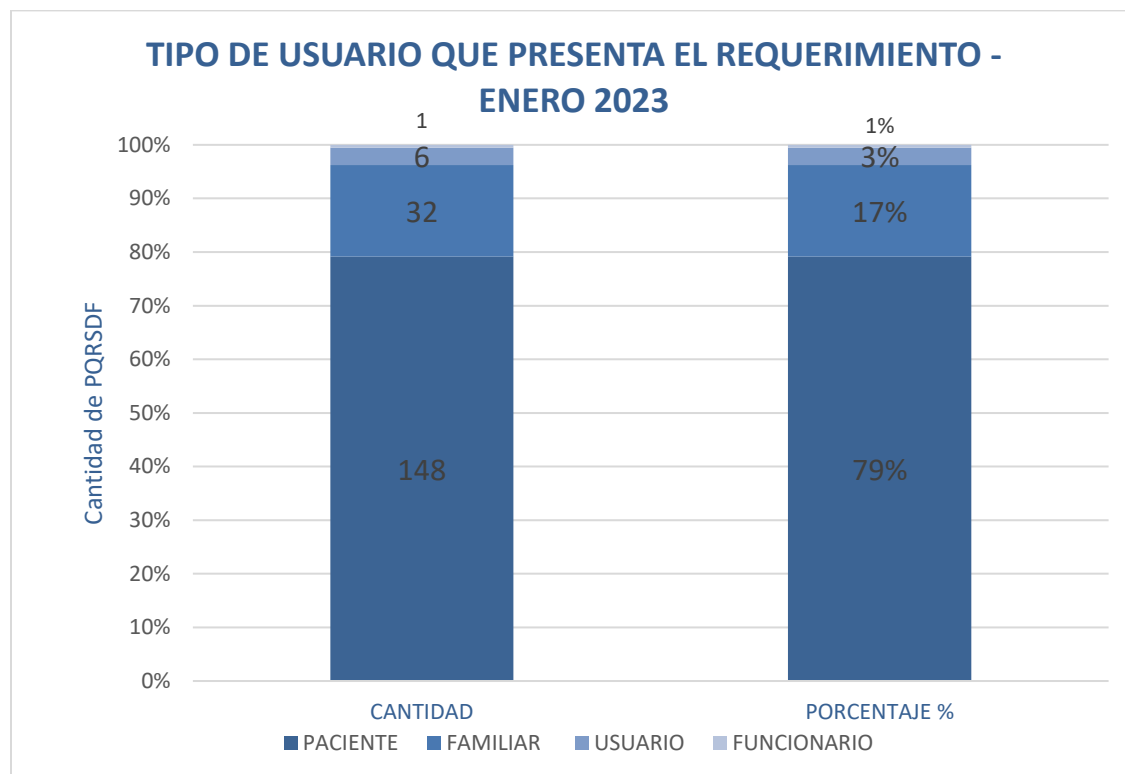
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el periodo del mes de **Enero de 2023** se presentan **187** requerimientos, según los tipos de canales de recepción se distribuyen de la siguiente manera: El tipo de canal que presenta mayor participación con un **39%** es el **Buzón** (72 Requerimientos); **Correo** con un **38%** (69 requerimientos); **Página web** **18%** (33 requerimientos); **Correspondencia** con un **5%** (10 requerimiento).





1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Enero de 2023** se registran **187** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un **79%** (148 requerimientos); **Familiar** **17%** (32 requerimientos); **Usuario** **3%** (6 requerimientos); **Funcionario** **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		
CALL CENTER		1	2	23	1		27	14,44%
ENFERMERIA	5	7	1	3		2	18	9,63%
MEDICINA NUCLEAR		1	1	15			17	9,09%
TRABAJO SOCIAL		2	1	9			12	6,42%
GAICA	1	4	3	2			10	5,35%
GESTION DOCUMENTAL				10			10	5,35%
FACTURACIÓN	1	3	1	2			7	3,74%
DIRECCION	6						6	3,21%
GESTION AMBIENTAL				6			6	3,21%
TALENTO HUMANO				6			6	3,21%
HEMATOLOGIA	2	2		1			5	2,67%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	1	1	2			5	2,67%
PATOLOGÍA	1			2	2		5	2,67%
FARMACIA		3				1	4	2,14%
CABEZA Y CUELLO	1		2				3	1,60%
CUIDADOS PALIATIVOS		3					3	1,60%
MERCADEO				3			3	1,60%
CORRESPONDENCIA				2			2	1,07%
GASTRO			1	1			2	1,07%
INFRAESTRUCTURA			1			1	2	1,07%
LABORATORIO CLINICO		2					2	1,07%
NUTRICIÓN		1			1		2	1,07%
SUBMEDICA			1	1			2	1,07%
UROLOGIA			1	1			2	1,07%
CIRUGIA PLASTICA			1				1	0,53%
COMUNICACIONES				1			1	0,53%
CX PLASTICA				1			1	0,53%
DIRECCION-HEMATOLOGIA	1						1	0,53%
DOCENCIA		1					1	0,53%
ENDOCRINOLOGÍA		1					1	0,53%
ENFERMERIA/ HEMATOLOGIA		1					1	0,53%
ENFERMERIA-GAICA		1					1	0,53%
FACTURACION/SERVICIOS GENERALES		1					1	0,53%
GAICA-ENFERMERIA		1					1	0,53%
GAICA-FACTURACIÓN				1			1	0,53%
GASTRO-ENDOCRINO-SENO	1						1	0,53%
HOSPITAL DIA			1				1	0,53%
HOSPITAL DIA-FACTURACION				1			1	0,53%
HOSPITALARIA				1			1	0,53%
IMÁGENES DIAGN/ LABORATORIO CLINICO				1			1	0,53%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS-MEDICINA NUCLEAR			1				1	0,53%
INFORMACIÓN				1			1	0,53%
JURIDICA		1					1	0,53%
MEDICINA NUCLEAR-CALL CENTER				1			1	0,53%
PATOLOGIA-DERMATOLOGIA		1					1	0,53%
RADIOLOGIA-CABEZA Y CUELLO				1			1	0,53%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS / RADIOLOGIA			1				1	0,53%
SERVICIOS GENERALES			1				1	0,53%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA						1	1	0,53%
VIGILANCIA		1					1	0,53%
TOTAL	20	39	21	98	4	5	187	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Enero 2023** se presentaron **187** requerimientos, se identifican las áreas con mayor requerimientos **Call center 14%** (27 requerimientos); **Enfermería 9%** (18 requerimientos); **Medicina nuclear 9%** (17 requerimientos); **Trabajo social 6%** (12 requerimientos); **GAICA 5%** (10 requerimientos); **Gestión documental 5%** (10 requerimientos). Los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la anterior tabla.

NIT: 899.999.092-7

Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



@incancerologia



2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE %
ENFERMERIA	7	18%
GAICA	4	10%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	8%
FACTURACIÓN	3	8%
FARMACIA	3	8%
HEMATOLOGIA	2	5%
LABORATORIO CLINICO	2	5%
TRABAJO SOCIAL	2	5%
CALL CENTER	1	3%
DOCENCIA	1	3%
ENDOCRINOLOGÍA	1	3%
ENFERMERIA/ HEMATOLOGIA	1	3%
ENFERMERIA-GAICA	1	3%
FACTURACION/S. GENERALES	1	3%
GAICA-ENFERMERIA	1	3%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	3%
JURIDICA	1	3%
MEDICINA NUCLEAR	1	3%
NUTRICIÓN	1	3%
PATOLOGIA-DERMATOLOGIA	1	3%
VIGILANCIA	1	3%
TOTAL:	39	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **Enero 2023** se presentaron **39** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 18%** (7 requerimientos); **GAICA 10%** (4 requerimientos); **Cuidados paliativos 8%** (3 requerimientos); **Facturación 8%** (3 requerimientos); **Farmacia 8%** (3 requerimientos); **Hematología 5%** (2 requerimiento); **Laboratorio clínico 5%** (2 requerimiento); **Trabajo social 5%** (2 requerimiento). 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	38
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	1
Total	39
Promedio Días de respuesta	11,24 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Enero** de 2023 se presentaron **39 Quejas** las cuales se tramitaron 38 antes de los **15 días**, y 1 después de los 15 días teniendo como tiempo promedio de respuesta: **11,24 días**.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR ENERO 2023	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	2
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Enero** de 2023 se presentaron 2 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
CUIDADOS PALIATIVOS	1	1
ENFERMERIA	1	5
HEMATOLOGIA	1	2
JURIDICA	1	2
LABORATORIO CLINICO	1	4
MEDICINA NUCLEAR	1	5
TOTAL	6	3,16 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Enero** de 2023 se presentaron **39 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **6** antes de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **3,16 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
FACTURACION	1	13,00
GAICA	3	12,33
LABORATORIO CLINICO	1	13,00
HEMATOLOGIA	2	10,00
ENFERMERIA	1	8,00
VIGILANCIA	1	10,00
ENFERMERIA	6	12,67
TRABAJO SOCIAL	1	11,00
FARMACIA	3	13,67
ENDOCRINOLOGÍA	1	11,00
CUIDADOS PALIATIVOS	3	12,00
NUTRICIÓN	1	12,00
FACTURACION/SERVICIOS GENERALES	1	12,00
FACTURACIÓN	1	12,00
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	13,00
CALL CENTER	1	13,00
GAICA-ENFERMERIA	1	15,00
JURIDICA	1	15,00
TRABAJO SOCIAL	1	15,00
ENFERMERIA-GAICA	1	16,00
MEDICINA NUCLEAR	1	15,00
TOTAL	33	12,60 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Enero** de 2023 se presentaron **39 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **33** después de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **12,60 días**.

4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

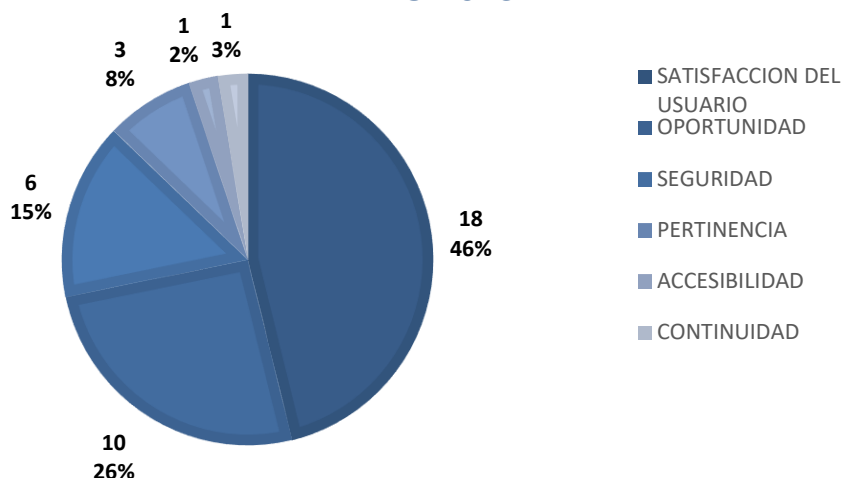
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **39 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 46%** (18 requerimientos); **Oportunidad 26%** (10 requerimientos); **Seguridad 15%** (6 requerimientos); **Accesibilidad 3%** (1 requerimientos); **Accesibilidad 3%** (1 requerimientos)



4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO -
ENERO 2023



Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **39 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 46%** (18 requerimientos); **Oportunidad 26%** (10 requerimientos); **Seguridad 15%** (6 requerimientos); **Pertinencia 8%** (3 requerimientos); **Accesibilidad 2%** (1 requerimiento); **Continuidad 3%** (1 requerimiento).





4.1.1 Satisfacción del usuario 46% (18 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA POR FALTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE PTE FALLECIDO	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA POR ORGANIZACIÓN DE CITAS	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE DOCTORA ANDREA PAOLA GARCIA SANTANA	DOCENCIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ENFERMERA MALY ESCOBAR	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE FUNCIONARIA ANA EDITH ROMERO PTE HILDA ROSA ROJAS	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA SIGNOS VITALES	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA Y GAICA - CAMBIO DE PAÑAL PTE MIRIAM CASTAÑEDA	ENFERMERIA- GAICA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ATENCION AL PACIENTE	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ADMISIONES DIEGO / AGRADECIMIENTO VIGILANCIA	FACTURACION/SE RVICIOS GENERALES	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA FARMACION POR DEMORA	FARMACIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ATENCION HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA POR ACTITUD DE FUNCIONARIO	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ATENCIÓN JURIDICA	JURIDICA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA TRABAJO SOCIAL CABEZA Y CUELLO POR ATENCION	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA TRABAJO SOCIAL CABEZA Y CUELLO POR ATENCION	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE VIGILANCIA	VIGILANCIA	SATISFACCION AL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario 46%** (18 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (5 requerimientos); **Cuidados Paliativos** (2 requerimientos); **Trabajo social** (2 requerimientos); Los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la anterior tabla.



4.1.2 Oportunidad 26% (10 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA POR DEMORA EN ATENCION	CUIDADOS PALIATIVOS	OPORTUNIDAD
QUEJA ORDEN MEDICA	FACTURACION	OPORTUNIDAD
QUEJA FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	OPORTUNIDAD
QUEJA ATENCION FARMACIA	FARMACIA	OPORTUNIDAD
QUEJA ATENCION FARMACIA	FARMACIA	OPORTUNIDAD
QUEJA GAICA ATENCION AL PACIENTE	GAICA	OPORTUNIDAD
QUEJA GAICA	GAICA	OPORTUNIDAD
QUEJA GAICA	GAICA	OPORTUNIDAD
QUEJA POR DEMORA EN ATENCION	HEMATOLOGIA	OPORTUNIDAD
QUEJA POR PERDIDA DE LABORATORIOS	LABORATORIO CLINICO	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad 26%** (10 requerimientos); donde se evidencia la consulta **GAICA** (3 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos); **Farmacia** (2 requerimientos); Los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la anterior tabla.



4.1.3 Seguridad 15% (6 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA ENFERMERIA POR INFORMACION DE FALLECIMIENTO	ENFERMERIA/ HEMATOLOGIA	SEGURIDAD
QUEJA ENFERMERIA POR INMOVILIZACION	ENFERMERIA	SEGURIDAD
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SEGURIDAD
QUEJA POR ALIMENTACION DE PACIENTE	NUTRICIÓN	SEGURIDAD
QUEJA POR NO DEJAN INGRESAR ACOMPAÑANTE ADULTO DE LA TERCERA EDAD	GAICA	SEGURIDAD
NO CONFORMIDAD CON RESPUESTA REQUERIMIENTO 4	LABORATORIO CLINICO	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad 15%** (6 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Enfermería** (2 requerimientos); Los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la anterior tabla.

4.1.4 Pertinencia 8% (3 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA POR ENVÍO DE ORDENES MEDICAS	ENDOCRINOLOGÍA	PERTINENCIA
QUEJA ATENCIÓN GAICA	GAICA- ENFERMERIA	PERTINENCIA
QUEJA MAL INFORMACIÓN MEDICINA NUCLEAR PTE SILDANA MORENO	MEDICINA NUCLEAR	PERTINENCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia 8%** (3 requerimientos); donde se evidencia las consultas **Endocrinología** (1 requerimiento); **GAICA-Enfermería** (1 requerimiento); **Medicina nuclear** (1 requerimiento).





4.1.5 Accesibilidad 3% (1 requerimiento)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA POR ATENCION EN CITA DE TRANSPLANTE CALL CENTER	CALL CENTER	ACCESIBILIDAD

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

4.1.6 Continuidad 3% (1 requerimiento)

QUEJAS		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA POR ENTREGA DE RESULTADOS, NO INDICAN EL PROCESO DEBIDO	PATOLOGIA- DERMATOLOGIA	CONTINUIDAD

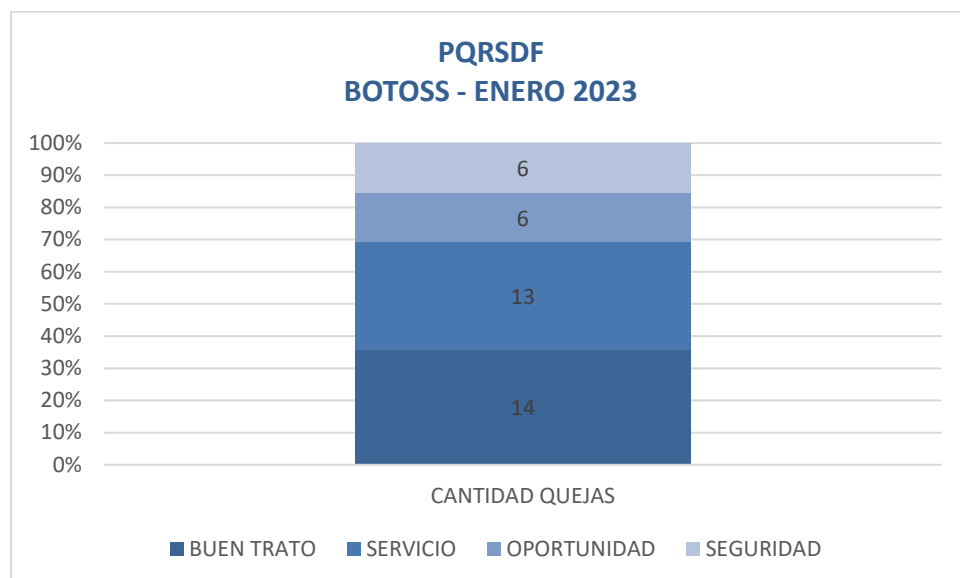
En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Continuidad 3%** (1 requerimiento); donde se evidencia las consultas **Patología** (1 requerimiento).





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

5.1 Botoss



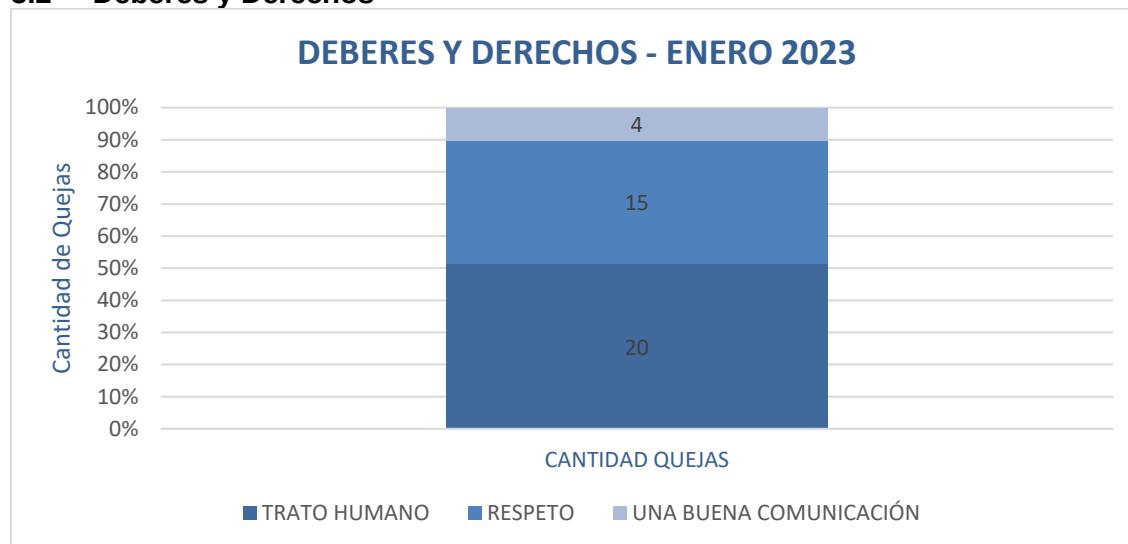
Fuente: Oficina Trabajo Social

De **39 Quejas** que se presentaron en el mes de **Enero 2023** el **36%** corresponde al **Buen Trato** (14 requerimientos); **33% Servicio** (13 requerimientos); **Oportunidad** con **15%** (6 requerimientos); **15% Servicio** (6 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.





5.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

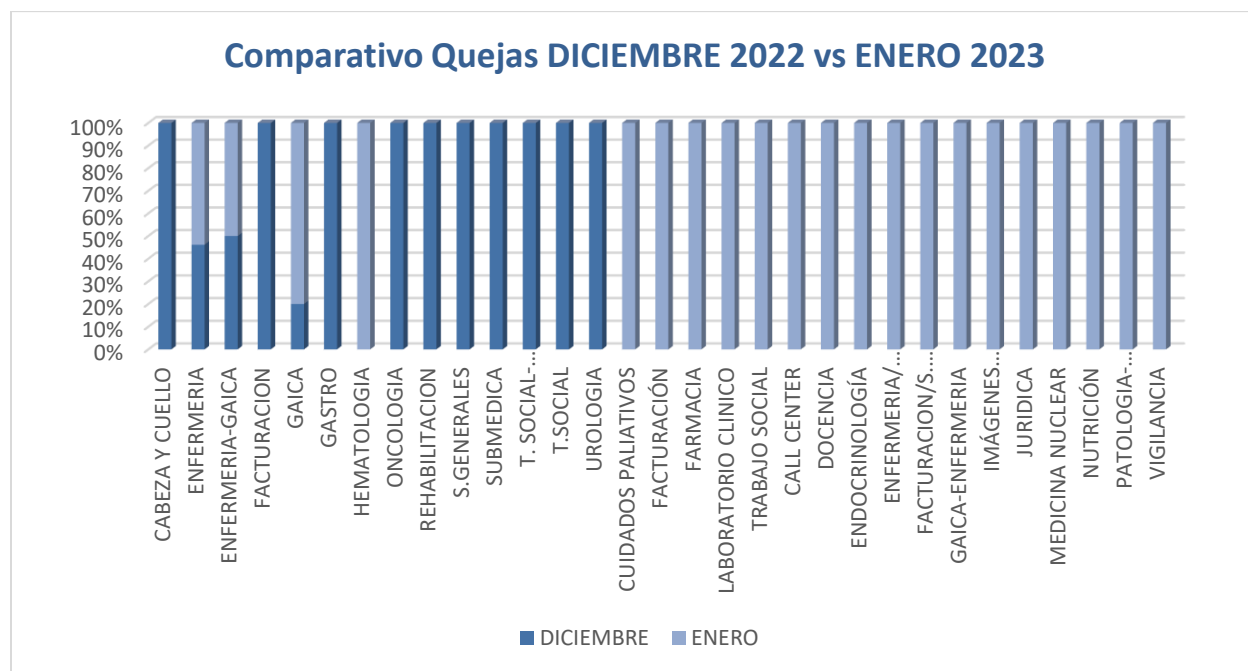
De **39 Quejas** que se presentaron en el mes de **Enero 2023** el **51%** corresponde a **Trato Humano** (20 requerimientos), **Respeto** con **38%** (15 requerimientos), **Una buena comunicación** **10%** (4 requerimientos); esto alineado con **Deberes y Derechos**.





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

Mes **DICIEMBRE 2022** vs **ENERO 2023**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Enero 2023** se presentan **39** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **Diciembre 2022** se presentaron **25** requerimientos, aumentando 14 quejas de Octubre al mes de Noviembre.



6.1 Comportamiento de PQRSDF entre Octubre vs Noviembre 2022

✓ Incremento de Quejas según servicio

Servicio	Mes	
	Diciembre	Enero
ENFERMERIA	6	7
GAICA	1	4
HEMATOLOGIA	0	2
CUIDADOS PALIATIVOS	0	3
FACTURACIÓN	0	3
FARMACIA	0	3
LABORATORIO CLINICO	0	2
TRABAJO SOCIAL	0	2
CALL CENTER	0	1
DOCENCIA	0	1
ENDOCRINOLOGÍA	0	1
ENFERMERIA/ HEMATOLOGIA	0	1
FACTURACION/S. GENERALES	0	1
GAICA-ENFERMERIA	0	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	1
JURIDICA	0	1
MEDICINA NUCLEAR	0	1
NUTRICIÓN	0	1
PATOLOGIA-DERMATOLOGIA	0	1
VIGILANCIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	Mes	
	Diciembre	Enero
CABEZA Y CUELLO	3	0
FACTURACION	4	0
GASTRO	1	0
ONCOLOGIA	1	0
REHABILITACION	1	0
S.GENERALES	1	0
SUBMEDICA	2	0
T. SOCIAL-FACTURACION	1	0
T.SOCIAL	2	0
UROLOGIA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que se mantuvieron en el número de Quejas

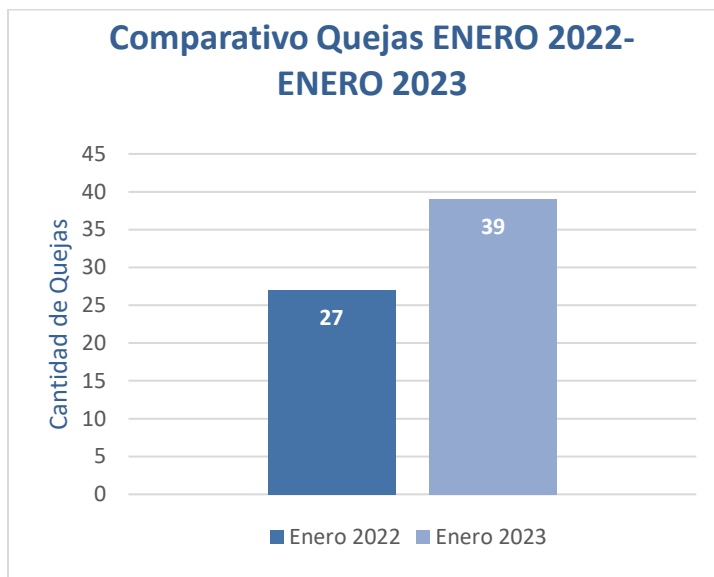
Servicio	Mes	
	Diciembre	Enero
ENFERMERIA-GAICA	1	1

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 **Enero 2023** se presentan **39** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **Enero 2022** año anterior, se presentaron **27** 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	
	ene-22	ene-23
ENFERMERIA	3	7
ENFERMERIA-GAICA	0	1
GAICA	1	4
HEMATOLOGIA	0	2
CUIDADOS PALIATIVOS	0	3
FARMACIA	1	3
LABORATORIO CLINICO	0	2
CALL CENTER	0	1
DOCENCIA	0	1
ENDOCRINOLOGÍA	0	1
ENFERMERIA/ HEMATOLOGIA	0	1
FACTURACION/S. GENERALES	0	1
GAICA-ENFERMERIA	0	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	1
JURIDICA	0	1
MEDICINA NUCLEAR	0	1
NUTRICIÓN	0	1
PATOLOGIA-DERMATOLOGIA	0	1
VIGILANCIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

Servicio	QUEJAS	
	ene-22	ene-23
ONCOLOGIA	1	0
RADIOLOGIA	3	0
FACTURACIÓN	5	3
TRABAJO SOCIAL	6	2
GASTROENTEROLOGIA	2	0
ANESTESIOLOGIA	1	0
GESTION DE APOYO CLINICO	1	0
INGRESO HOSPITALARIO	1	0
NEUROCIRUGIA	1	0
REHABILITACIÓN	1	0

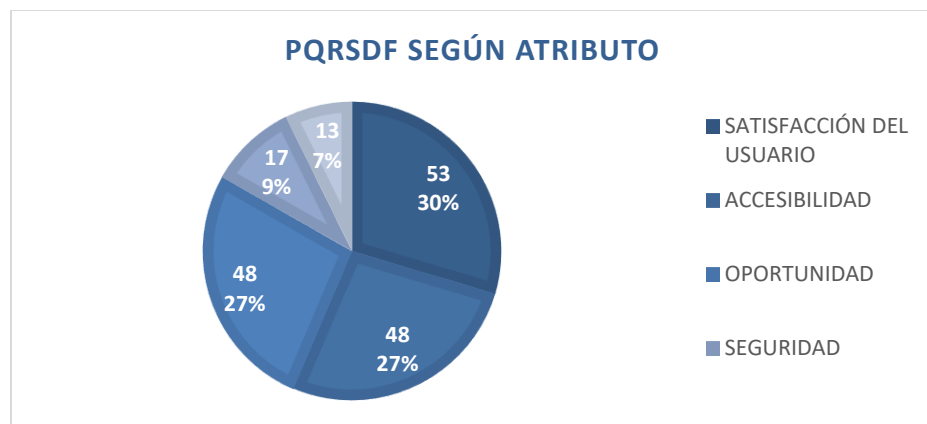
Fuente: Oficina Trabajo Social.



8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **Enero 2023** se presentaron 6 quejas anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

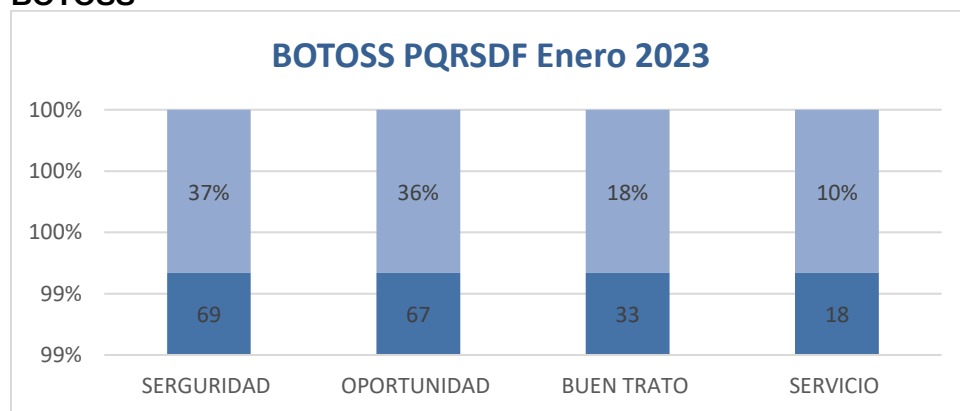


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Enero 2023** se presentan **187** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario 30%** (53 requerimientos), **Accesibilidad 27%** (48 requerimientos), **Oportunidad con un 27%** (48 requerimientos); **Seguridad 9%** (17 requerimientos), **Pertinencia 7%** (13 requerimientos).

9.1. Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

BOTOSS



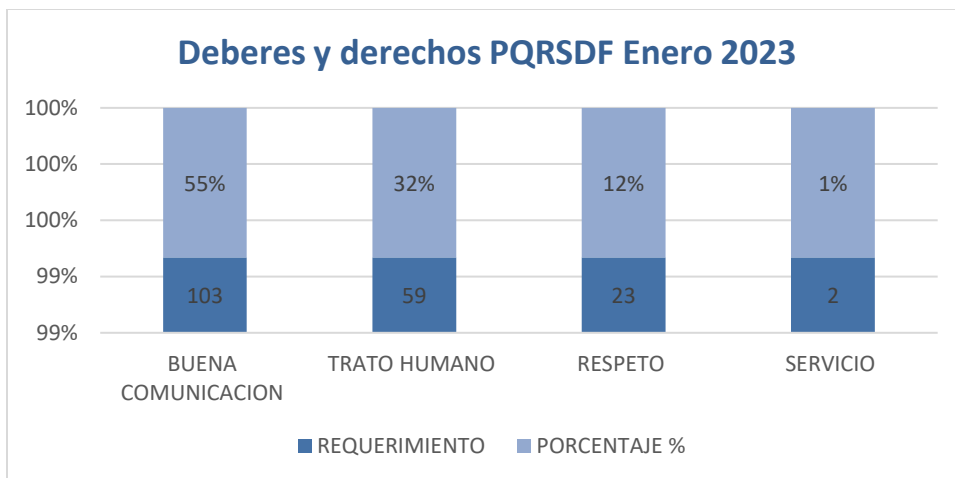
Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **187** requerimientos que se presentaron en el mes de **Enero 2023** el **37%** corresponde a **Seguridad** (69 requerimientos), **Oportunidad 36%** (67 requerimientos), **Buen Trato 18%** (33 requerimientos); **Servicio 10%** (18 requerimientos).





9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **187** requerimientos que se presentaron en el mes de **Enero 2023** el **55%** corresponde a, **Buena Comunicación** (103 requerimientos), **Trato Humano** 32% (59 requerimientos), **Respeto** 12% (23 requerimientos); **Servicio** 1% (2 requerimientos).

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ENERO 2023

ENERO 2023	
ENERO	CANTIDAD
NUEVOS	501
ANTIGUOS	8.846
TOTAL ATENDIDOS	9.347

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2% (N total de requerimientos 187/ N total pacientes atendidos 9.347)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **4,17% (N total de requerimientos tipo queja 39/ N total pacientes atendidos 9.347)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

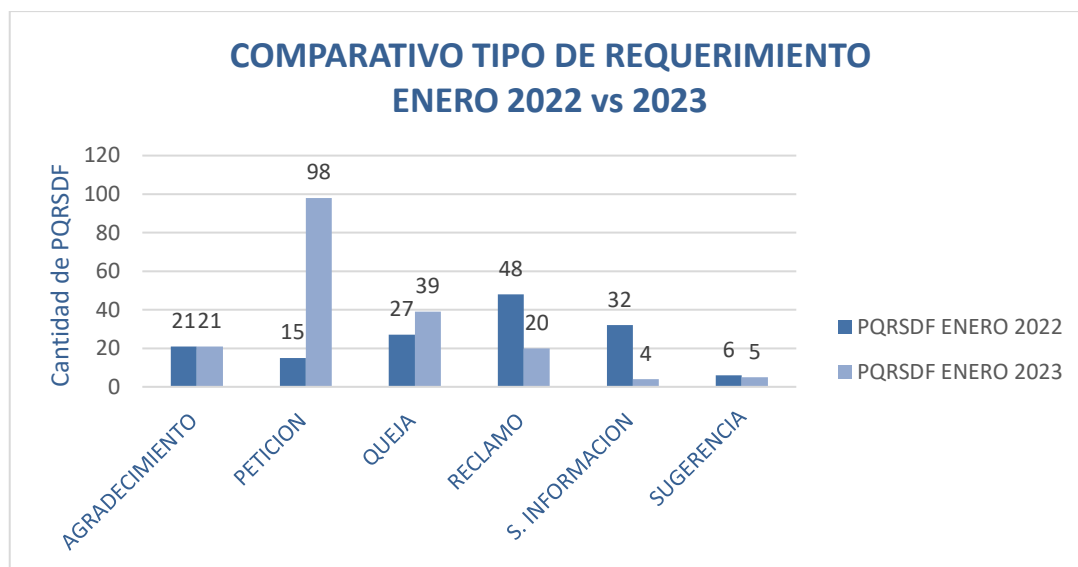
Para el mes de **Enero** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **2% (N total de requerimientos 189/ N total pacientes atendidos 9.347)**

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación **4,17% (N total de requerimientos tipo queja 39/ N total pacientes atendidos 9.347)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el año **2023** del mes de **Enero** se presentan **187** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Enero 2022** se presentan **149** requerimientos, se identifica que hubo un aumento de **38** requerimientos sobre el número de requerimientos del año anterior.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **Enero 2023** se identifica un mayor aumento de requerimientos en las siguientes clasificaciones:
 - **Petición**, con un aumento de **83 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de enero del 2022 se presentaron **15 requerimientos** y en el mes de enero del 2023 **98 requerimientos**.
 - **Queja**, con un aumento de **12 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de enero del 2022 se presentaron **27 requerimientos** y en el mes de enero del 2023 **39 requerimientos**.
 - **Queja**, con un aumento de **12 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de enero del 2022 se presentaron **27 requerimientos** y en el mes de enero del 2023 **39 requerimientos**.

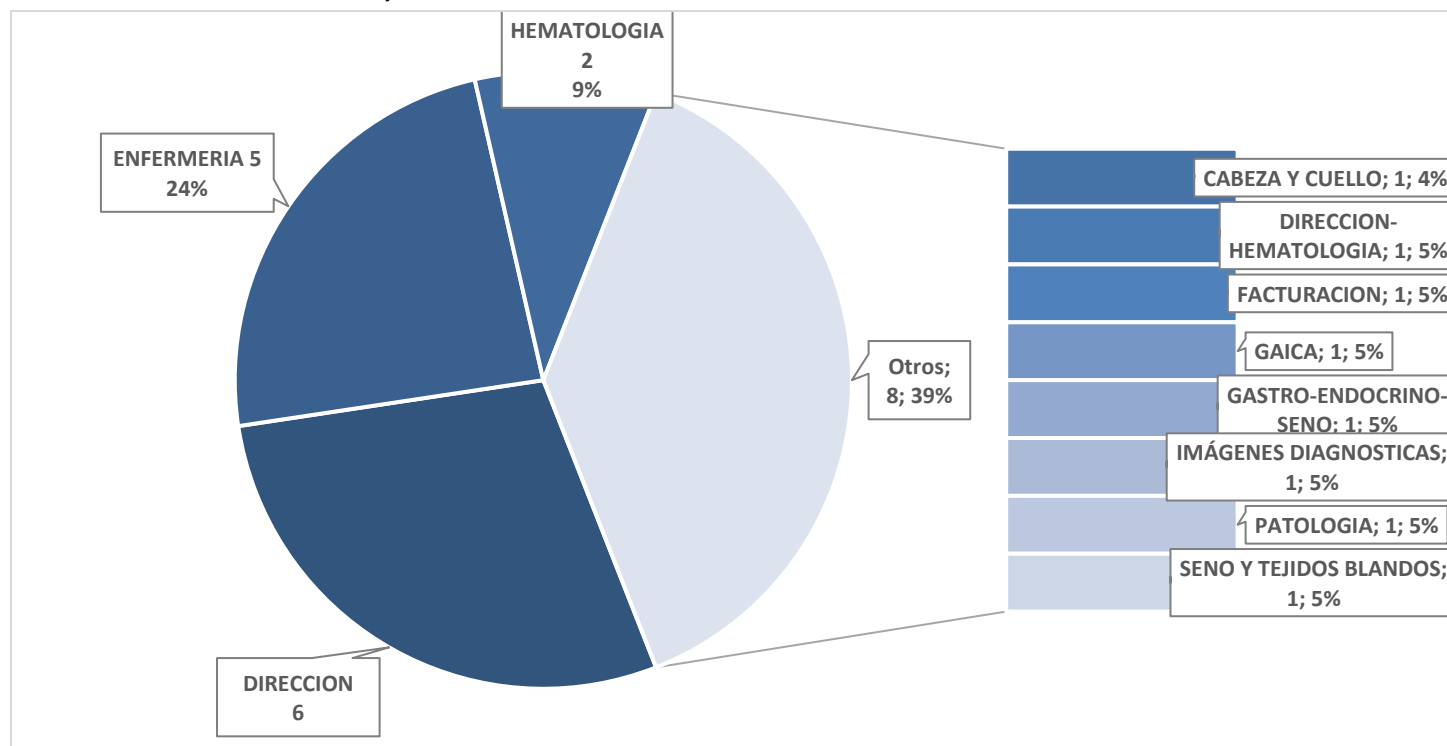




12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Enero 2023** se presentaron **187** requerimientos de los cuales **21** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E. S.E

Fuente: Oficina Trabajo Social.



Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presentan **21** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Dirección 6** requerimientos, **Enfermería 5** requerimientos, **Hematología 2** requerimientos y en otros, se evidencia los servicios que con 1 requerimiento correspondiente a agradecimientos.

13. PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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



15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

ENERO 2023 PQRSDF	
Tramites de citas	1
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Enero 2023** se presentaron 1 requerimiento relacionado con tramites de citas.





16. CONCLUSIONES

- **187** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **52% Petición** (98 requerimientos); **Queja 21%** (39 requerimientos); **Agradecimiento 11%** (21 requerimientos); **Reclamo 11%** (20 requerimientos); **Sugerencia 3%** (5 requerimientos); **Solicitud de información 2%** (4 requerimientos).
- De **187** requerimientos para el mes de **Enero 2023** el **52%** corresponde al tipo de comentario **Petición** (98 Requerimientos).
- De **187** requerimientos para el mes de **Enero 2023** el **21%** corresponde al tipo de comentario **Queja** (98 Requerimientos).
- De **187** requerimientos para el mes de **Enero 2023** el **11%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** (21 Requerimientos).
- De **187** requerimientos para el mes de **Enero 2023** el **11%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (20 Requerimientos).
- De **187** requerimientos para el mes de **Enero 2023** el **3%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** (5 Requerimientos).
- De **187** requerimientos para el mes de **Enero 2023** el **2%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de información** (4 Requerimientos).





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

Revisó: Norha Lizarazo Camacho

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho

