



INFORME PQRSDF MAYO 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 MAYO	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 pgrs@cancer.gov.co.

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

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

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

1.1 Variables de Informe

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

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

Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:



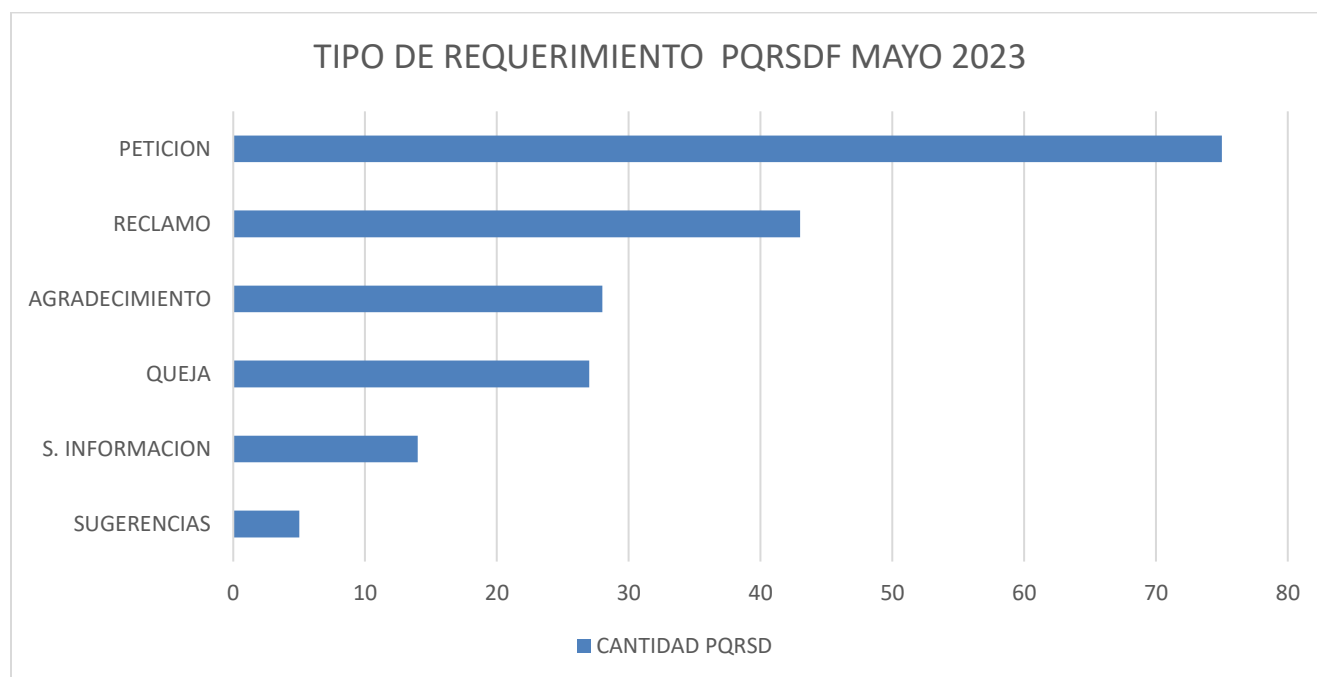


- a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
- b) Tiempos de respuesta definitiva
- c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF MAYO 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



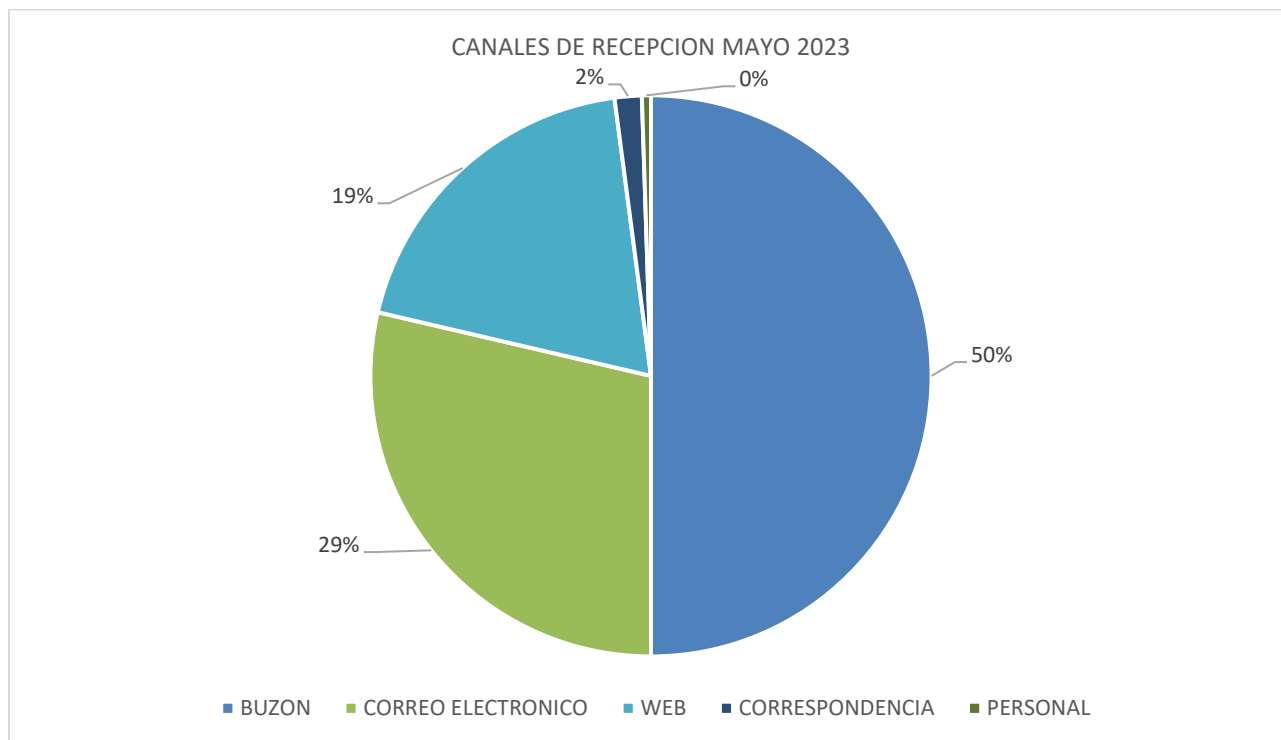
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **mayo de 2023** se presentan **192** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Petición** (75 Requerimientos) que corresponde a **39,6%**; **Reclamo** (43 requerimientos) que corresponde a **22,4%**; **Queja** (27 requerimientos) que corresponde a **14,0%**; **Agradecimientos** (28 requerimientos) que corresponde a **14,5%**; **Solicitud de información** (14 requerimientos) que corresponde a **7,2%**; **Sugerencia** (5 requerimientos) que corresponde a **2,6%**.





1.2.2 Canales de recepción mayo 2023



Fuente: Oficina Trabajo Social.

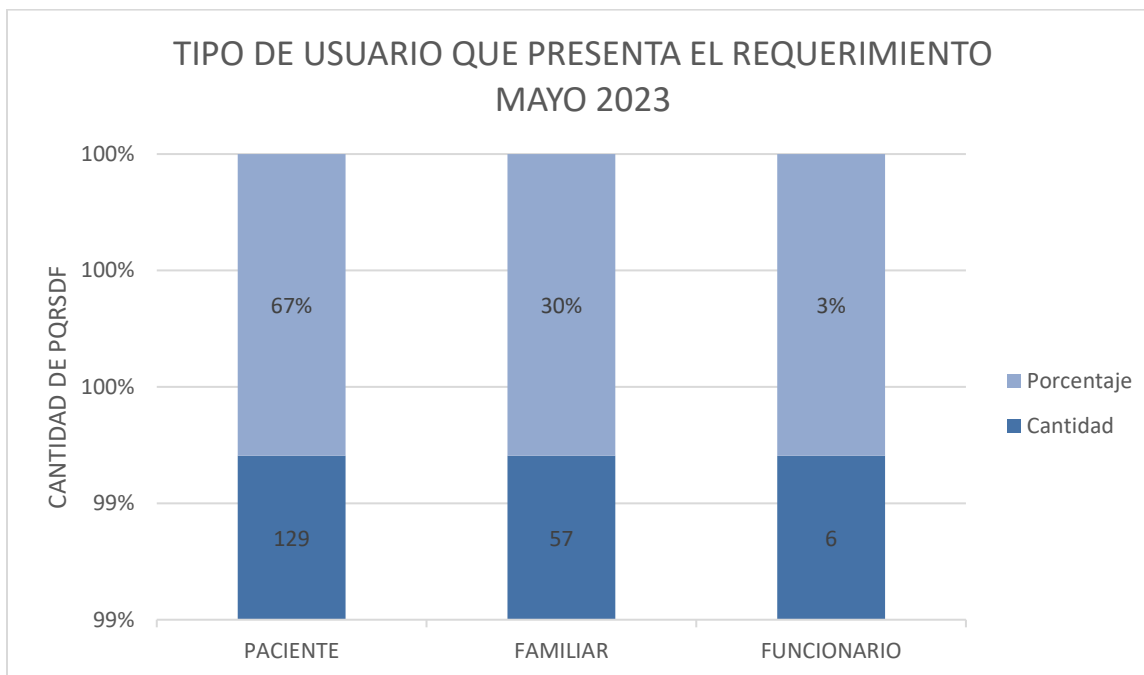
Para el mes de **mayo 2023** se presentan **192** requerimientos, los canales de recepción de los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Buzones** (96 requerimientos) que corresponde a **50%**
- **Correo** (55 requerimientos) que corresponde a **29%**
- **Página web** (37 requerimientos) que corresponde a **19%**
- **Correspondencia** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**
- **Personal** (1 requerimientos) que corresponde a **0%**





1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de mayo de **2023** se registran **192** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (129 requerimientos) que corresponde a **67%**
- **Familiar** (57 requerimientos) que corresponde a **30%**
- **Funcionario** (6 requerimientos) que corresponde a **3%**





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRSDF							PORCENTAJE
	AGRADECIMIENTO	QUEJA	PETICIÓN	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	INFORMACIÓN	
ENFERMERIA	7	10	4	10	0	0	0	16,1
TRABAJO SOCIAL	0	0	19	0	0	0	12	16,1
FACTURACION	1	3	3	4	0	0	0	5,7
MEDICINA NUCLEAR	0	0	11	2	0	0	0	6,8
CALL CENTER	1	0	5	2	0	0	0	4,2
DIRECCION	7	0	1	0	0	2	0	5,2
JURIDICA	0	0	1	0	0	0	0	0,5
FARMACIA	1	4	0	3	0	0	0	4,2
GAICA	0	2	0	1	0	0	0	1,6
INFRAESTRUCTURA	0	0	1	1	0	4	0	3,1
NUTRICION	0	0	0	1	0	0	0	0,5
UROLOGIA	1	0	1	1	0	0	0	1,6
GASTROENTEROLOGIA	2	0	2	2	0	0	0	3,1
DERMATOLOGIA	0	1	3	0	0	0	0	2,1
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0,0
GESTION DOCUMENTAL	0	0	1	0	0	0	0	0,5
CABEZA Y CUELLO	2	1	1	0	0	0	0	2,1
ENDOCRINOLOGIA	0	1	4	0	0	0	0	2,6
RADIOTERAPIA	0	0	2	1	0	0	0	1,6
HEMATOLOGIA	1	0	2	0	0	0	0	1,6
ONCOLOGIA	1	0	2	2	0	0	0	2,6
SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	0,0
CIRUGIA PLASTICA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
RADIOLOGIA	2	0	0	3	0	0	0	2,6
REHABILITACION	0	0	0	1	0	0	0	0,5
DOCENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
PATOLOGIA	0	0	3	0	0	0	0	1,6
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	0	0	0	0	0	0	0,0
SUB.ADMINISTRATIVA	0	0	1	0	0	0	0	0,5
BANCO DE SANGRE	0	1	0	0	0	0	0	0,5
CARDIOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
INFECTOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
NEURO CX	0	0	1	2	0	0	0	1,6
PEDIATRIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
S. GENERALES	2	3	1	1	0	0	0	3,6
GINECOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0,0
CUIDADOS PALIATIVOS	0	1	1	0	0	0	0	1,0
CORRESPONDENCIA	0	0	1	0	0	0	0	0,5
MEDICINA INTENA	0	0	1	0	0	0	0	0,5
COMUNICACIONES	0	0	1	0	0	0	1	1,0
NEUMATOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
TERAPIA RESPIRATORIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
MERCADEO	0	0	1	1	0	0	0	1,0
SALUD PUBLICA	0	0	1	0	0	0	1	1,0
PSIQUIATRIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
SALAS DE CIRUGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
TOTAL	28	27	75	43	0	6	14	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social





En el mes de mayo 2023 se presentaron **192** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera Enfermería (31 requerimientos) que corresponde a **16%**; Trabajo Social (31 requerimientos) que corresponde a **16%**; Facturación (11 requerimientos) que corresponde a **6%**; Medicina Nuclear (13 requerimientos) que corresponde a **7%**; Call center (8 requerimientos) que corresponde a **4%**; Dirección (10 requerimientos) que corresponde a **5%**.

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	10	37%
FARMACIA	4	15%
FACTURACION	3	11%
SERVICIOS GENERALES	3	11%
BANCO DE SANGRE	1	4%
CABEZA Y CUELLO	1	4%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	4%
DERMATOLOGIA	1	4%
ENDOCRINOLOGIA	1	4%
GAICA	1	4%
GAICA-ENFERMERIA	1	4%
TOTAL	27	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de Mayo **2023** se presentaron **27** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería** (10 requerimientos) que corresponde a **37%**; **Farmacia** (4 requerimientos) que corresponde a **15%**; **Facturación** (3 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Servicios generales** (3 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Banco de sangre** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Cabeza y cuello** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Cuidados paliativos** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Dermatología** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Endocrinología** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Gaica** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Gaica- Enfermería** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**.



3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

3.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	27
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
TOTAL	27
Promedio Días de respuesta	13,5%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de Mayo de 2023 se presentaron **27 Quejas** las cuales se tramitaron 27 antes de los **15 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **13,5%** días.

3.2 Respuesta preliminar

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

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de Mayo de 2023 se presentaron 2 respuestas preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de mayo **2023** se presentan **27 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **2,8** días.





3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de Mayo de 2023 se presentaron **27 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **8** antes de los **5 días**.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
ÁREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	7	4%
FARMACIA	3	2%
SERVICIOS GENERALES	2	1%
CABEZA Y CUELLO	1	1%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	1%
FACTURACION	1	1%
GAICA	1	1%
GAICA-ENFERMERIA	1	1%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

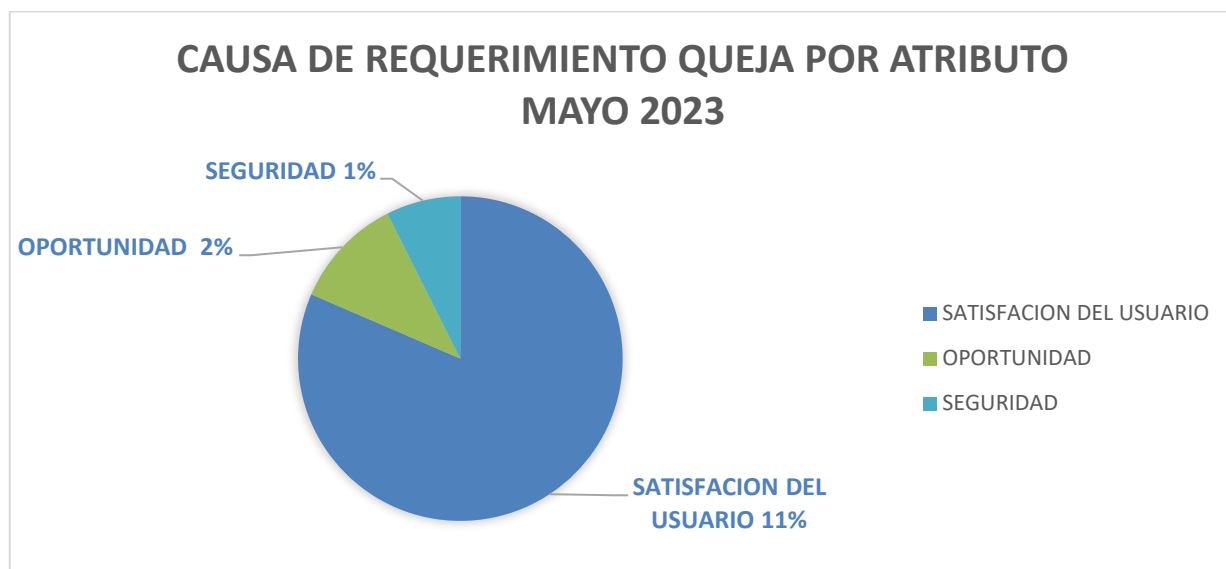
Tiempo de respuesta: Después de los 5 días		
ÁREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	3	2%
FACTURACION	2	1%
BANCO DE SANGRE	1	1%
DERMATOLOGIA	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	1	1%
SERVICIOS GENERALES	1	1%
FARMACIA	1	1%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Mayo** de 2023 se presentaron **27 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **7** después de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **9,3**



4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTOS



Fuente: Oficina Trabajo Social

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **27 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario** (22 requerimientos) que corresponde a **81%**;
- **Oportunidad** (3 requerimientos) que corresponde a **11%**;
- **Seguridad** (2 requerimientos) que corresponde a **7%**.

4.1.1 Satisfacción del usuario 81% (22 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (22 requerimientos) que corresponde a **81%**, donde se evidencia el servicio con mayor afectación fue **Enfermería** (8 requerimientos); **Servicios generales** (3 requerimientos); **Farmacia** (3 requerimientos); **Gaica** (1 requerimiento); **Dermatología** (1 requerimiento); **Cuidados paliativos** (1 requerimiento); **Cabeza y cuello** (1 requerimiento); **Banco de sangre** (1 requerimiento); **Facturación** (1 requerimiento) los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.





QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA ENFERMERA DE GAICA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJADR RESIDENTE DERMATOLOGIA	DERMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA DEMORA INGRESO INC	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE AUXILIAR DE FARMACIA	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE DEMORA INGRESO INC- SEGURIDAD	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL BANCO DE SANGRE DEMORA	BANCO DE SANGRE	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA GUARDA SEGURIDAD	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA TENCION CUIDADOS P	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA OFTALMOLOGIA	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACIO GAICA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERO ALEXIS ORTIZ	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERO ALEXIS ORTIZ	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ATENCION EN FARMACIA	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE QUIMICO- FARMACIA	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA MAL TRATO UCI	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4.1.2 Seguridad 8% (2 requerimientos).

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SEGURIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad** (2 requerimientos) que corresponde a **8%**; donde se evidencia las consultas **Enfermería**.

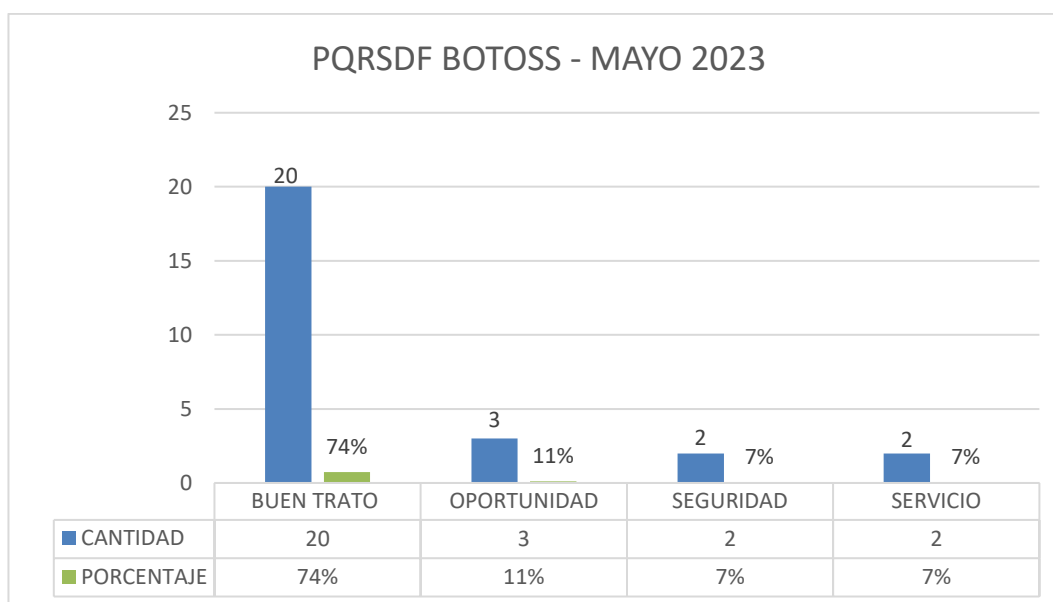
4.1.3 Oportunidad 11% (3 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE GAICA Y ENFERMERIA	GAICA-ENFERMERIA	OPORTUNIDAD
PETICION CITA ENDOCRINOLOGIA	ENDOCRINOLOGIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE FARMACIA MEDICAMENTOS	FARMACIA	OPORTUNIDAD

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (3 requerimientos) que corresponde a **11%**; donde se evidencia las consultas **Gaica - Enfermería** (1 requerimiento); **Endocrinología** (1 requerimiento); **Farmacia** (1 requerimiento).

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

5.1 Botoss

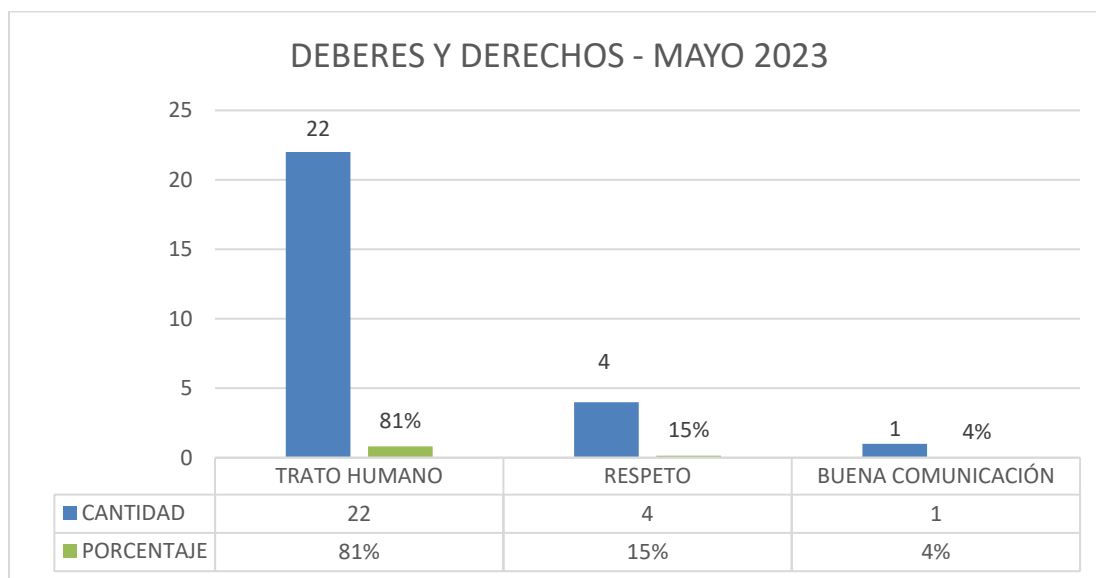


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **27 Quejas** que se presentaron en el mes de mayo **2023** el **74%** corresponde al **Buen Trato** (20 requerimientos); **11% Oportunidad** (3 requerimientos) **7% Seguridad** (2 requerimientos); **Servicio** con **7%** (2 requerimientos); esto alineado con el **BOTOSS**



5.2 Deberes y Derechos

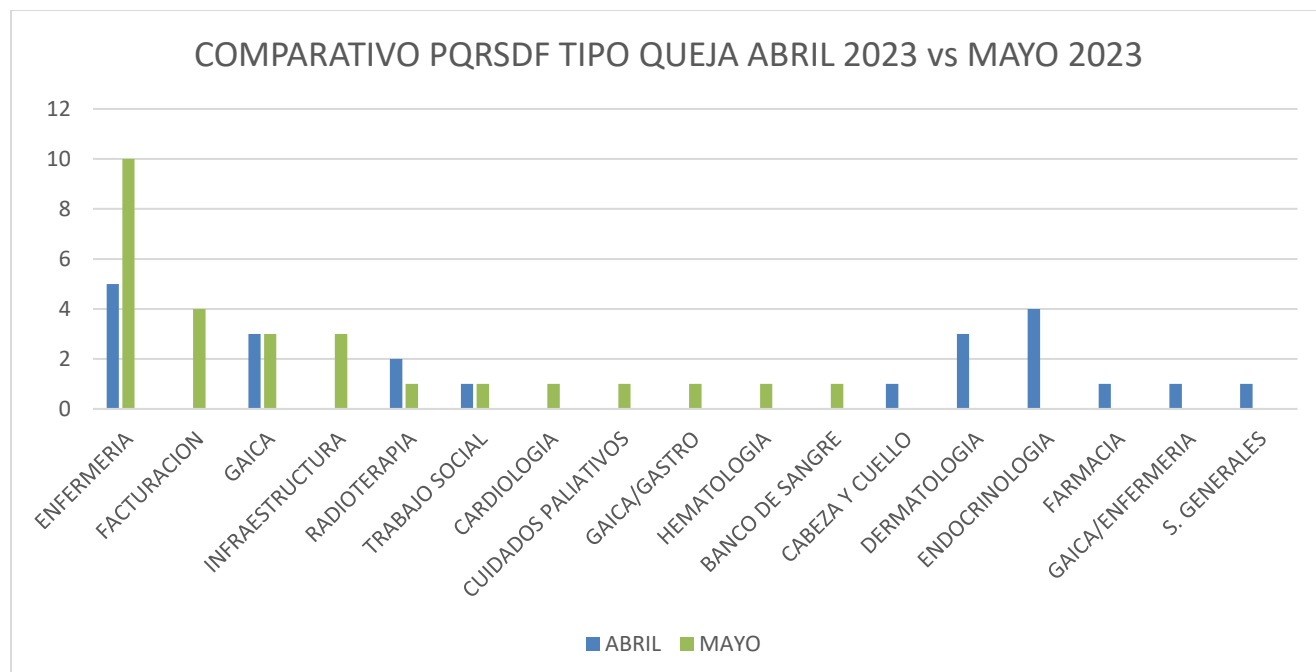


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **27 Quejas** que se presentaron en el mes de **mayo 2023** alineado con **Deberes y Derechos**. El **81%** corresponde a **Trato Humano** (22 requerimientos), **Respeto** con **15%** (4 requerimientos), **Buena comunicación** con **4%** (1 requerimiento)

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

Mes **ABRIL 2023** vs **MAYO 2023**





Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **abril 2023** se presentan **23** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **mayo 2023** se presentaron **27** requerimientos, se evidencia un incremento 4 quejas para el mes de **mayo**.

6.1 Comportamiento de PQRSDf entre abril vs mayo 2023

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	ABRIL	MAYO
ENFERMERIA	5	10
FARMACIA	0	4
S. GENERALES	0	3
GAICA/ENFERMERIA	0	1
ENDOCRINOLOGIA	0	1
DERMATOLOGIA	0	1
CABEZA Y CUELLO	0	1
BANCO DE SANGRE	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	ABRIL	MAYO
GAICA	2	1
INFRAESTRUCTURA	1	0
RADIOTERAPIA	3	0
TRABAJO SOCIAL	4	0
CARDIOLOGIA	1	0
GAICA/GASTRO	1	0
HEMATOLOGIA	1	0

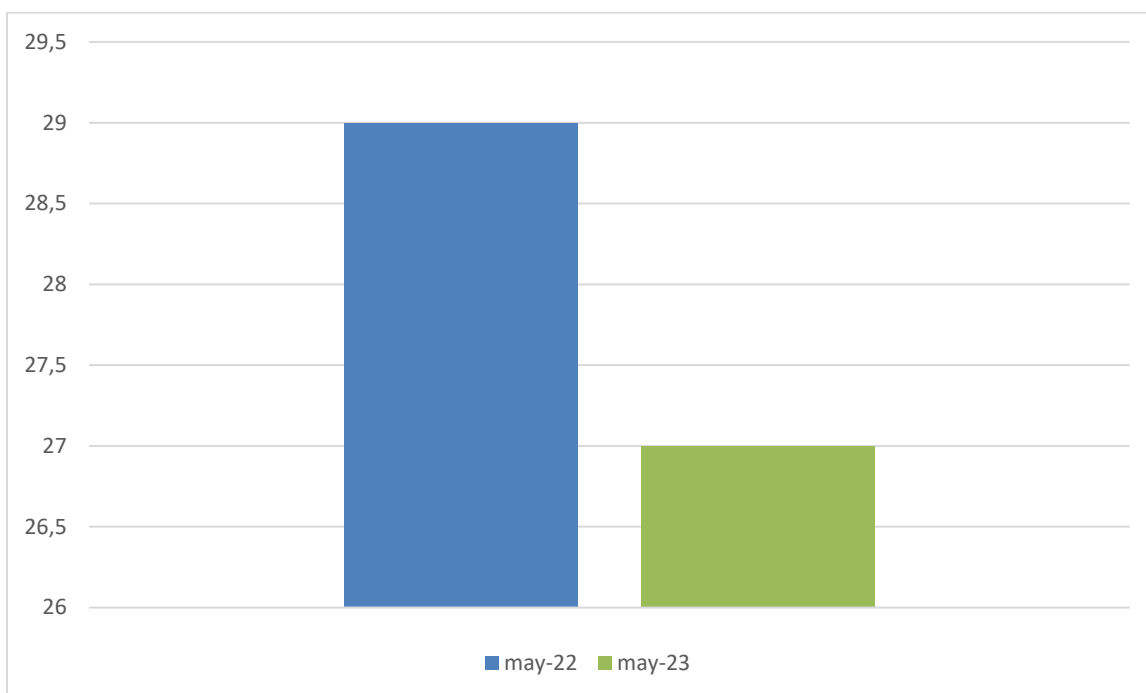
Fuente: Oficina Trabajo Social.



✓ Servicios que mantuvieron el número de quejas

SERVICIO	MES	
	ABRIL	MAYO
FACTURACION	3	3
CUIDADOS PALIATIVOS	1	1

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **mayo 2023** se presentan **27** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **mayo 2022** año anterior, se presentaron **29** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 2 quejas comparando el año anterior.



7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022 vs 2023.

✓ Incremento de Quejas según servicio

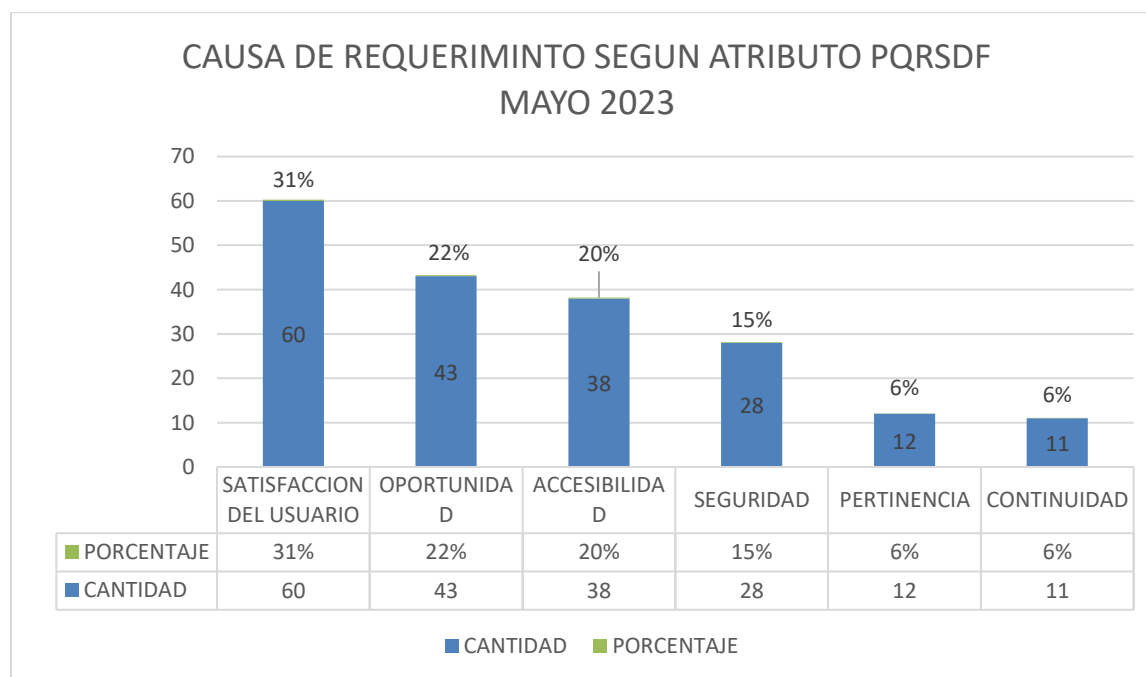
SERVICIO	MES	
	may-22	may-23
ENFERMERIA	1	10

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

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

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

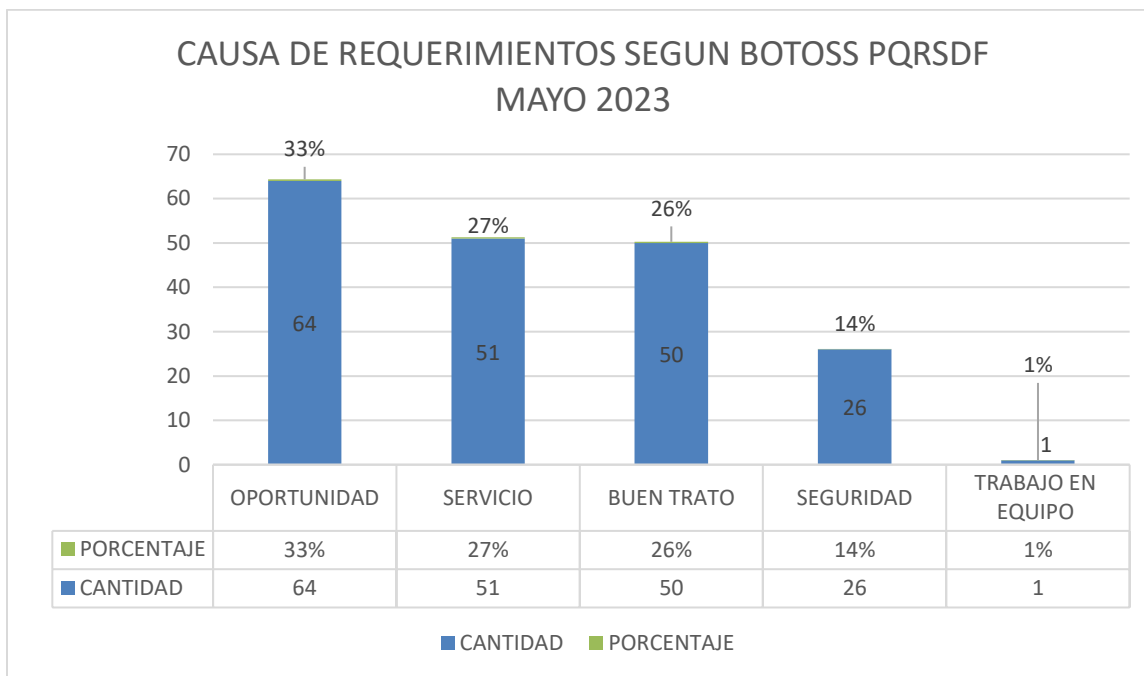
Para el mes de **Mayo 2023** se presentan **192** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario** (60 requerimientos) que corresponde a **31%**; **Oportunidad** (43 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Accesibilidad** (38 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Seguridad** (28 requerimientos) que corresponde a **15%**; **Pertinencia** (12 requerimientos) que corresponde a **6%**; **Continuidad** (11 requerimientos) que corresponde a **6%**.





9.1 Botoss PQRSDF

BOTOSS



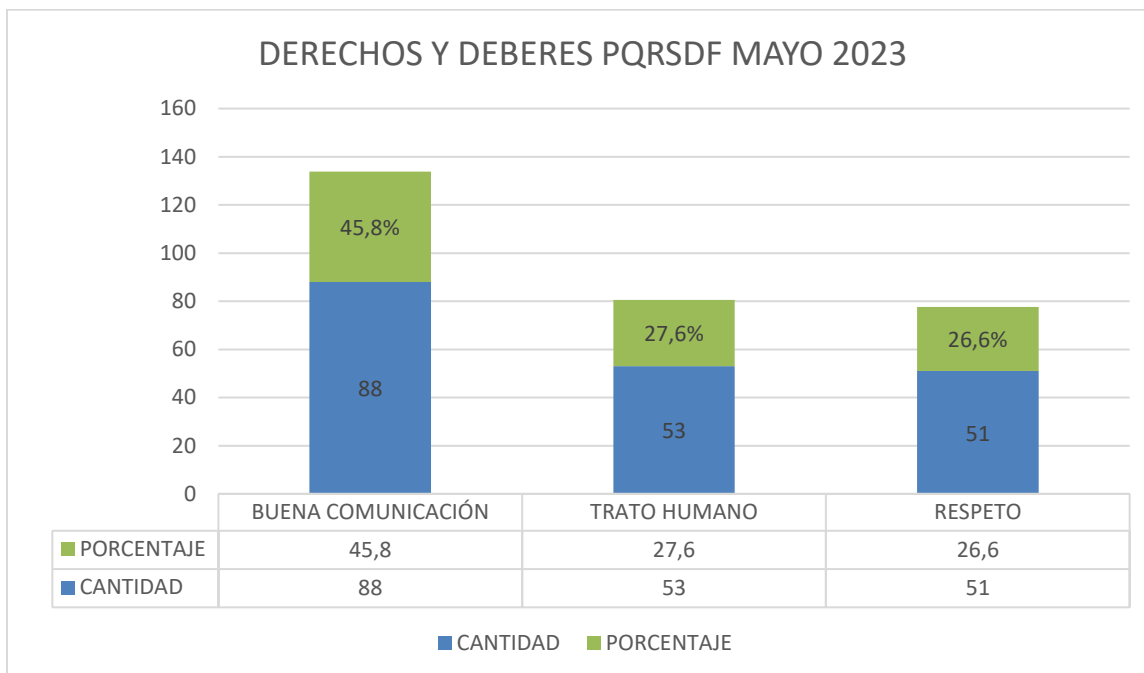
Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **192** requerimientos que se presentaron en el mes de **mayo 2023** alineados al modelo de atención Botoss el de mayor requerimiento fue **Oportunidad** (64 requerimientos) que corresponde a **33%**, **Servicio** (51 requerimientos) que corresponde a **27%**, **Buen Trato** (50 requerimientos) que corresponde a **26%** ; **Seguridad** (26 requerimientos) que corresponde a **14%** , **Trabajo en equipo** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**.





9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **192** requerimientos que se presentaron en el mes de **mayo 2023** alineados a Derechos y Deberes el de mayor requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (88 requerimientos) que corresponde a **45,8%**; **Trato humano** (53 requerimientos) que corresponde a **27,6%**; **Respeto** (51 requerimientos) que corresponde a **26,6%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MAYO 2023

MAYO 2023	
MAYO	CANTIDAD
NUEVOS	632
ANTIGUOS	10.401
TOTAL ATENDIDOS	11.033

Fuente: Oficina planeación institucional.

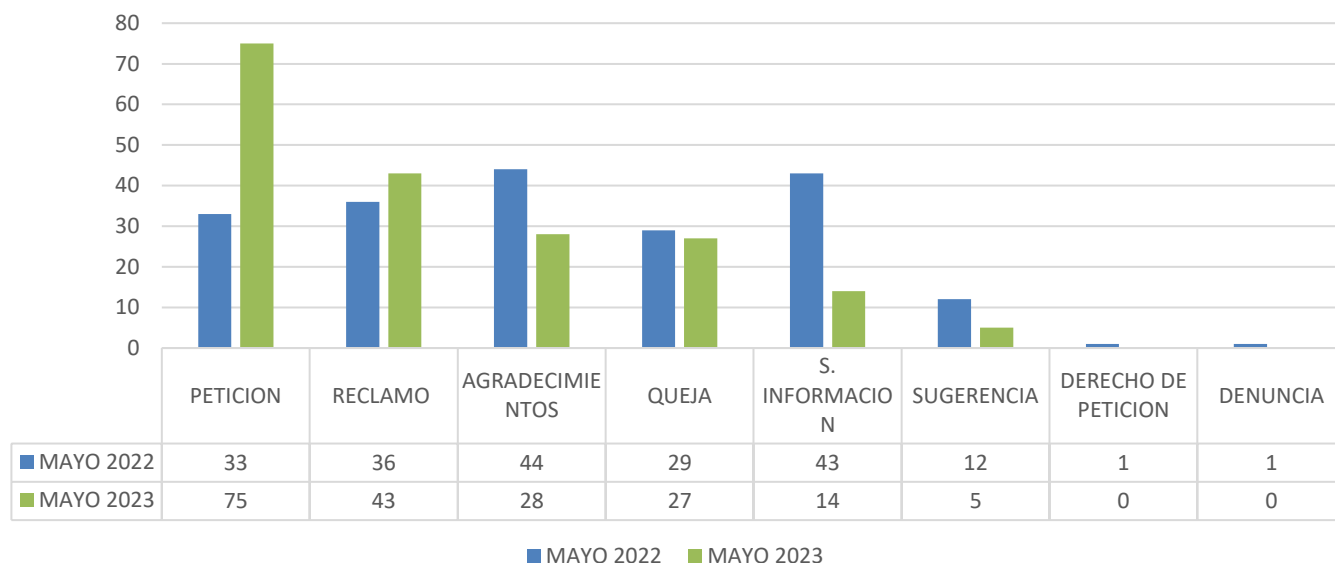
Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 192/ N total pacientes atendidos 11.033**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del 0,40% (**N total de requerimientos tipo queja 27/ N total pacientes atendidos 11.033**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el año **2023** del mes de **mayo** se presentan **192** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **mayo 2022** se presentan **199** requerimientos, se identifica que hubo una disminución de **7** requerimientos sobre el número de requerimientos del año anterior.

COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO
MAYO 2022 VS MAYO 2023



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **mayo 2023** se identifica una disminución de requerimientos en las siguientes clasificaciones:
 - **Petición**, con un aumento de **42 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **mayo** del 2022 se presentaron **33 requerimientos** y en el mes de **mayo** del 2023 **75 requerimientos**.
 - **Queja**, con una disminución de **2 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **mayo** del 2022 se presentaron **29 requerimientos** y en el mes de **mayo** del 2023 **27 requerimientos**.
 - **Reclamo**, con un aumento de **7 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **Mayo** del 2022 se presentaron **36 requerimientos** y en el mes de **mayo** del 2023 **43 requerimientos**.
 - **Agradecimientos**, con una disminución de **16 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **mayo** del 2022 se presentaron **44 requerimientos** y en el mes de **mayo** del 2023 **28 requerimientos**.
 - **Solicitud de la información**, con una disminución de **29 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **Mayo** del 2022 se presentaron **43 requerimientos** y en el mes de **mayo** del 2023 **14 requerimientos**.



- **Sugerencias**, con una disminución de **17 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **mayo** del 2022 se presentaron **22 requerimientos** y en el mes de **mayo** del 2023 **5 requerimientos**.
- **Derecho de petición** con una disminución de **1 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **Mayo** del 2022 se presentaron **1 requerimiento** y en el mes de **mayo** del 2023 **0 requerimientos**.

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO SEÑOR CAMACHO VIGILANCIA	S.GENERALES	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA 3 PISO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DRA LINA TRUJILLO	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO PERSONAL INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DR VARELA UROLOGIA	UROLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA JEFE YENSI	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DR ALCALA HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO SE CAMACHO VIGILANCIA	S.GENERALES	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FUNCIONARIA AIDA CALL CENTER	CALL CENTER	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERA GESTORA GASTRO	GASTRO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ENFERMERA GESTORA GASTRO	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO GASTRO INC	GASTRO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO ONCO-FAC-T.S-CYC	ONCO-FAC-T.S-CYC	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO CABEZA Y CUELLO- FACTURA	CABEZA Y CUELLO-FACTU	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO CABEZA Y CUELLO- OTORRINO	CABEZA Y CUELLO	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO- FARMACIA	FARMACIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	Satisfacción del usuario
AGRADECIMIENTO DIRECCION- ENFERMERIA	ENFERMERIA	Satisfacción del usuario





Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **mayo 2023** se presentaron **192** requerimientos de los cuales **28** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **28** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Dirección 7** requerimientos, **enfermería 7** requerimientos.

13. PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

16. CONCLUSIONES

- De **192** requerimientos recibidos durante el mes de mayo, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación es:
- Petición** (75 Requerimientos) que corresponde a **39,6%**.
- Reclamo** (43 requerimientos) que corresponde a **22,4%**.
- Queja** (27 requerimientos) que corresponde a **14,0%**
- Agradecimientos** (28 requerimientos) que corresponde a **14,5%**.
- Solicitud de información** (14 requerimientos) que corresponde a **7,2%**.
- Sugerencia** (5 requerimientos) que corresponde a **2,6%**.





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.

Elaboró: Paula Andrea Cabeza Nova – Auxiliar administrativo

Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

