



INFORME PQRSDF JUNIO 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 JUNIO	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 pqrs@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:



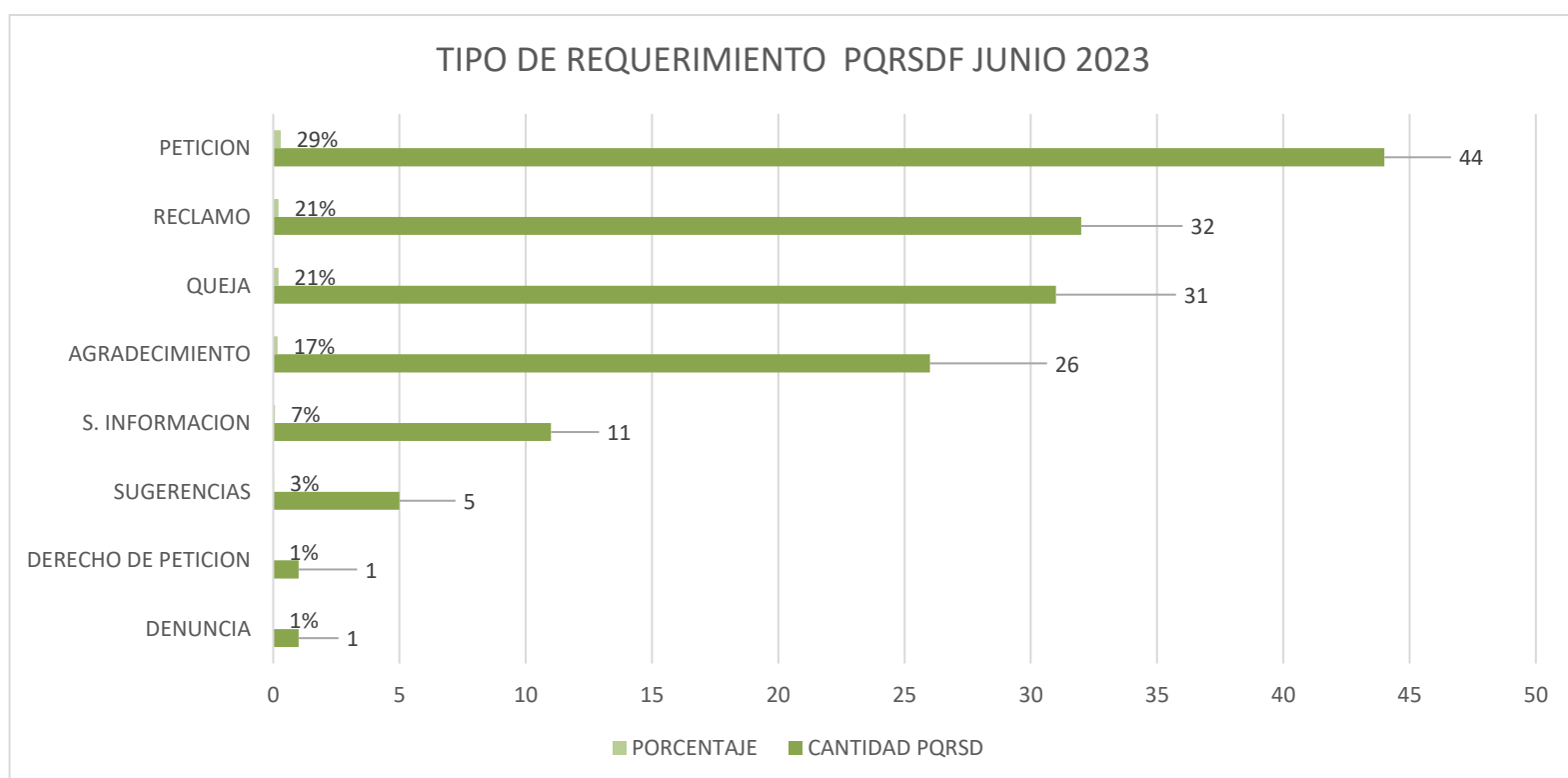


- a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares
- b) Tiempos de respuesta definitiva
- c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF JUNIO 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.

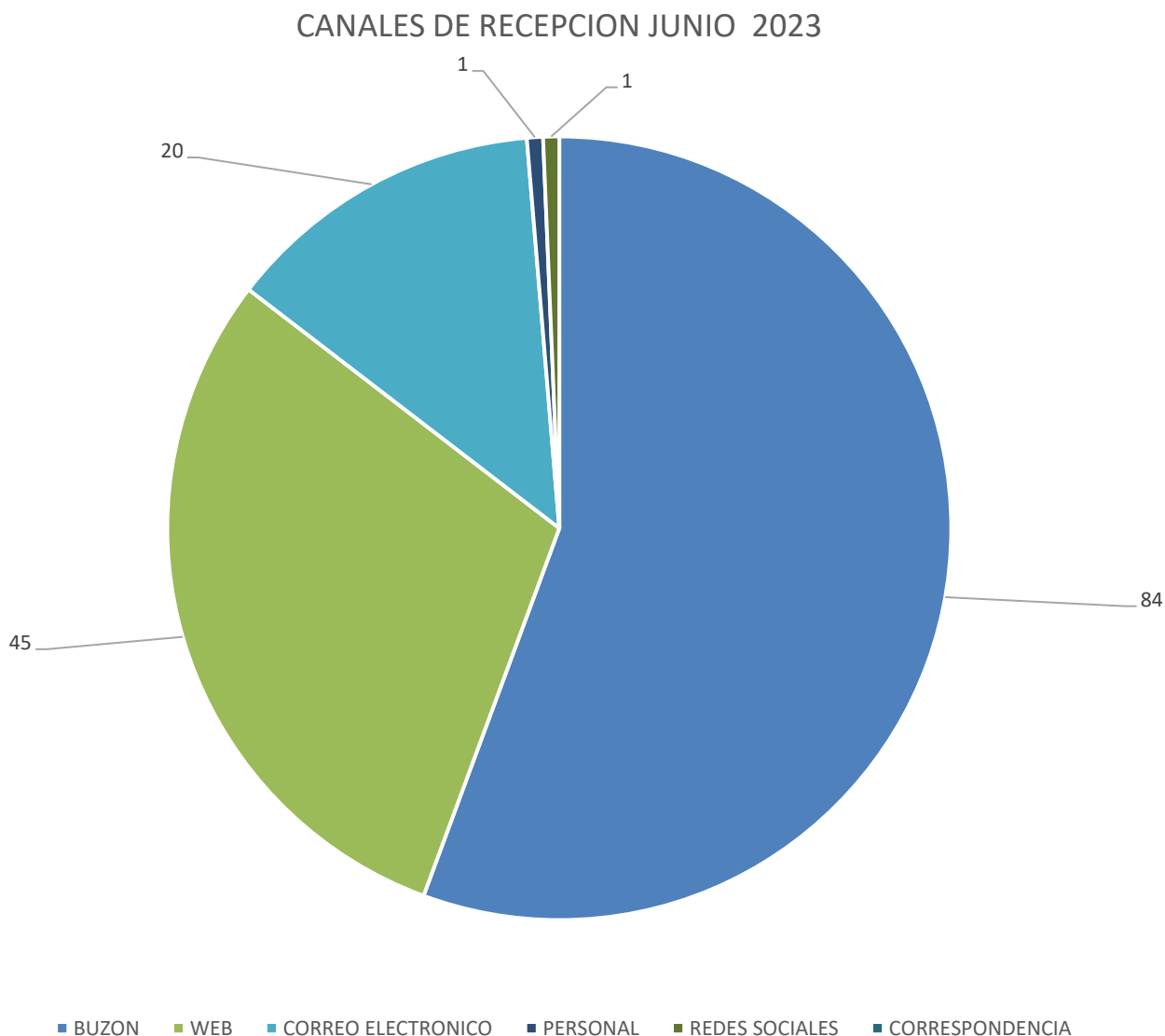
Para el mes de **Junio de 2023** se presentan **151** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Petición** (44 Requerimientos) que corresponde a **29%**; **Reclamo** (32 requerimientos) que corresponde a **21%**; **Queja** (31 requerimientos) que corresponde a **21%**; **Agradecimientos** (26 requerimientos) que corresponde a **17%**; **Solicitud de información** (11 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Sugerencia** (5 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Derecho de petición** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Denuncia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**.





1.2.2

Canales de recepción junio 2023



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **junio 2023** se presentan **151** requerimientos, los canales de recepción de los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

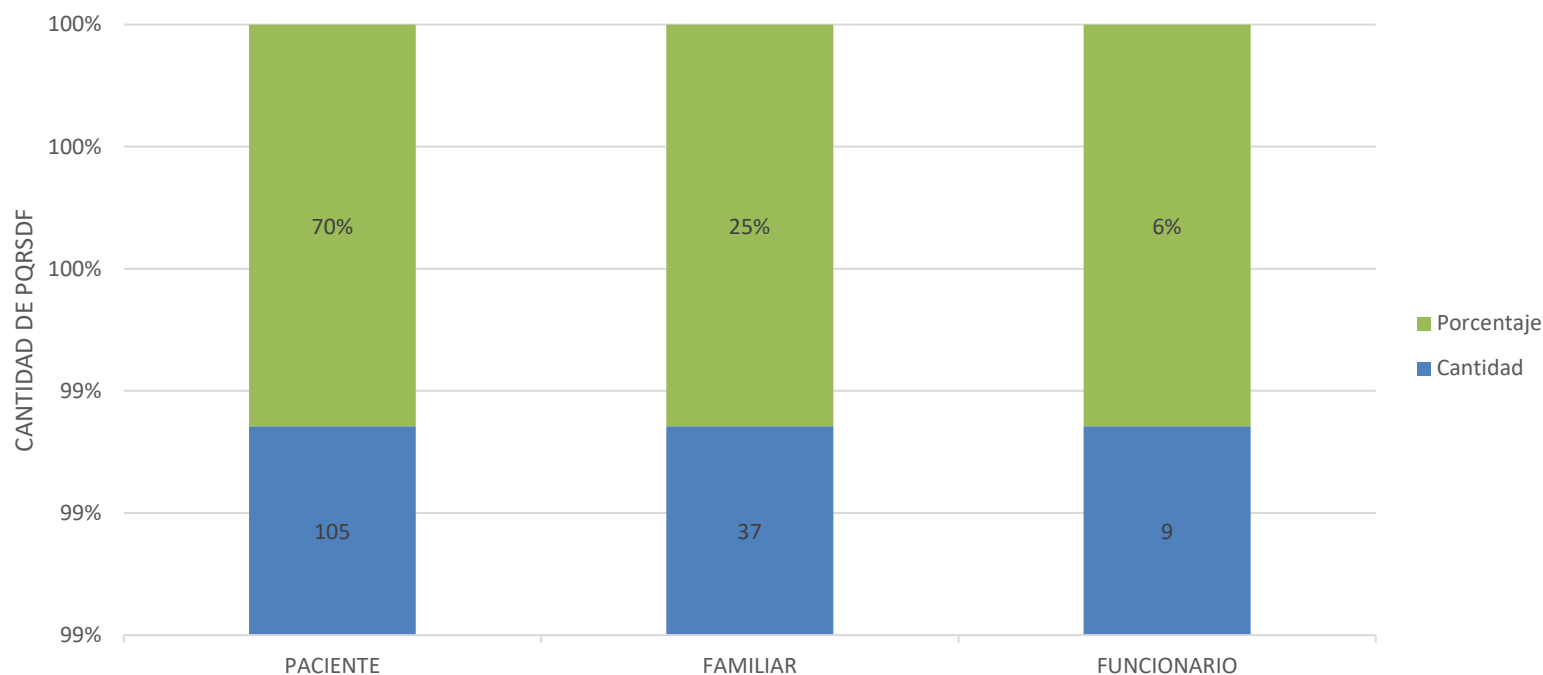
- **Buzones** (84 requerimientos) que corresponde a **56%**
- **Correo** (20 requerimientos) que corresponde a **13%**
- **Página web** (45 requerimientos) que corresponde a **30%**
- **Correspondencia** (0 requerimientos) que corresponde a **0%**
- **Personal** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**
- **Redes Sociales** (1 requerimiento) que **corresponde a 1%**





1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

TIPO DE USUARIO QUE PRESENTA EL REQUERIMIENTO JUNIO 2023



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de junio de **2023** se registran **151** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (105 requerimientos) que corresponde a **70%**
- **Familiar** (37 requerimientos) que corresponde a **25%**
- **Funcionario** (9 requerimientos) que corresponde a **6%**





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRSDF							PORCENTAJE
	AGRADECIMIENTO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	S. INFORMACION	
ENFERMERIA	3	7	3	3	0	0	0	10,6
TRABAJO SOCIAL	0	0	1	0	0	1	8	6,6
FACTURACION	2	14	0	3	0	1	0	13,2
MEDICINA NUCLEAR	0	0	7	0	0	0	0	4,6
CALL CENTER	0	1	12	0	0	0	0	8,6
DIRECCION	10	0	0	0	0	0	0	6,6
JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
FARMACIA	2	1	0	3	0	0	0	4,0
GAICA	0	1	0	6	0	0	0	4,6
INFRAESTRUCTURA	0	0	1	2	0	1	0	2,6
NUTRICION	0	0	0	0	0	0	0	0,0
UROLOGIA	0	0	0	2	0	1	0	2,0
GASTROENTEROLOGIA	1	0	2	1	0	0	0	2,6
DERMATOLOGIA	0	0	2	1	0	0	1	2,6
LABORATORIO	2	1	0	2	0	0	0	3,3
GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0	0	0	0	0,0
CABEZAY CUELLO	0	1	4	0	0	0	0	3,3
ENDOCRINOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
RADIOTERAPIA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
HEMATOLOGIA	0	0	0	2	0	0	0	1,3
ONCOLOGIA	1	1	1	0	0	0	0	2,0
SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	0,0
CIRUGIA PLASTICA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
RADIOLOGIA	1	0	4	0	0	0	0	3,3
REHABILITACION	0	0	0	0	0	0	0	0,0
DOCENCIA	0	0	1	1	0	0	0	1,3
PATOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
GENO Y TEJIDOS BLANDO	0	1	0	1	0	0	0	1,3
SUB.ADMINISTRATIVA	0	0	1	0	0	1	0	1,3
BANCO DE SANGRE	0	0	2	0	0	0	0	1,3
CARDIOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
INFECTOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
NEURO CX	0	0	0	0	0	0	0	0,0
PEDIATRIA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
S. GENERALES	0	0	0	0	0	0	0	0,0
GINECOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0,0
CUIDADOS PALIATIVOS	0	1	1	1	0	0	0	2,0
CORRESPONDENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
MEDICINA INTENA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	1	0,7
NEUMATOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
TERAPIA RESPIRATORIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
MERCADEO	0	0	0	0	0	0	0	0,0
SALUD PUBLICA	0	0	0	0	0	0	1	0,7
PSIQUIATRIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
AMBIENTAL	3	2	0	3	0	0	0	5,3
SUB MEDICA	1	0	0	0	0	0	0	0,7
GESTION HUMANA	0	0	0	0	1	0	0	0,7
SALAS DE CIRUGIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL	26	31	45	32	1	5	11	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social





2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
FACTURACION	14	45%
ENFERMERIA	7	23%
AMBIENTAL	2	6%
CABEZA Y CUELLO	1	3%
CALL CENTER	1	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	3%
FARMACIA	1	3%
GAICA	1	3%
LABORATORIO	1	3%
ONCOLOGIA	1	3%
SENO Y TEJIDOS	1	3%
TOTAL	31	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de junio **2023** se presentaron **31** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Facturación** (14 requerimientos) que corresponde a **45%**; **Enfermería** (7 requerimientos) que corresponde a **23%**; **Ambiental** (2 requerimientos) que corresponde a **6%**; **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento) que corresponde a **3%**; **Call Center** (1 requerimiento) que corresponde a **3%**; **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento) que corresponde a **3%**; **Farmacia** (1 requerimiento) que corresponde a **3%**; **Gaica** (1 requerimiento) que corresponde a **3%**; **Laboratorio** (1 requerimiento) que corresponde a **3%**; **Oncología** (1 requerimiento) que corresponde a **3%**; **Seno y Tejidos** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**.





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	31
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
TOTAL	31
Promedio días de respuesta	21%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de Junio de 2023 se presentaron **31 Quejas** las cuales se tramitaron 31 antes de los **15 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **21%** días.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR JUNIO 2023	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	0
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	3

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de Junio de 2023 se presentaron 3 respuestas preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **junio 2023** se presentan **31 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **5,9** días.





3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de Junio de 2023 se presentaron **31 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **2** antes de los **5 días**.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
ÁREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
CABEZA Y CUELLO	1	3%
ONCOLOGIA	1	3%

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
AMBIENTAL	1	3%
CALL CENTER	1	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	3%
ENFERMERIA	7	23%
FACTURACION	13	45%
FARMACIA	1	3%
GESTION AMBIENTAL	1	3%
GAICA	1	3%
LABORATORIO	1	3%
SENO Y TEJIDO	1	3%
TOTAL	29	100%

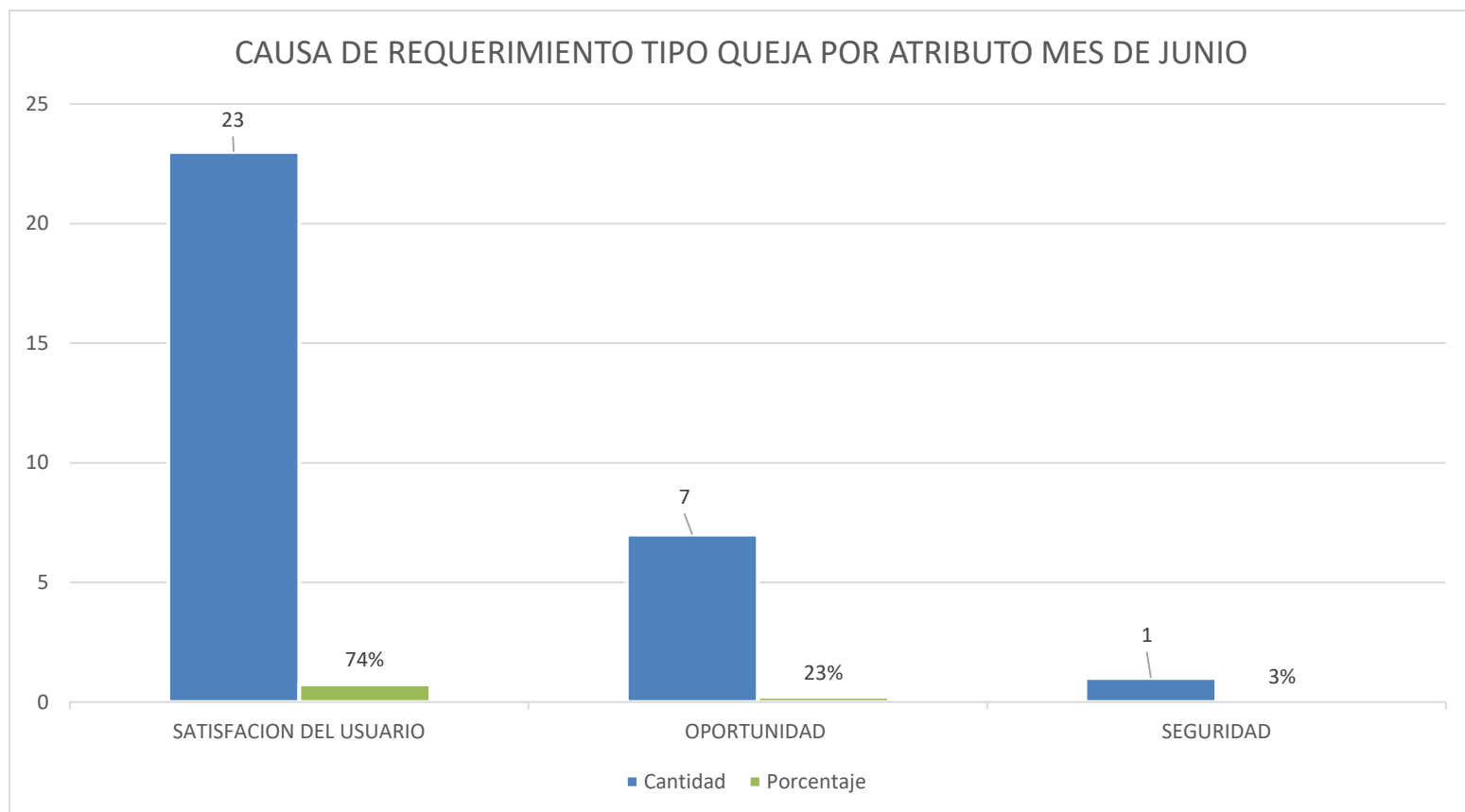
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Junio** de 2023 se presentaron **31 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **29** después de los **5 días**.





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 **31 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario** (23 requerimientos) que corresponde a **74%**;
- **Oportunidad** (7 requerimientos) que corresponde a **23%**;
- **Seguridad** (1 requerimientos) que corresponde a **3%**.





4.1.1 Satisfacción del usuario 74% (23 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (23 requerimientos) que corresponde a:

- **Facturación** (13 requerimientos)
- **Enfermería** (6 requerimientos)
- **Ambiental** (2 requerimiento)
- **Cabeza y Cuello** (1 requerimiento)
- **Farmacia** (1 requerimiento)

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA VIGILANCIA	AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE OFTALMOLOGIA	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA ENFERMERIA	ENFERERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERA LIDA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA RADIOLOGIA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
ATENCION FUNCIONARIA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
FACTURA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION-ENFERMERIA	FACTURACION-ENFER	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FARMACIA	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE VIGILANCIA	G. AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO



4.1.2 Seguridad 3% (1 requerimientos).

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

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad** (1 requerimientos) que corresponde a **4%**; donde se evidencia las consultas **Enfermería**.

4.1.3 Oportunidad 23% (7 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA SERVICIO DE GAICA DEMORA ATENDER	GAICA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE SENO Y TEJIDOS BLANDOS	SENO Y TEJIDOS	OPORTUNIDAD
QUEJA ATENCION CUIDADOS PALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS	OPORTUNIDAD
QUEJA LABORATORIO Y ONCOLOGIA	LABORATORIO	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	OPORTUNIDAD
SE QUEJA CALL CENTER	CALL CENTER	OPORTUNIDAD
SE QUEJA CITA ONCOLOGIA CLINICA	ONCOLOGIA	OPORTUNIDAD

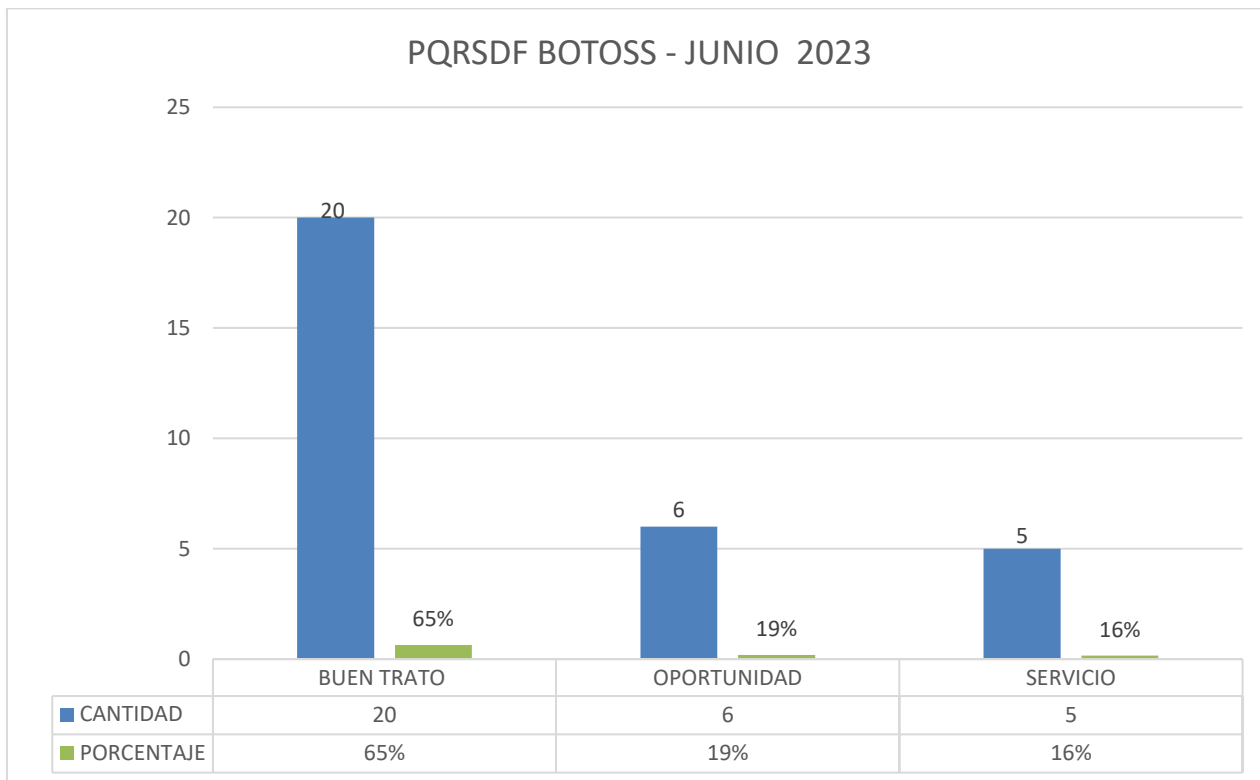
En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (7 requerimientos) que corresponde a **23%**; donde se evidencia las consultas:

- **Gaica** (1 requerimiento)
- **Seno y tejidos** (1 requerimiento)
- **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento)
- **Laboratorio** (1 requerimiento)
- **Facturación** (1 requerimiento)
- **Call Center** (1 requerimiento)
- **Oncología** (1 requerimiento)



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

5.1 Botoss



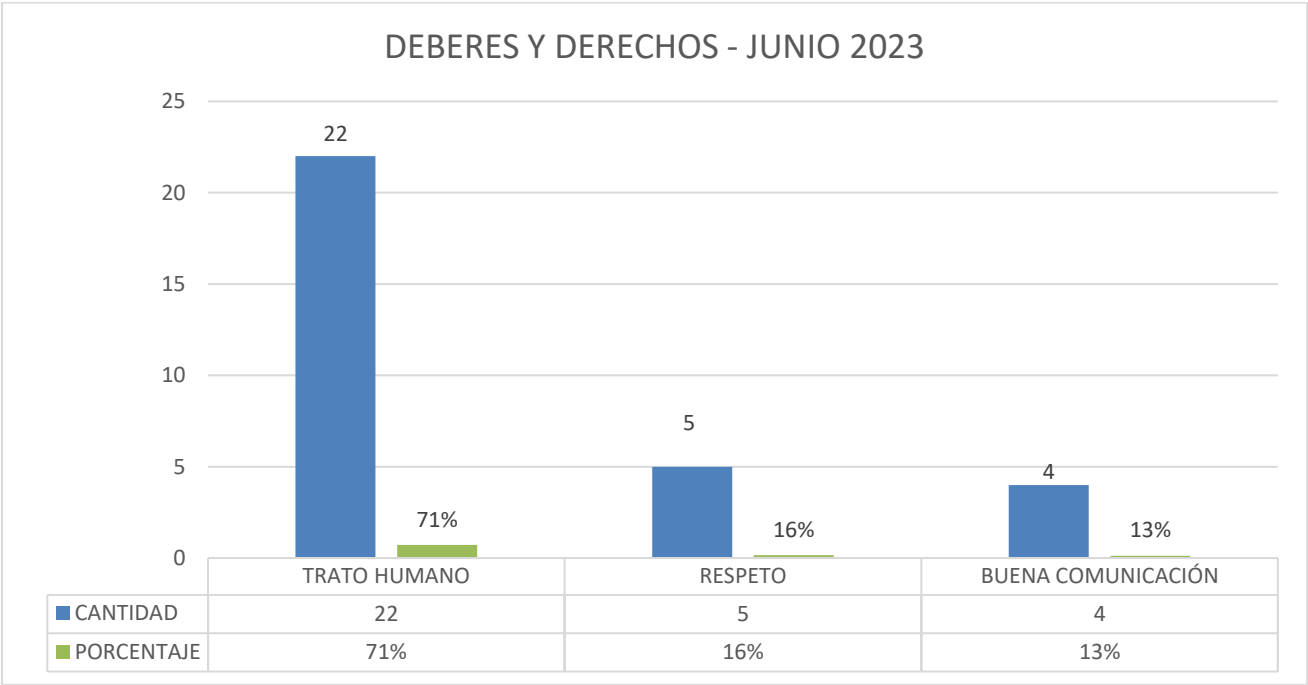
Fuente: Oficina Trabajo Social

De **31 Quejas** que se presentaron en el mes de junio **2023** el **65%** corresponde al **Buen Trato** (20 requerimientos); **19% Oportunidad** (6 requerimientos) **Servicio** con **16%** (5 requerimientos); esto alineado con el **BOTOSS**





5.2 Deberes y Derechos



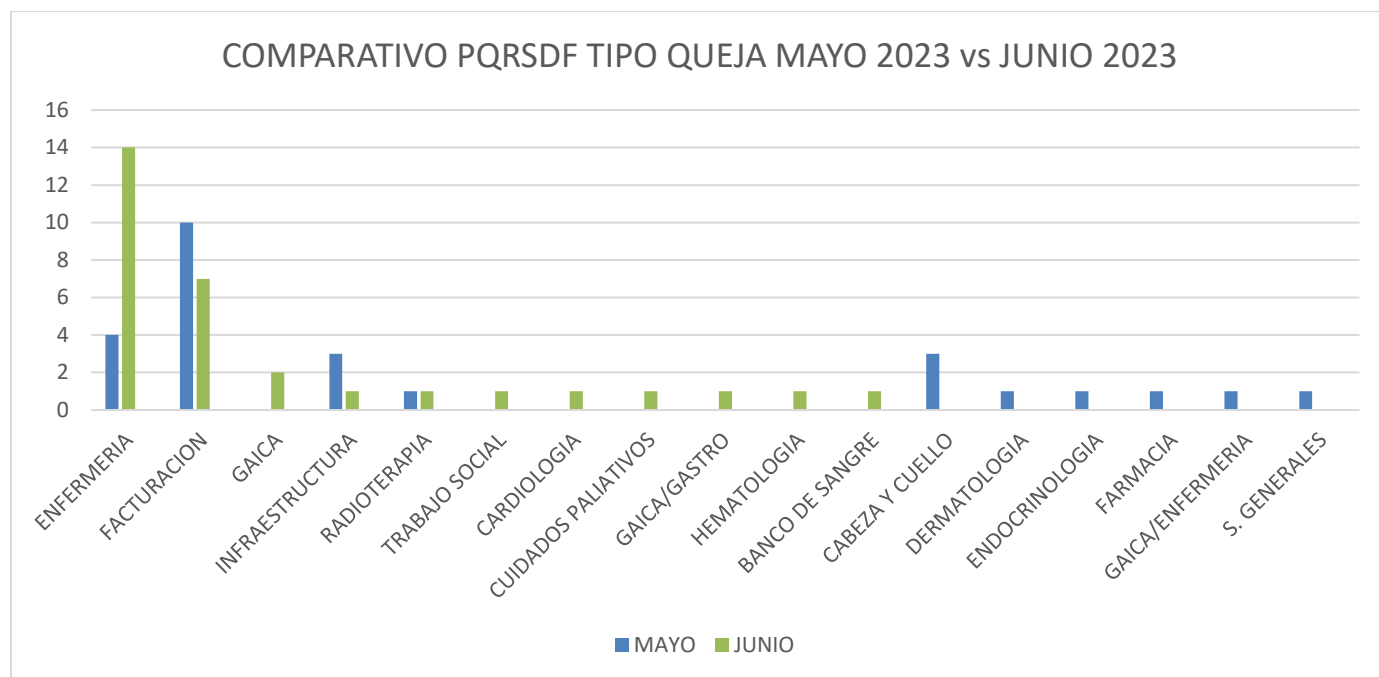
Fuente: Oficina Trabajo Social

De **31 Quejas** que se presentaron en el mes de **junio 2023** alineado con **Deberes y Derechos**. El **71%** corresponde a **Trato Humano** (22 requerimientos), **Respeto** con **16%** (5 requerimientos), **Buena comunicación** con **13%** (4 requerimiento)



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

Mes **MAYO 2023** vs **JUNIO 2023**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **mayo 2023** se presentan **27** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **junio 2023** se presentaron **31** requerimientos, se evidencia un incremento 4 quejas para el mes de **junio**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre mayo vs junio 2023

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	MAYO	JUNIO
AMBIENTAL	0	2
CALL CENTER	0	1
FACTURACION	3	14
LABORATORIO	0	1
ONCOLOGIA	0	1
SENO Y TEJIDOS	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.



✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

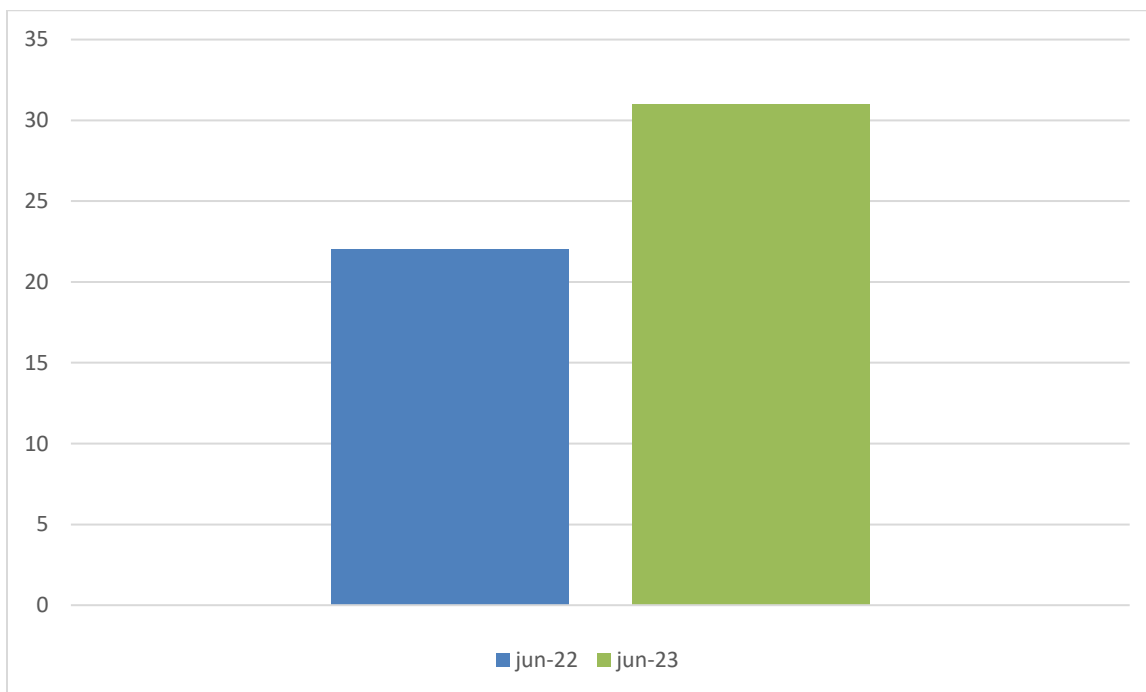
SERVICIO	MES	
	MAYO	JUNIO
ENFERMERIA	10	7
FARMACIA	4	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que mantuvieron el número de quejas

SERVICIO	MES	
	MAYO	JUNIO
CABEZA Y CUELLO	1	1
CUIDADOS PALIATIVOS	1	1
GAICA	1	1

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Junio 2023** se presentan **31** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **Junio 2022** año anterior, se presentaron **22** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo un aumento de 9 quejas comparando el año anterior.





7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022 vs 2023.

✓ Incremento de Quejas según servicio

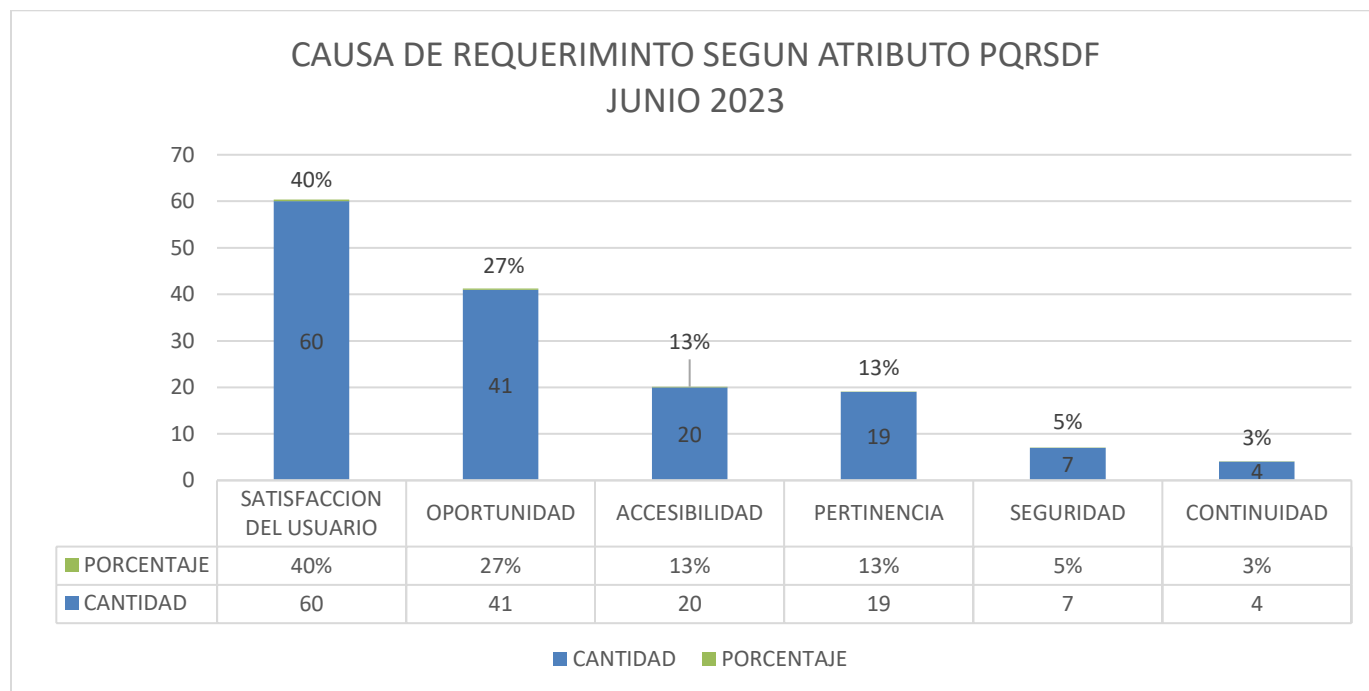
SERVICIO	MES	
	jun-22	jun-23
FACTURACION	10	14

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **junio 2023** se presentaron **4** quejas anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

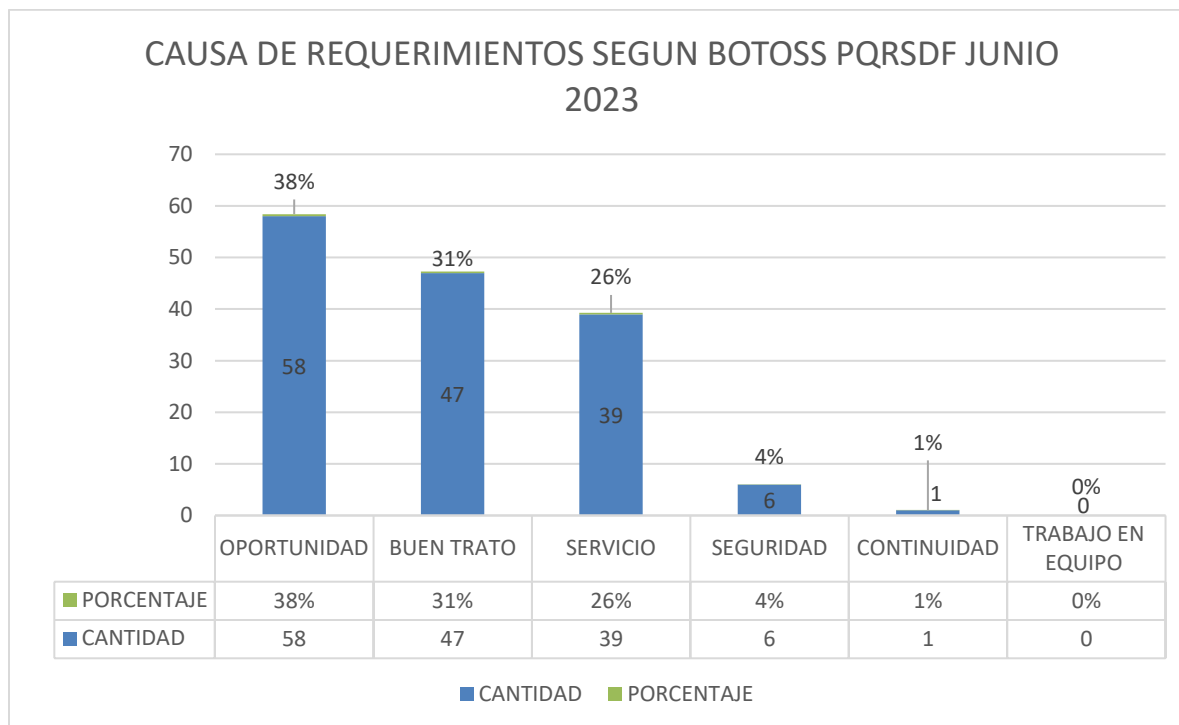
Para el mes de **Junio 2023** se presentan **151** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Satisfacción del usuario** (60 requerimientos) que corresponde a **40%**; **Oportunidad** (41 requerimientos) que corresponde a **27%**; **Accesibilidad** (20 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Seguridad** (7 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Pertinencia** (19 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Continuidad** (4 requerimientos) que corresponde a **3%**.





9.1 Botoss PQRSDF

BOTOSS



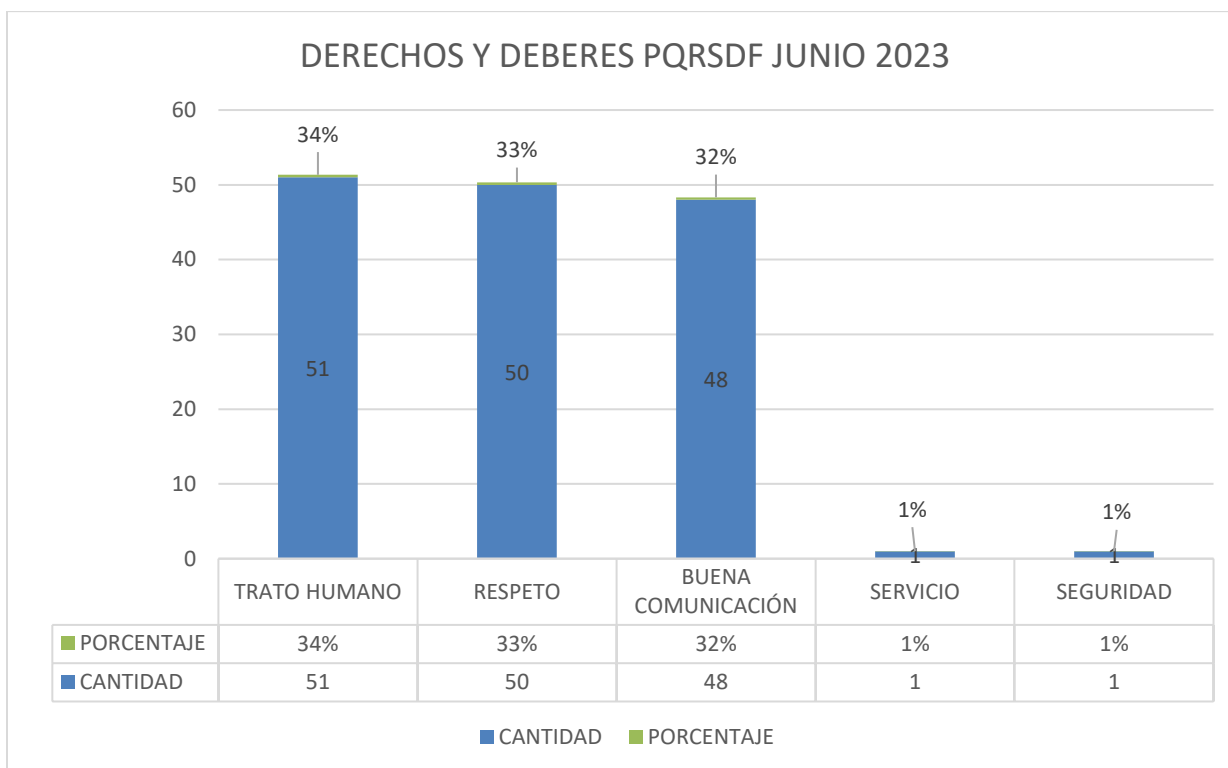
Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **151** requerimientos que se presentaron en el mes de **junio 2023** alineados al modelo de atención Botoss el de mayor requerimiento fue **Oportunidad** (58 requerimientos) que corresponde a **38%**, **Servicio** (39 requerimientos) que corresponde a **26%**, **Buen Trato** (47 requerimientos) que corresponde a **31%** ; **Seguridad** (6 requerimientos) que corresponde a **4%** **Continuidad** (**1 requerimiento**) que corresponde a **1%** , **Trabajo en equipo** (0 requerimiento) que corresponde a **0%**.





9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **151** requerimientos que se presentaron en el mes de **junio 2023** alineados a Derechos y Deberes el de mayor requerimiento corresponde a **Trato humano** (51 requerimientos) que corresponde a **34%**; **Respeto** (50 requerimientos) que corresponde a **33%**; **Buena comunicación** (48 requerimientos) que corresponde a **32%**; **Servicio** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Seguridad** (1 requerimiento) que corresponde **1%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MAYO 2023

JUNIO 2023	
JUNIO	CANTIDAD
NUEVOS	554
ANTIGUOS	9.736
TOTAL ATENDIDOS	10.290

Fuente: Oficina planeación institucional.



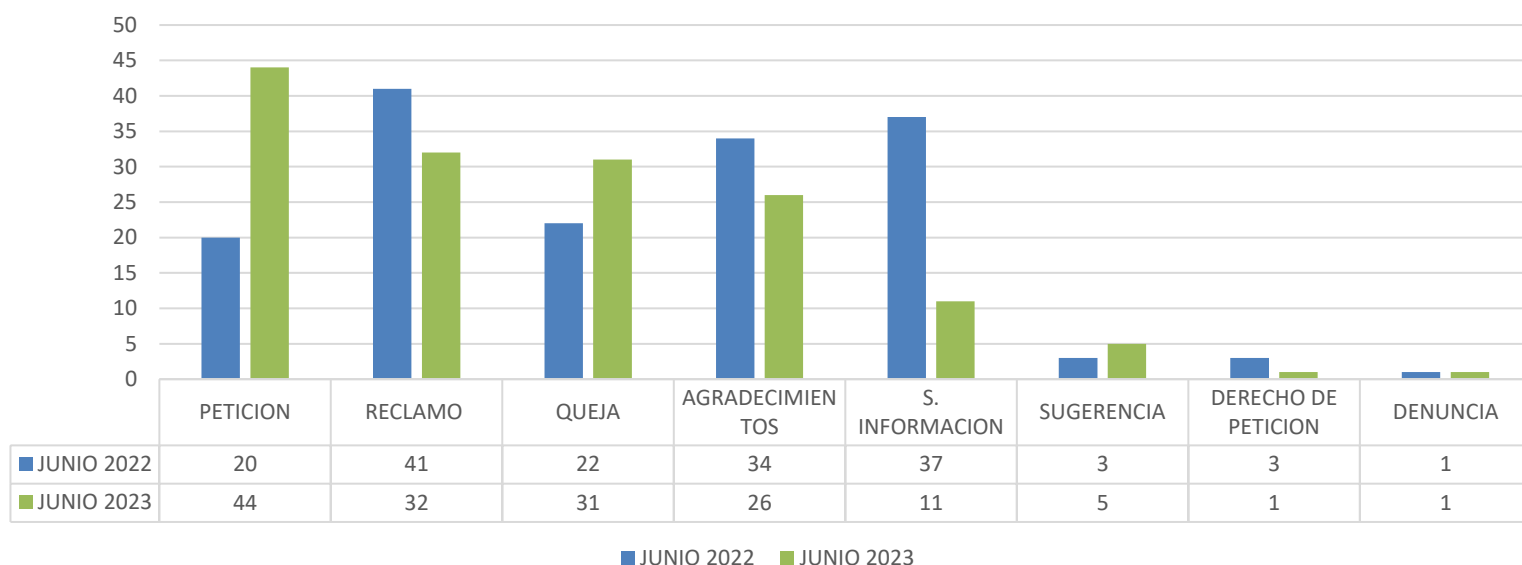


Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 151/ N total pacientes atendidos 10.290**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del 1,0% (**N total de requerimientos tipo queja 31/ N total pacientes atendidos 10.290**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el año **2023** del mes de **junio** se presentan **151** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **junio 2022** se presentan **161** requerimientos, se identifica que hubo una disminución de **10** requerimientos sobre el número de requerimientos del año anterior.

COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO
JUNIO 2022 VS JUNIO 2023



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **junio 2023** se identifica una disminución de requerimientos en las siguientes clasificaciones:
 - **Petición**, con un aumento de **24 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **junio** del 2022 se presentaron **20 requerimientos** y en el mes de **junio** del 2023 **44 requerimientos**.
 - **Queja**, con un aumento de **9 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **junio** del 2022 se presentaron **22 requerimientos** y en el mes de **junio** del 2023 **31 requerimientos**.
 - **Reclamo**, con una disminución de **9 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **Junio** del 2022 se presentaron **41 requerimientos** y en el mes de **junio** del 2023 **32 requerimientos**.
 - **Agradecimientos**, con una disminución de **8 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **junio** del 2022 se presentaron **34 requerimientos** y en el mes de **junio** del 2023 **26 requerimientos**.



- **Solicitud de la información**, con un aumento de **26 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **junio** del 2022 se presentaron **37 requerimientos** y en el mes de **junio** del 2023 **11 requerimientos**.
- **Sugerencias**, con un aumento de 2 **requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **junio** del 2022 se presentaron **3 requerimientos** y en el mes de **junio** del 2023 **5 requerimientos**.
- **Derecho de petición** con una disminución de 2 **requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **junio** del 2022 se presentaron **3 requerimiento** y en el mes de **junio** del 2023 **1 requerimientos**.
- **Denuncia** se mantuvo la cantidad de requerimientos **1**

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO ▼	AREA ▼↑	ATRIBUTO DE CALIDAD ▼
AGRADECIMIENTO VIGILANTE CAMACHO	AMBIENTAL	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION GENERAL	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FARMACIA	FARMACIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FARMACIA	FARMACIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GESTION AMBIENTAL	G. AMBIENTAL	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANCIA	G. AMBIENTAL	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GASTRO-ENFER-ENDOCRINOLOGIA	GASTRO- ENFER-ENDO	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO LABO-FACTURACION-S.GENERALES	LAB-FACTU-S.GENERAL	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO LABORATORIO	LABORATORIO	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ONCOLO- ENFER-NUTRI- FARMACIA	ONCO-ENFER-NUTRI-FARMACIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TECNICA	RADIOLOGIA	SATISFACION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SUB-MEDICA	SUB-MEDICA	SATISFACION DEL USUARIO





Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Junio 2023** se presentaron **161** requerimientos de los cuales **26** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **26** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Dirección 10** requerimientos, **enfermería 3** requerimientos.

13. PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

16. CONCLUSIONES

- De **151** requerimientos recibidos durante el mes de junio, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación es:
- **Petición** (44Requerimientos) que corresponde a **29%**.
- **Reclamo** (32 requerimientos) que corresponde a **21%**.
- **Queja** (31 requerimientos) que corresponde a **14,0%**
- **Agradecimientos** (26 requerimientos) que corresponde a **17%**.
- **Solicitud de información** (11 requerimientos) que corresponde a **7%**.
- **Sugerencia** (5 requerimientos) que corresponde a **3%**.
- **Derecho de petición** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**
- **Denuncia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**





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

