



INFORME PQRSDF I TRIMESTRE 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	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 2022-2023	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

NIT: 899.999.092-7

Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



@incancerologia



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



1 INTRODUCCION

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

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

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

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

Personal: Los pacientes que desean interponer el requerimiento de manera presencial se dirigen a la Oficina de Coordinación de Trabajo Social en donde son atendidos por funcionarios administrativos quienes los escuchan y orientan para este trámite el cual queda radicado.

Telefónico: Por medio de la línea 3905012 opción 7 los usuarios pueden dar a conocer su requerimiento el cual es atendido por un funcionario Administrativo quien diligencia el formato GAC-P01-F-05 e inicia el trámite dando a conocer al usuario el respectivo radicado para el seguimiento de su oportuna respuesta.

Correspondencia: El usuario radica su requerimiento en la oficina de correspondencia del Instituto Nacional de Cancerología dicha Área lo direcciona a la Coordinación de Trabajo Social para el debido trámite.

1.1 Variables de Informe

Para realizar el informe mensual de las PQRSDF se tienen en cuenta todos los tipos de requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones) los cuales fueron radicados por los usuarios utilizando los diferentes canales durante el periodo correspondiente.

Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga el tiempo de respuesta para el mes siguiente, la queja radicada en el último día del mes analizado tiene plazo de dar respuesta hasta el día 20 del mes siguiente.





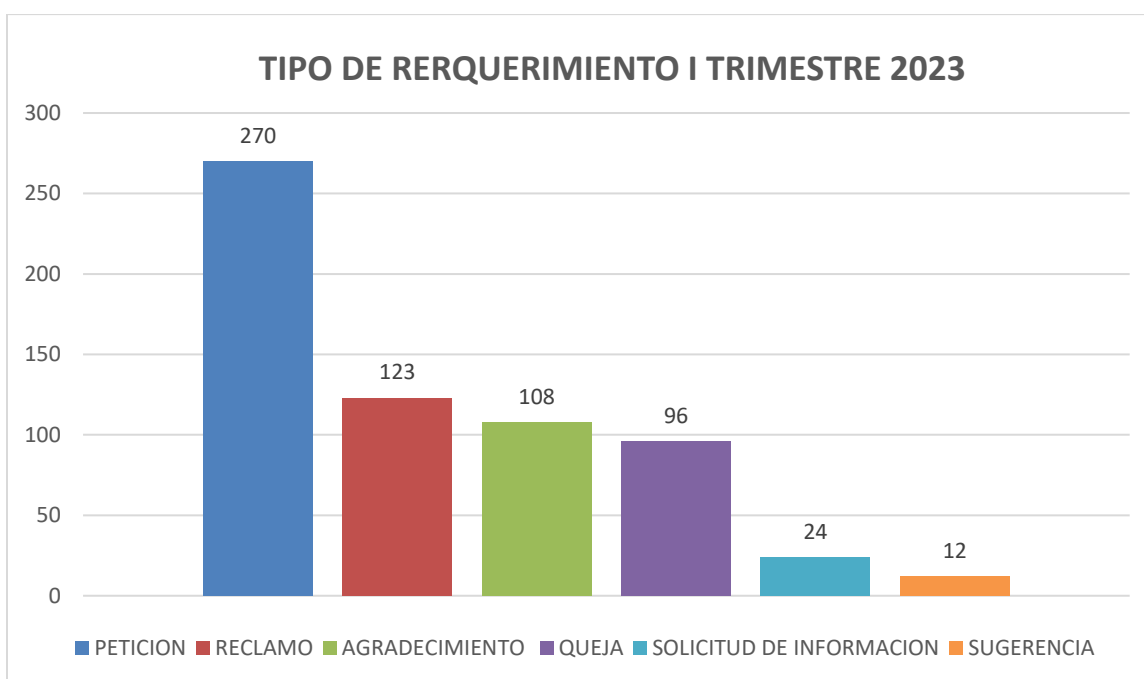
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares.
- b) Tiempos de respuesta definitiva.
- c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja.

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF I TRIMESTRE DE 2023

Durante este trimestre 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 requerimiento.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

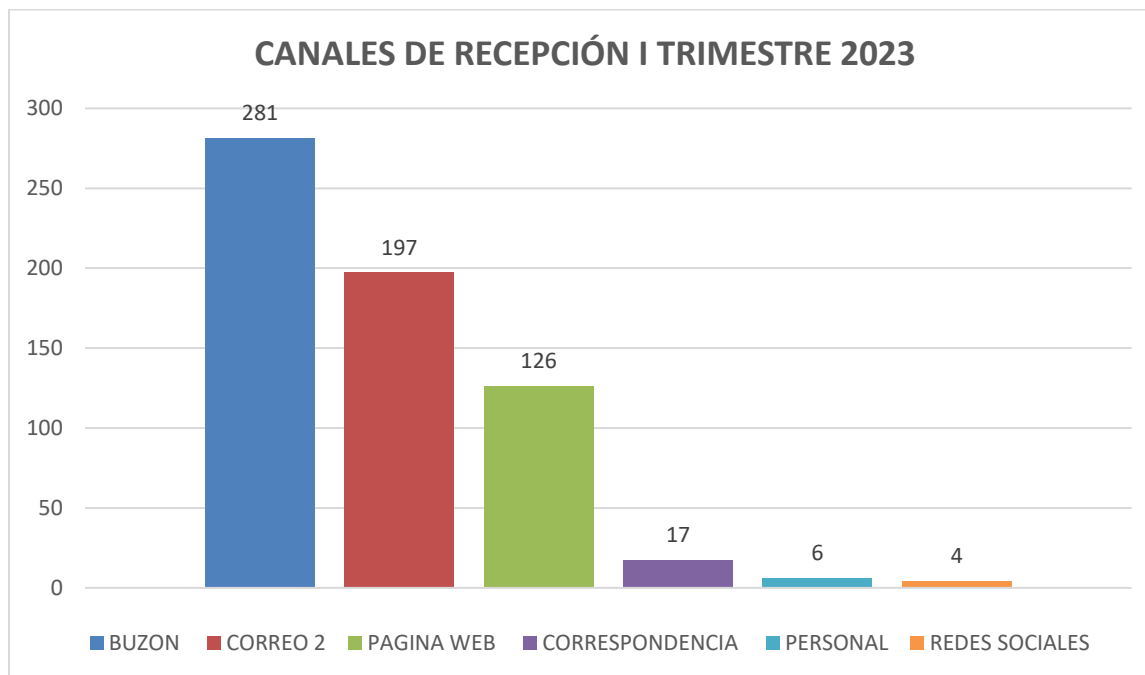
Para el **I Trimestre de 2023** se presentan **634** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera:

El requerimiento que más se presenta es **Petición** (270 Requerimientos) que corresponde a un **43%**; **Reclamo** (123 requerimientos) que corresponde a un **19%**; **Agradecimientos** (108 requerimientos) que corresponde a un **17%**; **Queja** (96 requerimientos) que corresponde a un **15%**; **Solicitud de información** (24 requerimientos) que corresponde a un **4%**; **Sugerencia** (12 requerimientos) que corresponde a un **2%**.





1.2.2 Canales de recepción



Fuente: Oficina Trabajo Social.

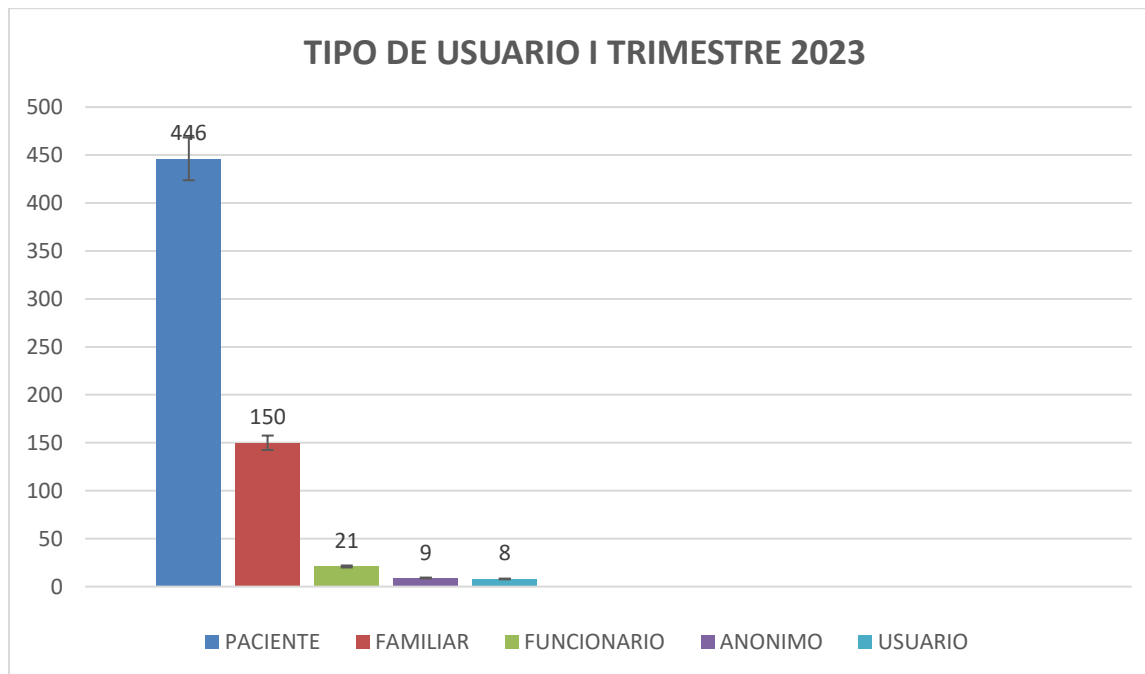
Para el **I Trimestre de 2023** se presentan **634** requerimientos, según los tipos de canales de recepción se distribuyen de la siguiente manera:

El tipo de canal más utilizado es el **Buzón** (281 Requerimientos) que corresponde a un **45%**; **Correo** (197 requerimientos) que corresponde a un **31%**; **Página web** (126 requerimientos) que corresponde a un **20%**; **Correspondencia** (17 requerimientos) que corresponde a un **3%**; **Redes sociales** (4 requerimientos) que corresponde a un **0,5%**; **Personal** con un (6 requerimientos) que corresponde a un **0.5%**.





1.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el **I Trimestre de 2023** se registran **634** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente** con un (446 requerimientos) que corresponde a un **70%**; **Familiar** (150 requerimientos) que corresponde a un **24%**; **funcionario** (21 requerimientos) que corresponde a un **3%**; **Anónimo** (9 requerimientos) que corresponde a un **1%**; **Usuario** (8 requerimientos) que corresponde a un **1%**.





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRSDF							CANTIDA TOTAL PQRSDF	PORCENTAJE
	AGRADECIMIENTO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	S. INFORMACION		
ENFERMERIA	29	21	3	20	0	2	0	75	11,83
TRABAJO SOCIAL	1	9	35	2	0	1	3	51	8,04
FACTURACION	20	12	6	9	0	0	0	47	7,41
MEDICINA NUCLEAR	0	2	39	2	0	0	0	43	6,78
CALL CENTER	0	0	60	4	0	0	1	65	10,25
DIRECCION	17	0	0	0	0	0	0	17	2,68
JURIDICA	0	2	15	0	0	0	0	17	2,68
FARMACIA	3	0	3	9	0	5	0	20	3,15
GAICA	2	9	4	24	0	0	0	39	6,15
INFRAESTRUCTURA	6	1	4	3	0	7	3	24	3,79
NUTRICION	0	3	0	7	0	0	1	11	1,74
UROLOGIA	1	1	3	3	0	0	0	8	1,26
GASTROENTEROLOGIA	3	2	2	4	0	0	0	11	1,74
DERMATOLOGIA	1	1	3	4	0	0	0	9	1,42
LABORATORIO	2	4	2	3	0	0	0	11	1,74
GESTION DOCUMENTAL	0	0	19	0	0	0	0	19	3,00
CABEZA Y CUELLO	1	1	3	3	0	0	0	8	1,26
ENDOCRINO	1	1	9	1	0	0	0	12	1,89
RADIOTERAPIA	1	2	4	1	0	0	0	8	1,26
HEMATOLOGIA	7	6	2	5	0	0	0	20	3,15
ONCOLOGIA	3	2	2	2	0	0	0	9	1,42
SISTEMAS	0	0	2	0	0	1	1	4	0,63
CIRUGIA PLASTICA	0	0	2	5	0	0	0	7	1,10
RADIOLOGIA	6	1	2	2	0	0	0	11	1,74
REHABILITACION	0	0	1	2	0	0	0	3	0,47
DOCENCIA	0	2	3	0	0	0	0	5	0,79
PATOLOGIA	1	2	6	2	0	0	2	13	2,05
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	3	0	1	1	0	0	0	5	0,79
SUB.ADMINISTRATIVA	0	0	3	0	0	1	0	4	0,63
BANCO DE SANGRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
CARDIOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
INFECTOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	1	0,16
NEURO CX	0	0	1	0	0	0	0	1	0,16
PEDIATRIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
S. GENERALES	2	1	0	1	0	0	0	4	0,63
GINECOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TALENTO HUMANO	0	0	10	1	0	0	0	11	1,74
CUIDADOS PALIATIVOS	3	5	0	3	0	0	0	11	1,74
VIGILANCIA	1	1	0	0	0	0	0	2	0,32
CORRESPONDENCIA	0	0	4	0	0	0	0	4	0,63
SUB. MEDICA	0	0	1	7	0	0	0	8	1,26
HOSPITALARIA	0	0	4	6	0	0	0	10	1,58
UCI	0	4	0	2	0	0	0	6	0,95
TOTAL	114	95	259	138	0	17	11	634	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el **I Trimestre de 2023** se presentaron **634 requerimientos**, se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería** (75 requerimientos); **Trabajo Social** (51 requerimientos); **Facturación** (47 requerimientos); **Medicina nuclear** (43 requerimientos) **GAICA** (39 requerimientos); **Call center** (65 requerimientos); **Infraestructura** (24 requerimientos); **Gestión Documental** (19 requerimientos) **Dirección** (17 requerimientos).

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	23	24%
GAICA	11	11%
FACTURACION	10	10%
TRABAJO SOCIAL	9	9%
HEMATOLOGIA	4	4%
CUIDADOS PALIATIVOS	4	4%
FARMACIA	3	3%
DOCENCIA	2	2%
NUTRICION	2	2%
MEDICINA NUCLEAR	2	2%
LABORATORIO CLINICO	2	2%
RADIOTERAPIA	2	2%
ENFERMERIA -GAICA	2	2%
GASTROENTEROLOGIA	1	1%
INFRAESTRUCTURA	1	1%
PATOLOGIA	1	1%
SEGURIDAD	1	1%
RADIOLOGIA	1	1%
OFTALMOLOGIA	1	1%
ONCOLOGIA	1	1%
CABEZA Y CUELLO	1	1%
VIGILANCIA	1	1%
PATOLOGIA -DERMATOLOGIA	1	1%
JURIDICA	1	1%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	1%
GAICA-GASTRO-CYD-NUTRICION-ONCOLOGIA	1	1%
FACTURACION-GAICA	1	1%
HGAICA- HEMATOLOGIA	1	1%
UROLOGIA- ENFERMERIA	1	1%
ENFERMERIA -HEMATOLOGIA	1	1%
ENFERMERIA- LABORATORIO	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	1	1%
CALL CENTER	1	1%
TOTAL	96	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el I Trimestre de 2023 se presentaron 96 requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería** (23 requerimientos) que corresponde a un 30%; **Gaica** (11 requerimientos) que corresponde a un 14%; **Facturación** (10 requerimientos) que corresponde a un 13%; **Trabajo Social** (9 requerimientos) que corresponde a un 12%; **Hematología** (4 requerimientos) que corresponde a un 5%; **Cuidados Paliativos** (4 requerimientos) que corresponde a un 5%; **Farmacia** (3 requerimientos) que corresponde a un





4%; Docencia (2 requerimientos) que corresponde a un **3%**; **Nutrición** (2 requerimientos) que corresponde a un **3%**; **Medicina Nuclear** (2 requerimientos) que corresponde a un **3%**; **Laboratorio** (2 requerimientos) que corresponde a un **3%**; **Radioterapia** (2 requerimientos) que corresponde a un **3%**; **Enfermería -Gaica** (2 requerimientos) que corresponde a un **3%** y demás servicios con un 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	95
Quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	1
Total	96
Promedio Días de respuesta	11.85 días.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **I Trimestre de 2023** se presentaron **96 Quejas**, de las cuales se tramitaron 95 antes de los 15 días, y una después, teniendo como tiempo promedio de respuesta **11.85 días**.

3.2 Respuesta preliminar

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR I TRIMESTRE 2023	
Dentro de los 15 días	3
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	2
Total	5

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **I Trimestre de 2023** se presentaron 2 respuestas preliminares.



3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el **I Trimestre de 2023** se presentan **96 Quejas** a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas.

TIEMPO DE RESPUESTA EN FIRMAS	
I TRIMESTRE 2023	DIAS
ENERO	2,65 días
FEBRERO	5 días
MARZO	5 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

SERVICIO	N° DE QUEJAS	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	1	5
DOCENCIA	1	4
INFRAESTRUCTURA	1	1
HEMATOLOGIA	1	2
MEDICINA NUCLEAR	1	5
CUIDADOS PALIATIVOS	1	1
JURIDICA	1	2
LABORATORIO	1	4
TOTAL	8	3

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **I Trimestre de 2023** se presentaron **96 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **8** antes de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **3 días**.





3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

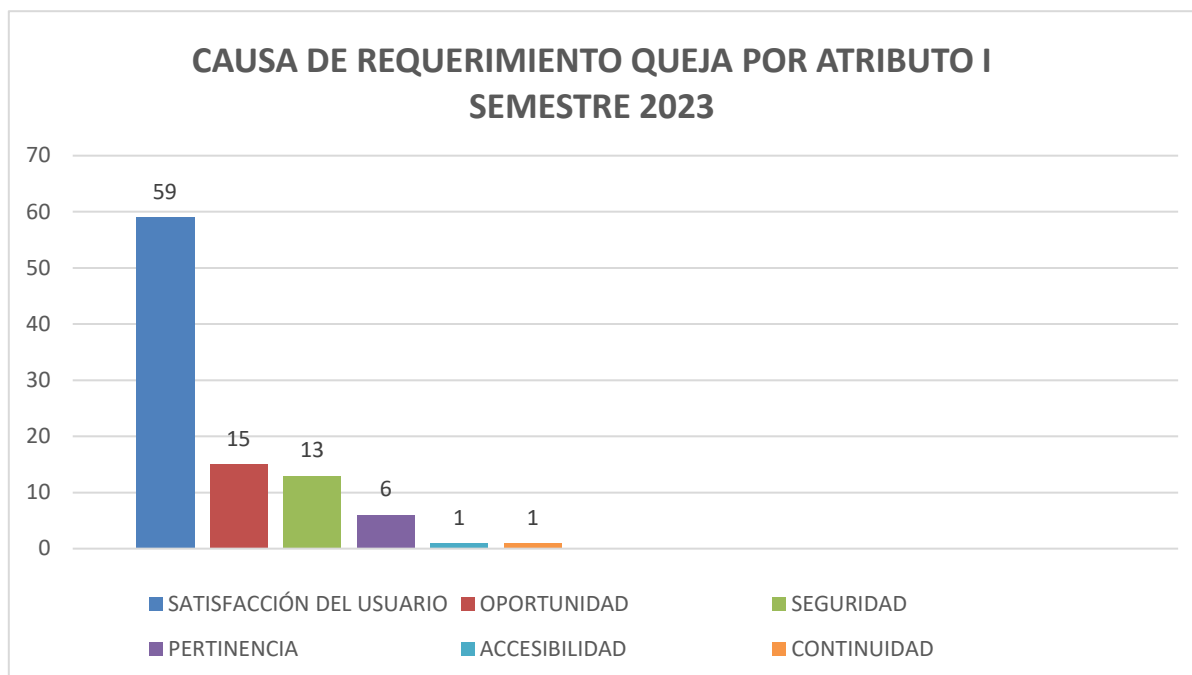
I TRIMESTRE 2023		
TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
SERVICIO	N° QUEJAS	PROMEDIO DE DÍAS
CALLCENTER	1	13
CUIDADOS PALIATIVOS	3	12
ENDOCRINOLOGIA	1	11
ENFERMERIA	7	8
ENFERMERIA - GAICA	2	15
FACTURACIÓN	2	13
FACTURACIÓN - SERVICIOS GENERALES	1	12
FARMACIA	3	13,67
GAICA	3	12,33
HEMATOLOGIA	2	10
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	13
JURIDICA	1	15
LABORATORIO	1	13
MEDICINA NUCLEAR	1	15
NUTRICION	1	12
TRABAJO SOCIAL	2	13
VIGILANCIA	1	10
TOTAL	33	12,411

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **I Trimestre de 2023** se presentaron **96 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **88** después de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **12,411** días.



4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **96 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario** (59 requerimientos) que corresponde a un **62%**; **Oportunidad** (15 requerimientos) que corresponde a un **16%**; **Seguridad** (13 requerimientos) que corresponde a un **14%**; **Pertinencia** (6 requerimientos) que corresponde a un **6%**; **Accesibilidad** (1 requerimiento) que corresponde a un **1%**; **Continuidad** (1 requerimiento) que corresponde a un **1%**.

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **96 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario** (59 requerimientos) que corresponde a un **61%**; **Oportunidad** (14 requerimientos) que corresponde a un **15%**; **Seguridad** (13 requerimientos) que corresponde a un **14%**; **Pertinencia** (7 requerimientos) que corresponde a un **7%**; **Accesibilidad** (1 requerimiento) que corresponde a un **1%**; **Continuidad** (2 requerimiento) que corresponde a un **1%**.





4.1.1 Satisfacción del usuario (61 requerimientos)

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA ATENCION AL PACIENTE	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA POR TRATO GAICA - AGRADECIMIENTOS	GAICA- GASTRO - ONCOLOGIA- CUIDADOS PALIATIVOS - NUTRICION	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE DOCTORA ANDREA PAOLA GARCIA SANTANA	DOCENCIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA SIGNOS VITALES	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE VIGILANCIA	VIGILANCIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA TRABAJO SOCIAL CABEZA Y CUELLO POR ATENCION	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA FARMACION POR DEMORA	FARMACIA	SATISFACCION AL USUARIO
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
QUEJA POR ACTITUD DE FUNCIONARIO	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ENFERMERA MALY ESCOBAR	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ATENCION HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ATENCIÓN JURIDICA	JURIDICA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA TRABAJO SOCIAL CABEZA Y CUELLO POR ATENCION	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA Y GAICA - CAMBIO DE PAÑAL PTE MIRIAM CASTAÑEDA	ENFERMERIA-GAICA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE FUNCIONARIA ANA EDITH ROMERO PTE HILDA ROSA ROJAS	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA TRABAJADORA SOCIAL CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ATENCION CUIDADOS PALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA POR ATENCION AL PACIENTE DE CLARA RADIOLOGIA PTE JOSE LIBARDO MONTOYA	RADIOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO





QUEJA A VIGILANCIA POR NO DEJAR INGRESAR A FAMILIARES PTE JOSE YESID BERNAL	SEGURIDAD	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
ATENCION EN MEDICINA NUCLEAR	MEDICINA NUCLEAR	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA POR ATENCION DOCTORA KELLY JOHANA PEÑA PTE ALIAS ANTONIO FLOREZ	GAICA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA TRABAJADORA SOCIAL GASTRO	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ATENCION DOCTORA KAREN PEÑA PTE ALIAS ANTONIO FLOREZ	GAICA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA POR DEMORA FACTURACION Y ATENCION GAICA	FACTURACION/GAICA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA T.S. CABEZA Y CUELLO	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA GAICA PTE LUZ MYRIAM SAENZ ROJAS	GAICA	SATISFACCION AL USUARIO
QUEJA ENFERMERO ALEX PTE ALFONSO CRISTIANO	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DEL TRATO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE ONCOLOGIA FALTA DE ATENCION	ONCOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA MALA ATENCION NAVEGADORA	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DEL TRATO ENFERMERA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE INFORMACION GAICA	GAICA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DEL DR OSPINA HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION MAL SERVICIO SRA	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL CYC	T.SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA SERVICIO DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DEL CAMBIO DE DOCTORA RT	RADIOTERAPIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DR ESGUERRA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA TRATO JEFE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE NUTRICIONISTA NANCY	NUTRICION	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERO MAL TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL CYC	T.SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL CY C	T.SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

SE QUEJA DEL RESIDENTE GROSERIA	DOCENCIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA ENTEROSTOMAL	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJE ENFERMERO ESMILSON	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERO ESMILSON	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO	T.SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE ATENCION EN GASTRO	GASTRO	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL DE SENO - DEMORA ATENCION	T.SOCIAL	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DEL GUARDA DE SEGURIDAD	INFRAESTRUCTURA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION DEMORA ATENCION	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION DEMORA ATENCION	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA-	ENFERMERIA	SATISFACCION AL
SE QUEJA DE ATENCION GAICA	GAICA	SATISFACCION AL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (61 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Enfermería** (15 requerimientos) corresponde a un **25%**; **Trabajo social** (9 requerimientos) corresponde a un **15%**; **Gaica** (8 requerimientos) corresponde a un **13%**; **facturación** (7 requerimientos) corresponde a un **5%**; **Cuidados paliativos** (3 requerimientos) corresponde a un **2%**; **Docencia** (2 requerimientos) corresponde a un **3%**; **Gastroenterología** (2 requerimientos) corresponde a un **3%**; **Hematología** (2 requerimientos) corresponde a un **3%**; **Radioterapia** (2 requerimientos) corresponde a un **3%**; **Cabeza y cuello** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**; **Farmacia** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**; **Imágenes diagnósticas** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**; **Infraestructura** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**; **Jurídica** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**; **Medicina nuclear** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**; **Nutrición** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**; **Oncología** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**; **Radiología** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**; **Seguridad** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**; **Vigilancia** (1 requerimiento) corresponde a un **2%**.





4.1.2 Oportunidad (13 requerimientos)

OPORTUNIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA GAICA ATENCION AL PACIENTE	GAICA	OPORTUNIDAD
QUEJA POR PERDIDA DE LABORATORIOS	LABORATORIO CLINICO	OPORTUNIDAD
QUEJA POR DEMORA EN ATENCION	HEMATOLOGIA	OPORTUNIDAD
QUEJA GAICA	GAICA	OPORTUNIDAD
QUEJA POR DEMORA EN ATENCION	CUIDADOS PALIATIVOS	OPORTUNIDAD
QUEJA FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	OPORTUNIDAD
QUEJA ORDEN MEDICA	FACTURACION	OPORTUNIDAD
QUEJA GAICA	GAICA	OPORTUNIDAD
QUEJA ATENCION FARMACIA	FARMACIA	OPORTUNIDAD
QUEJA ATENCION FARMACIA	FARMACIA	OPORTUNIDAD
QUEJA ENTREGA DE RESULTADOS PATOLOGIA	PATOLOGIA	OPORTUNIDAD
QUEJA DEMORA EN FACTURACION	FACTURACION	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE TRATO ENFERMERIA	ENFERMERIA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (13 requerimientos) donde se evidencia:

En el servicio de **GAICA** (3 requerimiento) que corresponde a un **23%**; **Farmacia** (2 requerimientos) que corresponde a un **15%**; **Facturación** (3 requerimientos) que corresponde a un **23%**; **Enfermera** (1 requerimiento) que corresponde a un **8%**; **Cuidados paliativos** (1 requerimiento) corresponde a un **8%**; **Hematología** (1 requerimiento) que corresponde a un **8%**; **Laboratorio clínico** (1 requerimiento) que corresponde a un **8%**; **patología** (1 requerimiento) que corresponde a un **8%**.



4.1.3 Seguridad (11 requerimientos)

SEGURIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA POR TRATO DE ENFERMERIA Y PERDIDA DE TOMA DE EXAMENES	ENFERMERIA - LABORATORIO	SEGURIDAD
QUEJA POR TRATO DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SEGURIDAD
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	GAICA	SEGURIDAD
NO CONFORMIDAD CON RESPUESTA REQUERIMIENTO	LABORATORIO CLINICO	SEGURIDAD
QUEJA POR INCONFORMIDAD EN INFORMACION DE PTRE PULINO PUEBLES LEAL	GAICA/HEMATOLOGIA	SEGURIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA Y DR M INTERNA	ENFERMERIA	SEGURIDAD
SE QUEJA DEL INGRESO DE GAICA	GAICA	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad** (11 requerimientos) donde se evidencia:

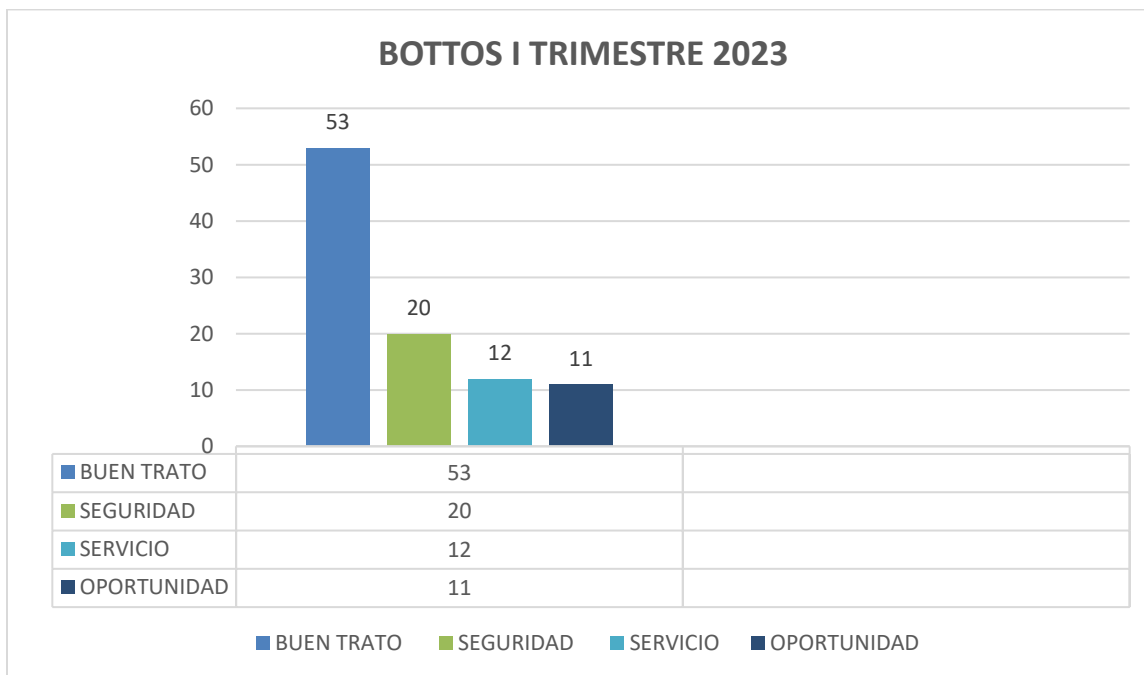
El servicio de Enfermería (4 requerimiento) que corresponde a un **36%**; **GAICA** (2 requerimientos) que corresponde a un **18%**; **Hematología** (2 requerimiento) que corresponde a un **18%**; **Laboratorio clínico** (2 requerimientos) que corresponde a un **18%**; **Nutrición** (1 requerimiento) que corresponde a un **9%**.





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

5.1 BOTOSS



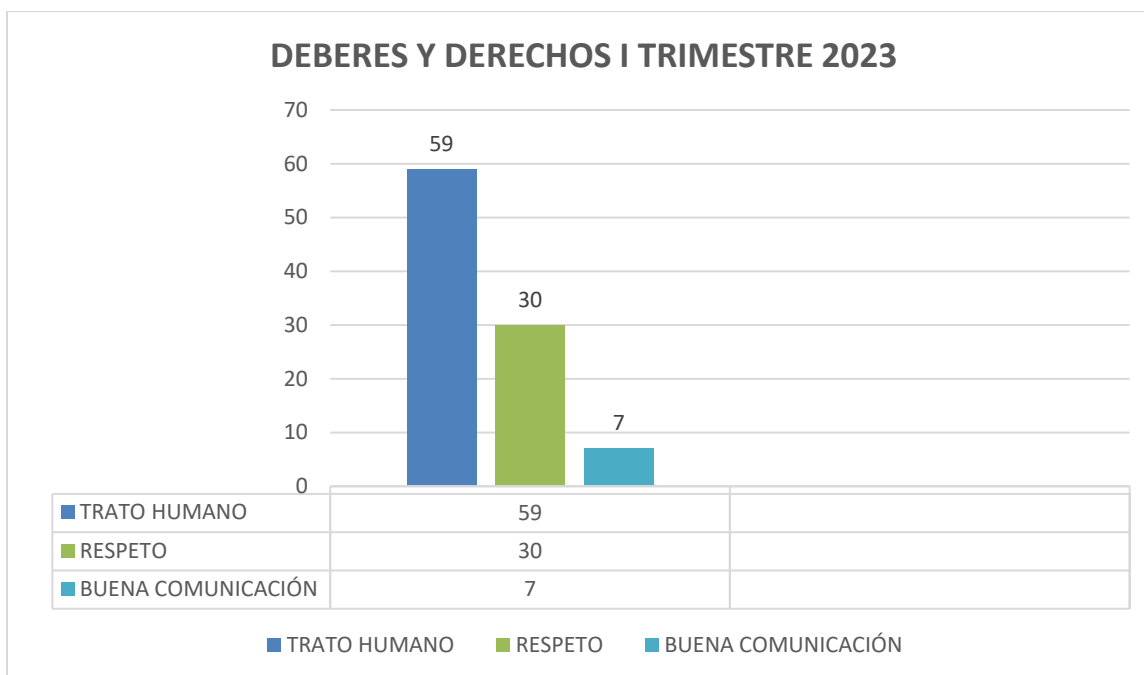
Fuente: Oficina Trabajo Social

De **96 Quejas** que se presentaron en el **I Trimestre de 2023** el **55%** corresponde al **Buen Trato** (53 requerimientos); **Seguridad** (20 requerimientos) que corresponde a un **21%**; **Oportunidad** con (11 requerimientos) que corresponde a un **11%**; **Seguridad** (12 requerimientos) que corresponde a un **13%** esto alineado con el **BOTOSS**.





5.2 Deberes y Derechos



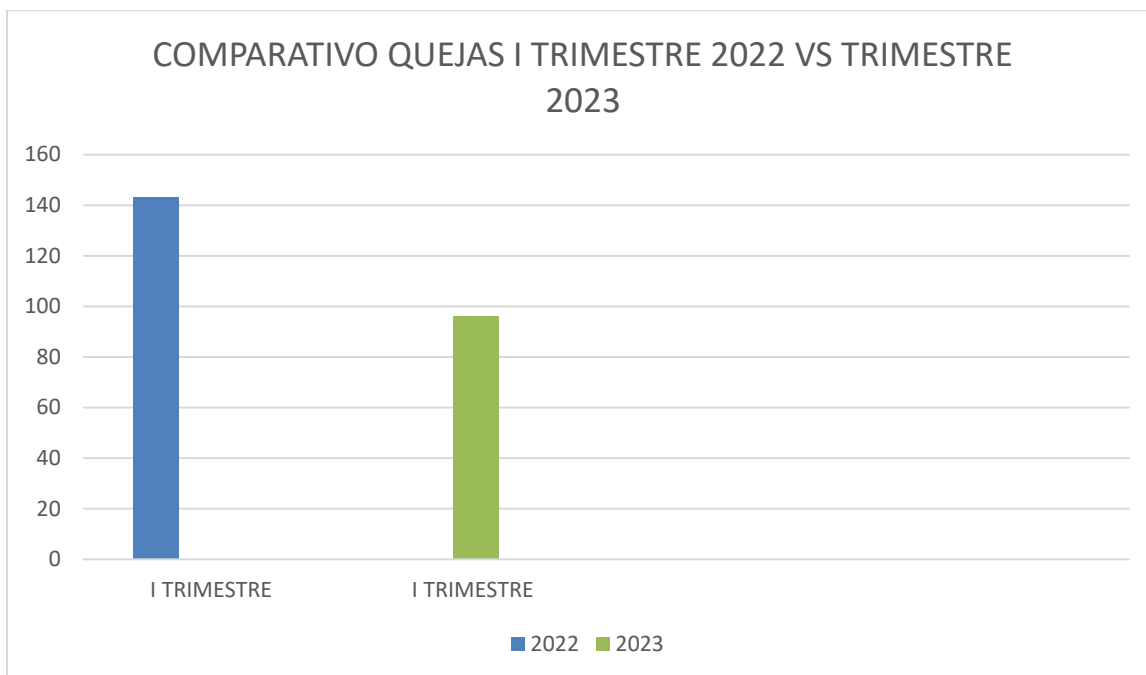
Fuente: Oficina Trabajo Social

De **96 Quejas** que se presentaron en el **I Trimestre de 2023** corresponde a **Trato Humano** (59 requerimientos) que corresponde a un **61%**, **Respeto** (30 requerimientos) que corresponde a un **31%**, **Una buena comunicación** (7 requerimientos) que corresponde a un **7%**, esto alineado con **Deberes y Derechos**.





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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **I Trimestre de 2023** se presentan **96** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **I Trimestre de 2022**, se presentaron **143** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 60 quejas comparando el I trimestre del año anterior.





7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022 vs 2023.

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	QUEJAS		VARIACION
	I TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2023	
ENFERMERIA	0	24	2400%
GAICA	0	9	900%
HEMATOLOGIA	0	2	200%
CUIDADOS PALIATIVOS	0	3	300%
FACTURACION	0	10	1000%
FARMACIA	0	3	300%
LABORATORIO CLINICO	0	2	200%
CALL CENTER	0	1	100%
DOCENCIA	0	2	200%
ENDOCRINOLOGIA	0	1	100%
ENFERMERIA/ HEMATOLOGIA	0	1	100%
FACTURACION/S. GENERALES	0	1	100%
GAICA/ENFERMERIA	0	1	100%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	1	100%
JURIDICA	0	1	100%
NUTRICION	0	2	200%
MEDICINA NUCLEAR	0	1	100%
PATOLOGIA/DERMATOLOGIA	0	1	100%
VIGILANCIA	0	1	100%
CABEZA Y CUELLO	0	1	100%
OFTAMOLOGIA	0	1	100%
ONCOLOGIA	0	1	100%
RADIOLOGIA	0	1	100%
LABORATORIO CLINICO / FACTURACION	0	1	100%
PATOLOGIA	0	1	100%
RADIOTERAPIA	0	2	200%
UROLOGIA / ENFERMERIA	0	1	100%
GASTROENTEROLOGIA	0	1	100%
INFRAESTRUCTURA	0	1	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.





✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

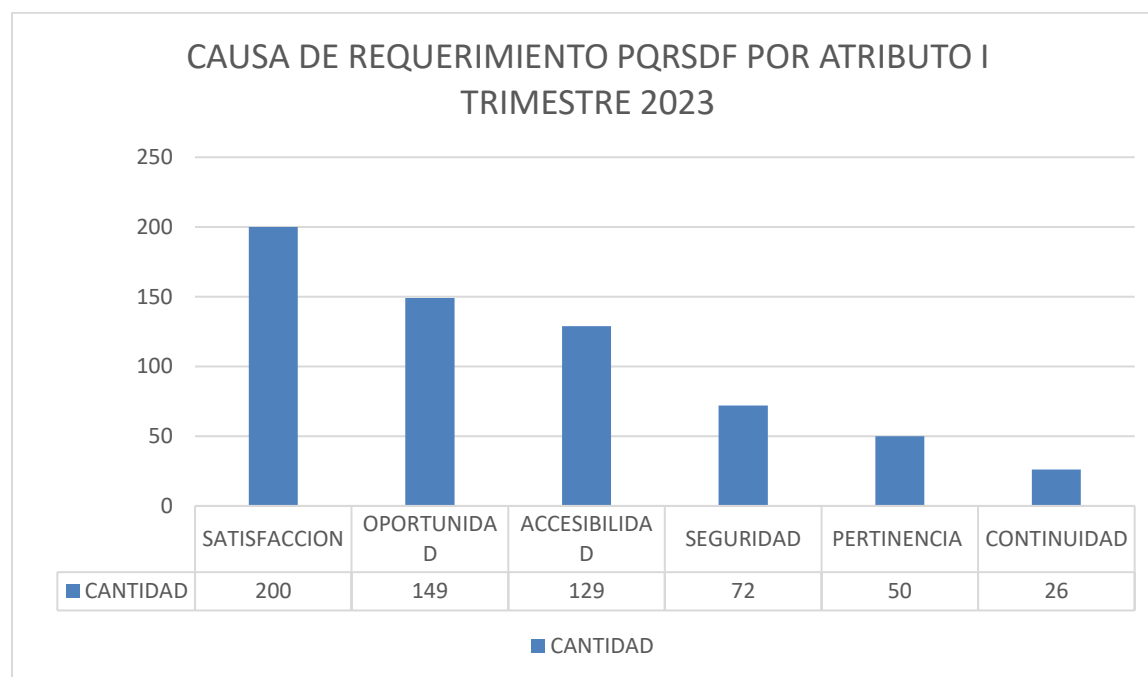
SERVICIO	QUEJAS		VARIACION
	I TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2023	
UCI	2	0	-2
ANESTESIOLOGIA	1	0	-1
ENFERMERIA. S. GENERALES	1	0	-1
GESTION DE APOYO CLINICO	1	0	-1
INGRESO HOSPITALARIO	1	0	-1
ONCOLOGIA- DOCENCIA	1	0	-1
VIGILANCIA	1	0	-1
TRABAJO SOCIAL	13	7	-6

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el I Trimestre de 2023 de 96 Quejas se presentan 8 quejas anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



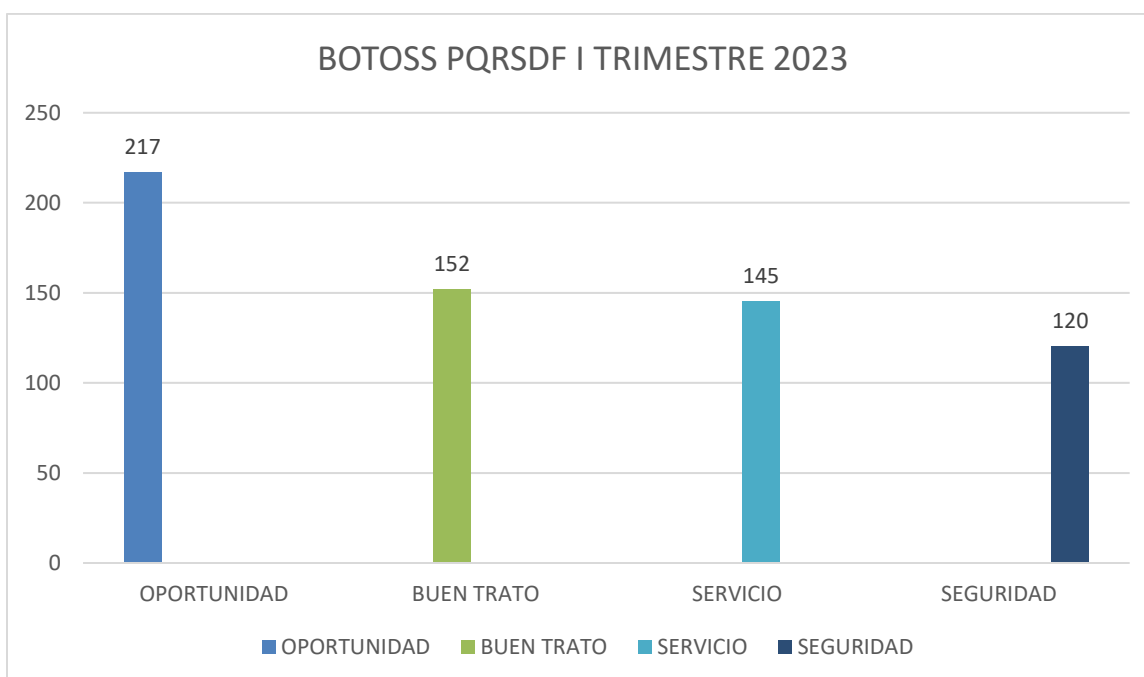
Fuente: Oficina Trabajo Social.



Para el **I Trimestre de 2023** se presentan **634** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario** (200 requerimientos) que corresponde a un **32%**, **Accesibilidad** (129 requerimientos) que corresponde a un **20%**, **Oportunidad** con un (149 requerimientos) que corresponde a un **24%**; **Pertinencia** (50 requerimientos) que corresponde a un **8%**, **Seguridad** (72 requerimientos) que corresponde a un **12%**, **Continuidad** (26 requerimientos) que corresponde a un **4%**.

9.1 Atributos alineados al BOTOSS y Deberes y Derechos PQRSDF

BOTOSS



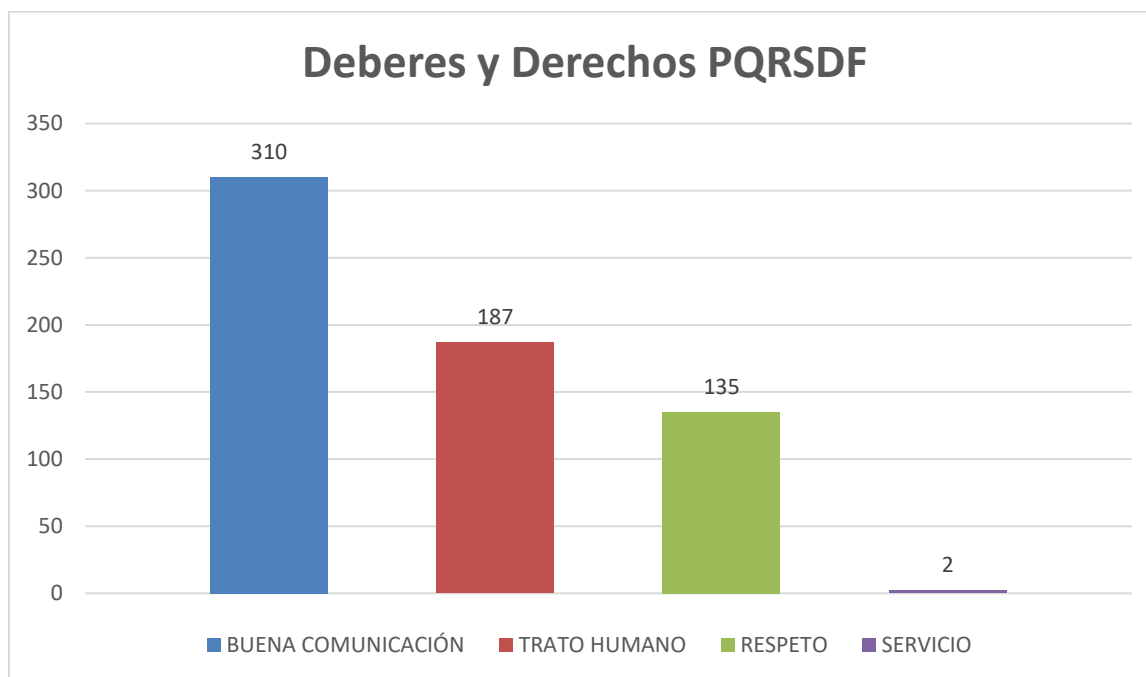
Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **634** requerimientos que se presentaron en el **I Trimestre de 2023** el **34%** corresponde a **Oportunidad** (217 requerimientos), **Buen Trato** (152 requerimientos) que corresponde a un **24%**, **Servicio** (145 requerimientos) que corresponde a un **23%**, **Seguridad** (120 requerimientos) que corresponde a un **19%**.





9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **634 requerimientos** que se presentaron en el **I TRIMESTRE 2023** el **49%** corresponde a **Buena Comunicación** (310 requerimientos), **Trato Humano** (187 requerimientos) que corresponde a un 29%, **Respeto** (135 requerimientos) que corresponde a un 21%, **Servicio** (2 requerimientos) que corresponde a un **0%**.





10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL I TRIMESTRE 2023

I TRIMESTRE 2023			
MES	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
ENERO	501	8846	9347
FEBRERO	541	9042	9583
MARZO	672	9637	10309
TOTAL	1714	27525	29239

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **0.216 % (N total de requerimientos 634 / N total pacientes atendidos 29.239)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0.0032 % (N total de requerimientos tipo queja 96/ N total pacientes atendidos 29.239)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el **I Trimestre 2023** se concluye que; frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **0.216 % (N total de requerimientos 634 / N total pacientes atendidos 29.239)**

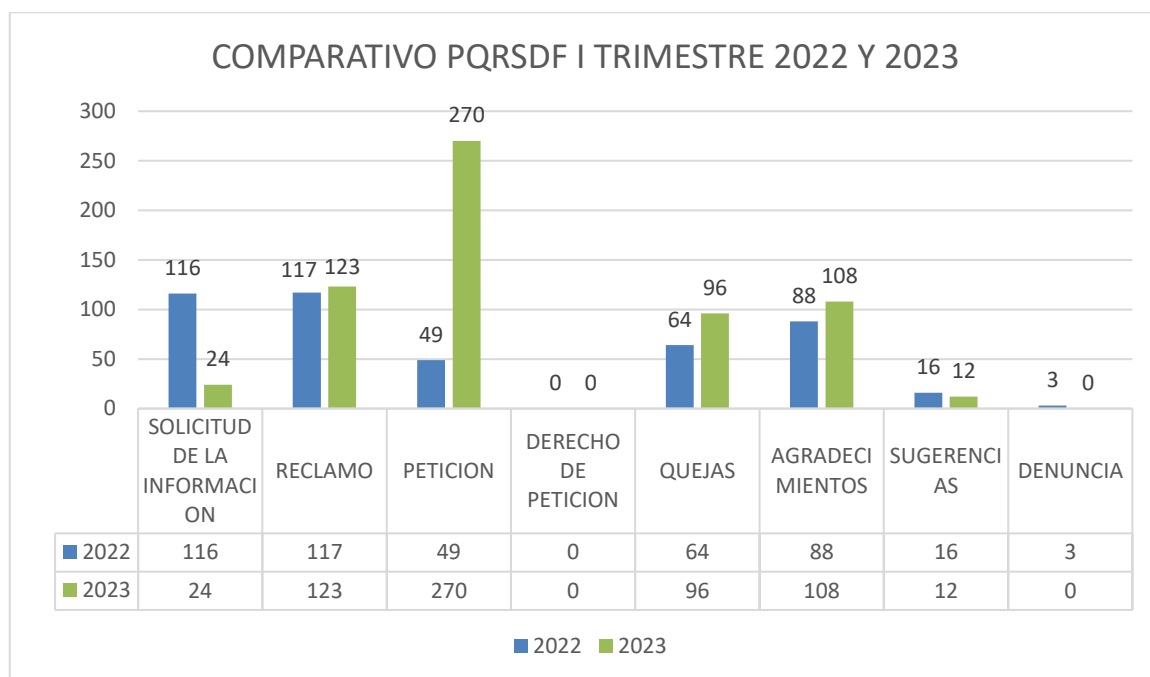
Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación **0.0032 % (N total de requerimientos tipo queja 96/ N total pacientes atendidos 29.239)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.





11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el **I TRIMESTRE 2023** se presentan **634** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **I Trimestre 2022** se presentan **454** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **72%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el **I TRIMESTRE 2023** se identifica el comportamiento de los tipos de requerimientos:

- **Solicitud de la información:** En el año **2023** se presentaron **24** requerimientos, mientras que en el año **2022** hubo **116** requerimientos, evidenciando una disminución de **92** requerimientos.
- **Reclamo:** En el año **2023** se presentaron **123** requerimientos, mientras que en el año **2022** hubo **117** requerimientos, evidenciando una disminución de **6** requerimientos.
- **Petición:** En el año **2023** se presentaron **270** requerimientos, mientras que en el año **2022** hubo **49** requerimientos, evidenciando una disminución de **221** requerimientos.
- **Derecho de petición:** En el año **2023** se presentaron **0** requerimientos, mientras que en el año **2022** hubo **0** requerimientos.



- **Quejas:** En el año **2023** se presentaron **96** requerimientos, mientras que en el año **2022** hubo **64** requerimientos, evidenciando una disminución de **64** requerimientos.
- **Agradecimientos:** En el año **2023** se presentaron **96** requerimientos, mientras que en el año **2022** hubo **64** requerimientos, evidenciando una disminución de **32** requerimientos.
- **Sugerencias:** En el año **2023** se presentaron **12** requerimientos, mientras que en el año **2022** hubo **16** requerimientos, evidenciando una disminución de **4** requerimientos.
- **Denuncia:** En el año **2023** se presentaron **0** requerimientos, mientras que en el año **2022** hubo **3** requerimientos, evidenciando una disminución de **3** requerimientos.





12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO A FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO A HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO A FARMACIA	FARMACIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIETNO OLGA OTERO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO GAICA	GAICA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO IMÁGENES DIAGNOSTICAS	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION-ENFERMERIA	DIRECCION-HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMEINTO INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO PROGRAMA DE DUELO	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA RUBI VEGA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIETNO SANDRA CORNEJO - PROGRAMA CUIDADORES	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO PATOLOGIA	PATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO GASTRO, ENDOCRINO, SENO Y TEJIDOS BLANDOS	GASTRO-ENDOCRINO-SENO	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO A ATENCION, SERVICIO, MEDICOS	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

AGRADECIMIENTO DIRECCION PTE DIANA PAOLA NADER	DIRECCION/ GAICA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO PROGRAMA DUELO PTE DIANA PAOLA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR ATENCION PTE JOSE LIBARDO MONTOLYA	RADIOTERAPIA/ ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	INC/ONCOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUX. HASBLEIDY	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA AUX. DIANA MENDOZA	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	ENFERMERIA/HEMATO LOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC, VIGILANTE CAMACHO	INC/VIGILANCIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA, IMÁGENES DIAGNOSTICAS	ENFERMERIA / IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC PTE LUZ MARINA AGUILERA	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- CUIDADOS PALIATIVOS	DIRECCION / CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO IMÁGENES DIAGNOSTICAS	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORAS	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO OFTALMOLOGIA DOC HERNANDO ROJAS	OFTALMOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADORAS	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION /CUIDADOS PALIATIVOS PTE ALEXANDER SIERRA	INC/CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	INC	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA- NAVEGADOR	S.GENERALES	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

AGRADECIMIENTO SECRETARIA CUIDADOS PALIATIVO	CUIDADOS PALIATIVOS	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO GUARDA SEGURIDAD	AMBIENTAL	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO JEFE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO GUARDA SEGURIDAD	AMBIENTAL	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO TECNICA RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DERMA- RX- LABORATORIO	DERMA-RX-LABOR	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- NAVEGADOR	RX-FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO SR CAMACHO	INFRAESTRUCTURA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO GASTRO	GASTRO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO PROGRAMA AL DUELO- ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC- DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
PETICION CERTIFICACION CITA MEDICA ONCOLOG	ONCOLOGIA	Pertinencia
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD	INFRAESTRUCTURA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- MARITZA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

AGRADECIMIENTO ENFERMERIA JEFE MARIA CLAUD	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- JEFE YOLANDA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO CAMILLO JEISSON	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- JEFE LUCILA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- CARLOS	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGACION ANGIE	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO COORDINACION T. SOCIAL	APOYO CLINICO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- FACTURACION	ENFERMERIA- FACTU	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO SERVICIO FARMACIA	FARMACIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO- INC - SUGERENCIA JABON BAÑOS	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FARMACIA	FARMACIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA DRS OSPINA- ALCALA	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO UROLOGIA- FACTURACION	UROLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO SE CARLOS VALENZUELA ALMACEN	ALMACEN	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- DIRECCION	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO GUARDA SB CAMACHO	INFRAESTRUCTURA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION- NAVEGACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO GUARDA SEGURIDAD CAMACHO	INFRAESTRUCTURA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO GASTRO- DIRECCION	GASTRO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- T. SOCIAL HERMATO	T. SOCIAL- ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA- ENFERMERIA	RADIOLOGIA- ENFER	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario

Fuente: Oficina Trabajo Social.





Para el **I TRIMESTRE 2023** se presentaron **634 requerimientos** de los cuales **112** 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 **Enfermería con 26** requerimientos.

13. PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora debido a que es Trimestral.

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el **I TRIMESTRE 2023** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

I TRIMESTRE 2023				
QUEJAS POR TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TRAMITES DE CITAS	1	0	0	1
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0
HISTORIAS CLINICAS	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **I TRIMESTRE 2023** no se presentaron requerimientos relacionados con trámites administrativos.





16. CONCLUSIONES

- **634 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** (270 requerimientos); **Reclamo** (123 requerimientos) que corresponde a un **21%**; **Agradecimientos** (108 requerimientos) que corresponde a un **22%**; **Queja** (96 requerimientos) que corresponde a un **16%**; **Solicitud de información** (24 requerimientos) que corresponde a un **12%**; **Sugerencia** (12 requerimientos) que corresponde a un **4%**.
- De **634 requerimientos** para el **I TRIMESTRE 2023** el **24%** corresponde al tipo de comentario **petición** (270 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del usuario**.
- De **634** requerimientos para el **I TRIMESTRE 2023** el **21%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (123 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario**.
- De **634** requerimientos para el **I TRIMESTRE 2023** el **22%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimientos** (108 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario**.
- Para el **I TRIMESTRE 2023** de **634** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Queja** con un **16%** (96 requerimientos); los cuales se identifican por, **Buen trato, Oportunidad, Seguridad y Servicio**.
- Para el **I TRIMESTRE 2023** de **634** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Solicitud de información 12%** (24 requerimientos); los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Oportunidad y Pertinencia**.
- Para el **I TRIMESTRE 2023** de **634 requerimientos** corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con **4%** (12 requerimientos), los cuales se identifican por, **Oportunidad y Satisfacción del usuario**.





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.

Elaboró: Nataly Alvarez Rondón/ Paula Andrea Cabeza Nova

Revisó: Norha Lizarazo Camacho

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho

