

INFORME PQRSDF II 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
14 TRAMITES ADMINISTRATIVOS	26
15 CONCLUSIONES	27
16 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES	28

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.

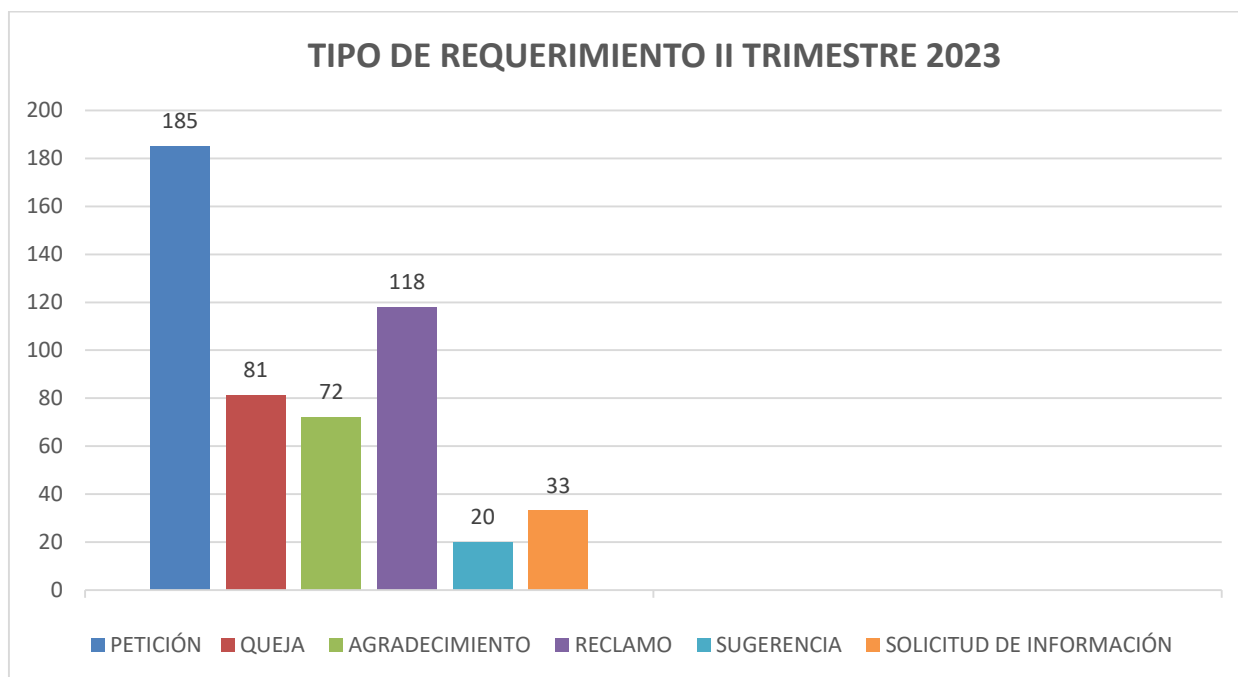
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 II TRIMESTRE DE 2023

Durante este trimestre se evidencia los tipos de requerimientos recibidos en el Instituto Nacional de Cancerología de la siguiente manera:

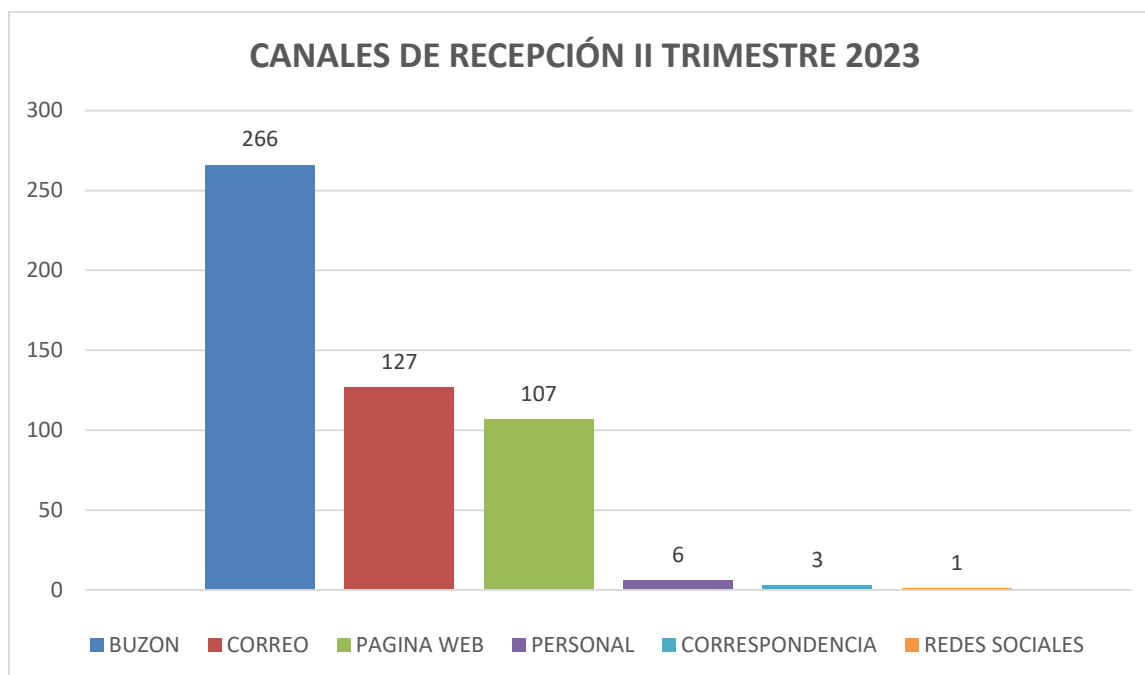
1.2.1 Tipo de requerimiento.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre de 2023** se presentan **509** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **36% de Petición** (185 Requerimientos); **Reclamo 23%** (118 requerimientos); **Agradecimientos 14%** (72 requerimientos); **Queja 16%** (81 requerimientos); **Solicitud de información 6%** (33 requerimientos); **Sugerencia 4%** (20 requerimientos).

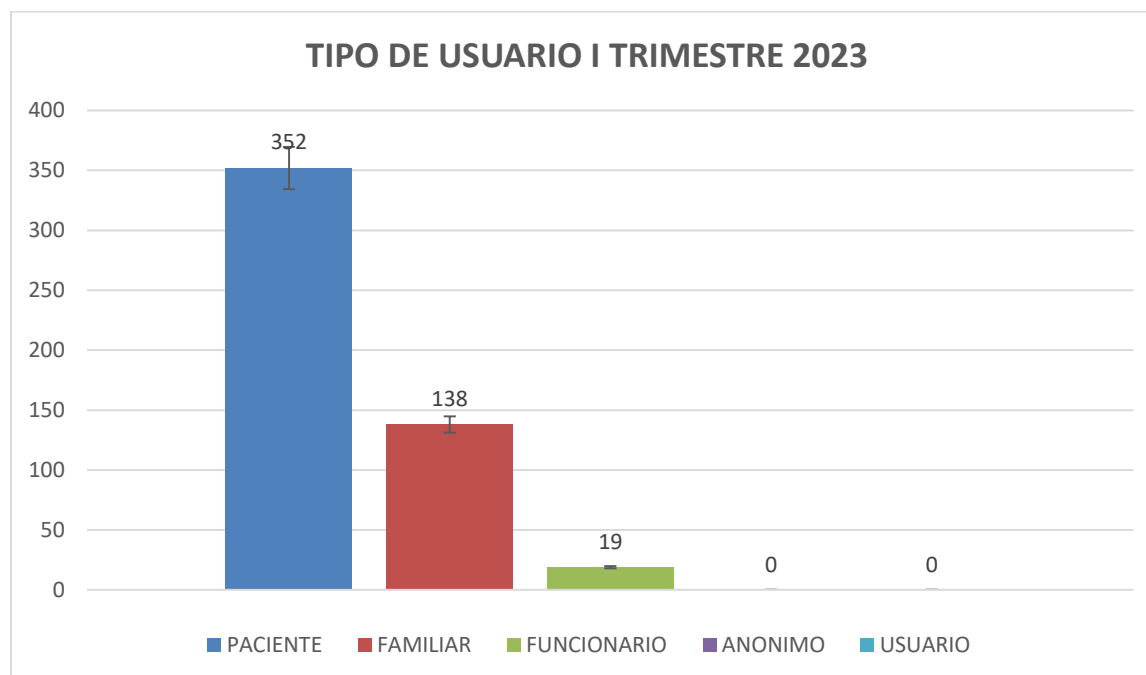
1.2.2 Canales de recepción



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre de 2023** se presentan **509 requerimientos**, según los tipos de canales de recepción se distribuyen de la siguiente manera: El tipo de canal que presenta mayor participación con un **52%** es el **Buzón** (266 Requerimientos); **Correo** con un **25%** (127 requerimientos); **Página web 21%** (107 requerimientos); **Correspondencia** con un **3%** (3 requerimientos); **Redes sociales** con un **0%** (1 requerimientos); **Personal** con un **1%** (6 requerimientos).

1.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el **II Trimestre de 2023** se registran **509** requerimientos; tipo de usuario que coloca el requerimiento con el siguiente comportamiento: **Paciente** con un **69%** (352 requerimientos); **Familiar** **27%** (138 requerimientos); **funcionario** **4%** (19 requerimientos); **Anónimo** **0%** (0 requerimientos); **Usuario** **0%** (0 requerimientos).

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRSDF							PORCENTAJE
	AGRADECIMIENTO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	INFORMACION	
ENFERMERIA	15	22	11	18	0	0	0	13,0
TRABAJO SOCIAL	2	4	27	0	0	1	28	12,2
FACTURACION	4	21	5	11	0	3	0	8,6
MEDICINA NUCLEAR	0	0	30	2	0	0	0	6,3
CALL CENTER	1	1	20	17	0	0	0	7,7
DIRECCION	23	0	1	0	0	2	0	5,1
JURIDICA	0	0	2	0	0	0	0	0,4
FARMACIA	4	5	0	10	0	1	0	3,9
GAICA	0	5	0	8	0	0	0	2,6
INFRAESTRUCTURA	1	1	2	7	0	8	0	3,7
NUTRICION	0	0	0	2	0	0	0	0,4
UROLOGIA	1	0	1	4	0	1	0	1,4
GASTROENTEROLOGIA	4	1	4	6	0	0	0	2,9
DERMATOLOGIA	0	1	7	1	0	0	0	1,8
LABORATORIO	3	1	3	3	0	0	0	2,0
GESTION DOCUMENTAL	0	0	2	0	0	0	0	0,4
CABEZA Y CUELLO	2	2	10	0	0	0	0	2,8
ENDOCRINOLOGIA	0	1	9	1	0	0	0	2,2
RADIOTERAPIA	0	3	3	1	0	0	0	1,4
HEMATOLOGIA	1	2	7	4	0	0	0	2,8
ONCOLOGIA	2	1	5	0	0	0	0	1,6
SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	0,0
CIRUGIA PLASTICA	0	0	1	1	0	0	0	0,4
RADIOLOGIA	3	0	5	3	0	0	0	2,2
REHABILITACION	0	0	2	1	0	0	0	0,6
DOCENCIA	0	0	3	2	0	0	0	1,0
PATOLOGIA	0	0	3	0	0	0	0	0,6
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	1	3	2	0	0	0	1,2
SUB.ADMINISTRATIVA	0	0	2	1	0	4	0	1,4
BANCO DE SANGRE	0	1	3	0	0	0	0	0,8
CARDIOLOGIA	0	1	0	0	0	0	0	0,2
INFECTOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	0,2
NEURO CX	0	0	2	3	0	0	0	1,0
PEDIATRIA	0	0	1	3	0	0	0	0,8
S. GENERALES	6	4	1	1	0	0	0	2,4
GINECOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	0,2
TALENTO HUMANO	0	0	1	0	0	0	0	0,2
CUIDADOS PALIATIVOS	0	3	2	1	0	0	0	1,2
CORRESPONDENCIA	0	0	1	0	0	0	0	0,2
MEDICINA INTENA	0	0	1	0	0	0	0	0,2
COMUNICACIONES	0	0	1	0	0	0	2	0,6
NEUMATOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,2
TERAPIA RESPIRATORIA	0	0	0	1	0	0	0	0,2
MERCADEO	0	0	1	1	0	0	0	0,4
SALUD PUBLICA	0	0	0	1	0	0	4	1,0
PSIQUIATRIA	0	0	1	0	0	0	1	0,4
SALAS DE CIRUGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,2
TOTAL	72	81	185	118	0	20	35	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el **II Trimestre de 2023** se presentaron **509 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).

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
DERMATOLOGIA	1	1%
LABORATORIO	1	1%
GASTROENTEROLOGIA	1	1%
SENO Y TEJIDOS	1	1%
ONCOLOGIA	1	1%
GAICA-ENFERMERIA	1	1%
BANCO DE SANGRE	1	1%
CARDIOLOGIA	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	1	1%
CALL CENTER	1	1%
HEMATOLOGIA	2	2%
FARMACIA	2	2%
AMBIENTAL	2	2%
INFRAESTRUCTURA	2	2%
CABEZA Y CUELLO	2	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	4%
RADIOTERAPIA	3	4%
SERVICIOS GENERALES	3	4%
GAICA	5	6%
TRABAJO SOCIAL	5	6%
FACTURACION	20	25%
ENFERMERIA	22	27%
TOTAL	81	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el **II Trimestre de 2023** se presentaron **81** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 27%** (22 requerimientos); **Facturación 25%** (20 requerimientos); **Trabajo Social 6%** (5 requerimientos); **Gaica 6%** (5 requerimientos); **Servicios generales 4%** (3 requerimientos); **Radioterapia 4%** (3 requerimientos); **Cuidados Paliativos 4%** (3 requerimientos); **Cabeza y cuello 2%** (2 requerimientos); **Infraestructura 2%** (2 requerimientos); **Ambiental 2%** (2 requerimientos); **Farmacia 2%** (2 requerimientos); **Hematología 2%** (2 requerimientos) 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	81
Quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	0
Total	81
Promedio Días de respuesta	5,4 días.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre de 2023** se presentaron **81 Quejas**, de las cuales se tramitaron 81 antes de los 15 días, teniendo como tiempo promedio de respuesta **5,4 días**.

3.2 Respuesta preliminar

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR II TRIMESTRE 2023	
Dentro de los 15 días	0
Después de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	7
Total	7

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre de 2023** se presentaron 7 respuestas preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el **II Trimestre de 2023** se presentan **81 Quejas** a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas.

TIEMPO DE RESPUESTA EN FIRMAS	
II TRIMESTRE 2023	DIAS
ABRIL	3,0 días
MAYO	2,8 días
JUNIO	5,9 días

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

SERVICIO	Nº DE QUEJAS	PROMEDIO RTA
Enfermería	8	35%
Farmacia	3	13%
Gaica	2	9%
Cuidados Paliativos	2	9%
Servicios Generales	2	9%
Cabeza y Cuello	2	9%
Infraestructura	1	4%
Facturacion	1	4%
Gaica - Enfermería	1	4%
Oncología	1	4%
TOTAL	23	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **II Trimestre de 2023** se presentaron **81 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **10** antes de los **5 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **2 días**.

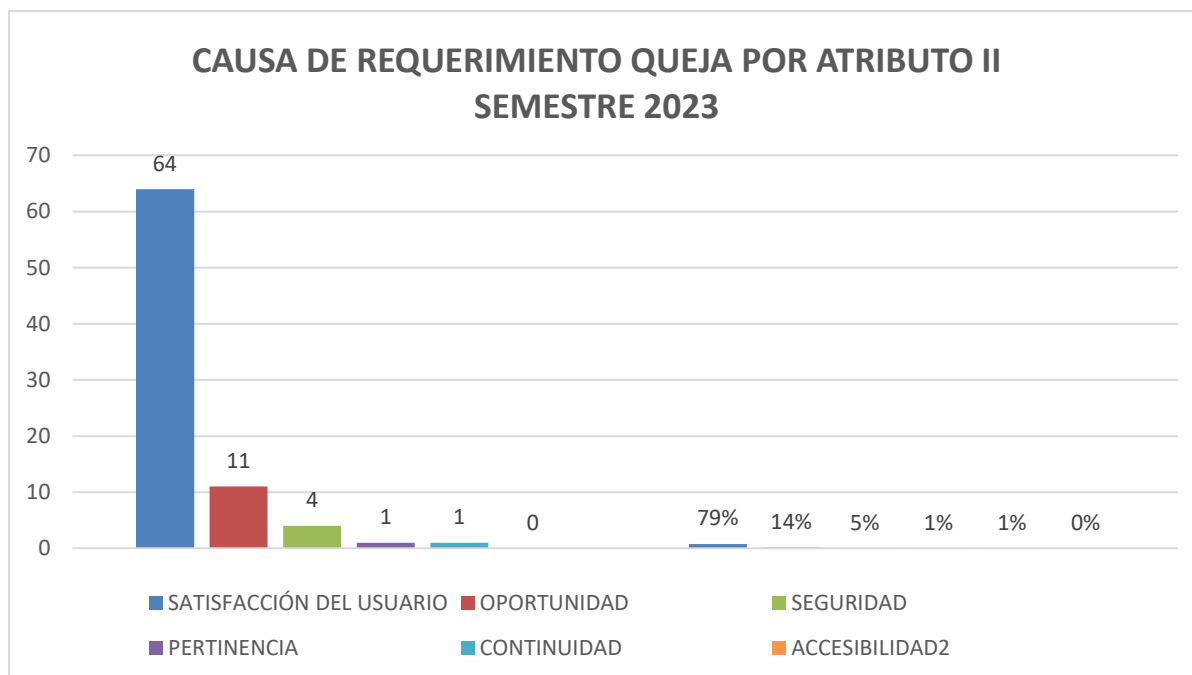
3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

II TRIMESTRE 2023		
TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA		
SERVICIO	Nº QUEJAS	PROMEDIO DE DÍAS
FACTURACIÓN	19	35%
ENFERMERIA	15	27%
TRABAJO SOCIAL	4	7%
RADIOTERAPIA	3	5%
GAICA	3	5%
HEMATOLOGIA	2	4%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	2%
GAICA/ GASTROENTEROLOGIA	2	4%
FARMACIA	1	2%
CARDIOLOGIA	1	2%
GESTION AMBIENTAL	1	2%
LABORATORIO	1	2%
SENO Y TEJIDOS	1	2%
CALL CENTER	1	2%
TOTAL	55	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **II Trimestre de 2023** se presentaron **81 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **55** después de los **5 días**.

4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **81 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 79%** (64 requerimientos); **Oportunidad 14%** (11 requerimientos); **Seguridad 5%** (4 requerimientos); **Pertinencia 1%** (1 requerimientos); **Accesibilidad 0%** (0 requerimiento); **Continuidad 1%** (1 requerimiento).

4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **81 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 79%** (64 requerimientos); **Oportunidad 14%** (11 requerimientos); **Seguridad 5%** (4 requerimientos); **Pertinencia 1%** (1 requerimientos); **Accesibilidad 0%** (0 requerimiento); **Continuidad 1%** (1 requerimiento).

4.1.1 Satisfacción del usuario (64 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA ATENCION GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL DE CABEZA Y CUELLO	T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL DE CABEZA Y CUELLO	T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL DE CABEZA Y CUELLO	T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL DE CABEZA Y CUELLO	T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA AUTORIZACIONES PAOLA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE JEFE CLAUDIA HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FUNCIONARIA NUEVA EPS	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE CARDIOLOGIA	CARDIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA UROLOGIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA CUIDADOS PALIATIVOS	CUIDADOS PALEATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LAS SILLAS	INFRAESTRUCTURA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DRA HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

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

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 ATENCION FUNCIONARIA	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 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

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (64 requerimientos), donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron:

Facturación (17 requerimientos)
Enfermería (16 requerimientos)
Trabajo Social (4 requerimientos)
Farmacia (4 requerimientos)
Gaica (2 requerimientos)
Ambiental (2 requerimientos)
Cabeza y cuello (1 requerimiento)

4.1.2 Oportunidad (11 requerimientos)

OPORTUNIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA FALLECIMIENTO PTE	GAICA-GASTRO	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE GAICA Y ENFERMERIA	GAICA- ENFERMERIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA ENDOCRINOLOGIA	ENDOCRINOLOGIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA FARMACIA	FARMACIA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE GAICA DEMORA EN ATENDER	GAICA	OPORTUNIDAD
SE QUEJA SENO Y TEJIDOS BLANDOS	SENO Y TEJIDOS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE CUIDADOS PALIATIVOS	CUIDADOS PALIATIVOS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA LABORATORIO	LABORATORIO	OPORTUNIDAD
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION	OPORTUNIDAD
SE QUEJA CALL CENTER	CALL CENTER	OPORTUNIDAD
SE QUEJA CITA ONCOLOGICA	ONCOLOGIA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

GAICA (3 requerimientos)
Farmacia (1 requerimiento)
Endocrinología (1 requerimiento)
Cuidados Paliativos (1 requerimiento)
Laboratorio (1 requerimiento)
Call Center (1 requerimiento)
Facturacion (1 requerimiento)
Oncología (1 requerimiento)
Seno y tejidos (1 requerimiento)

4.1.3 Seguridad (4 requerimientos)

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

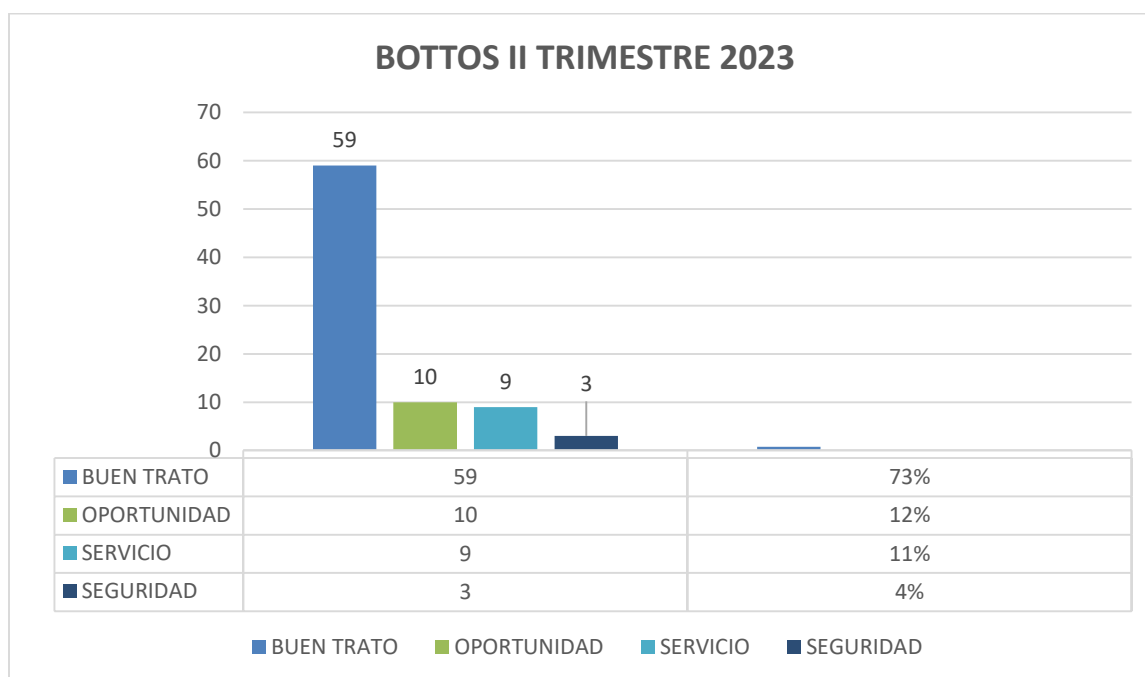
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad** (4 requerimientos); donde se evidencia las consultas

Enfermería (4 requerimientos)

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

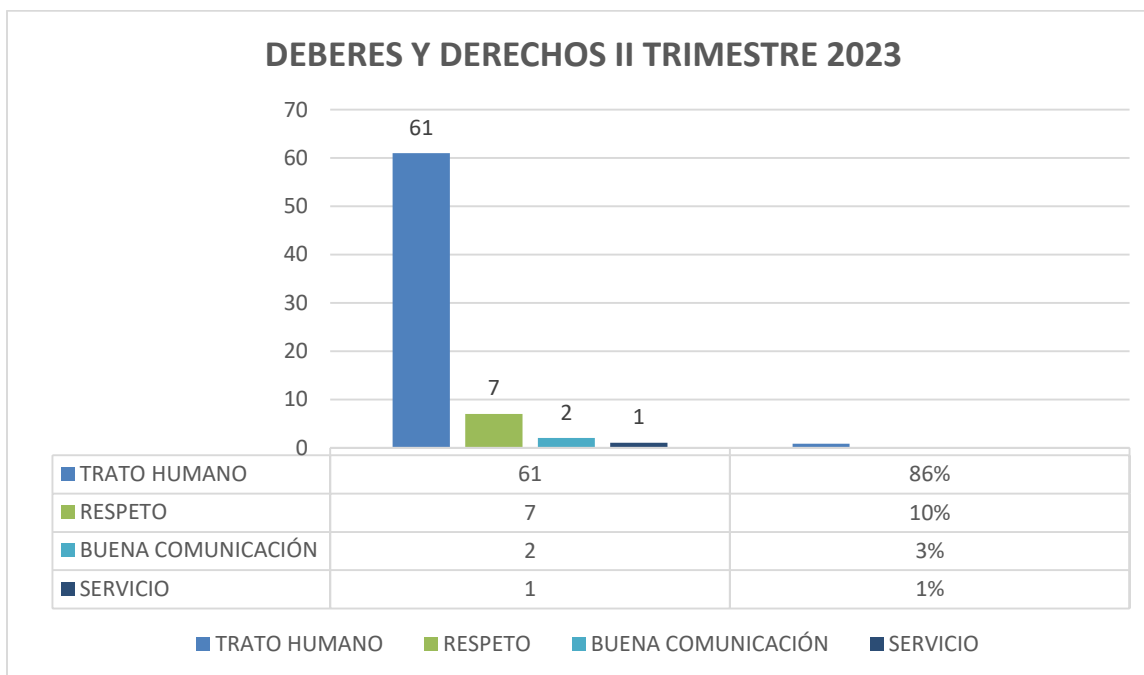
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **81 Quejas** que se presentaron en el **II Trimestre de 2023** el **73%** corresponde al **Buen Trato** (59 requerimientos); **12% Oportunidad** (10 requerimientos); **Servicio** con **11%** (9 requerimientos); **Seguridad** **4%** (3 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.

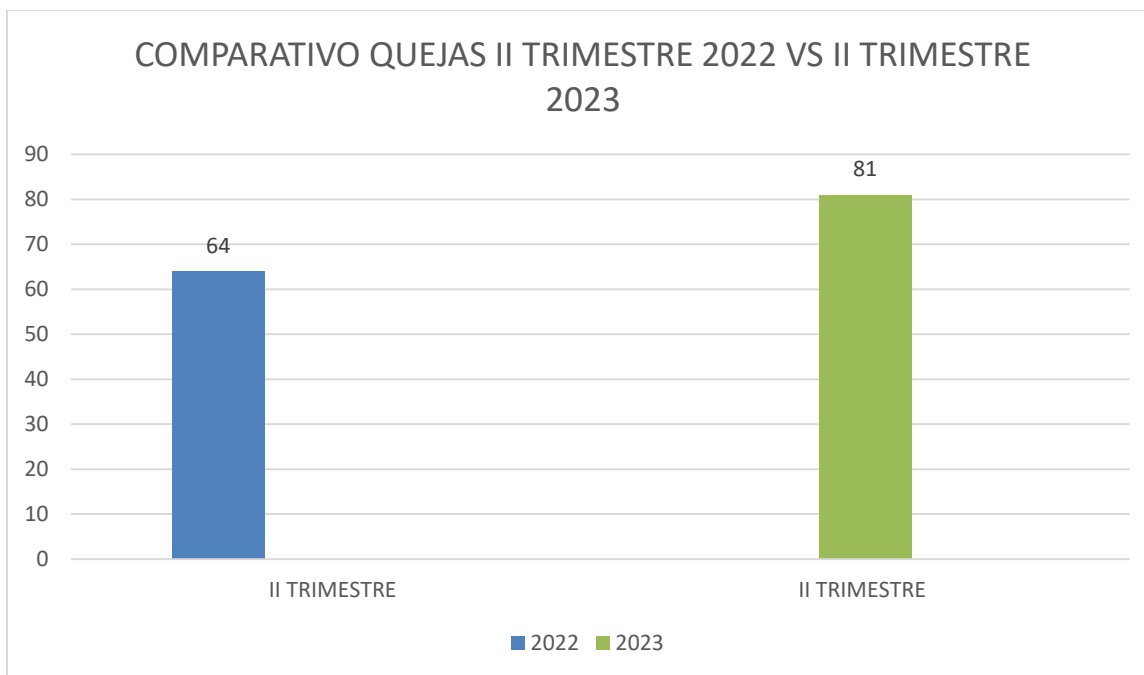
5.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **81 Quejas** que se presentaron en el **II Trimestre de 2023** el **86%** corresponde a **Trato Humano** (61 requerimientos), **Respeto con 10%** (7 requerimientos), **Una buena comunicación 3%** (2 requerimientos), **Servicio 1%** (1 requerimiento) 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 **II Trimestre de 2023** se presentan **81** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **II Trimestre de 2022** año anterior, se presentaron **64** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo un incremento de 17 quejas comparando el II trimestre del año anterior.

7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022 vs 2023.

✓ Incremento de Quejas según servicio

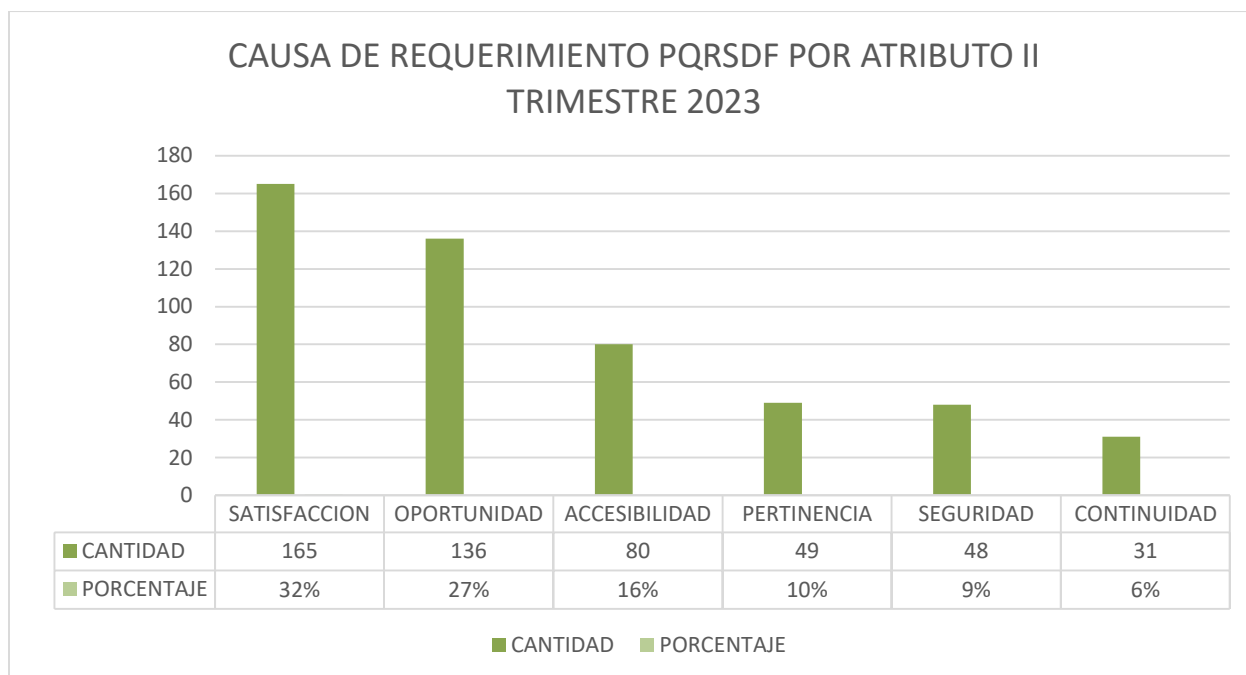
SERVICIO	QUEJAS	
	II TRIMESTRE 2022	II TRIMESTRE 2023
FACTURACION	0	14
ENFERMERIA	1	10
CUIDADOS PALIATIVOS	0	1
CARDIOLOGIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el **II Trimestre de 2023** de **81 Quejas** se presentan 10 quejas anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **II Trimestre de 2023** se presentan **509** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue:

Satisfacción del usuario 32% (165 requerimientos)

Accesibilidad 16% (80 requerimientos)

Oportunidad 27% (136 requerimientos)

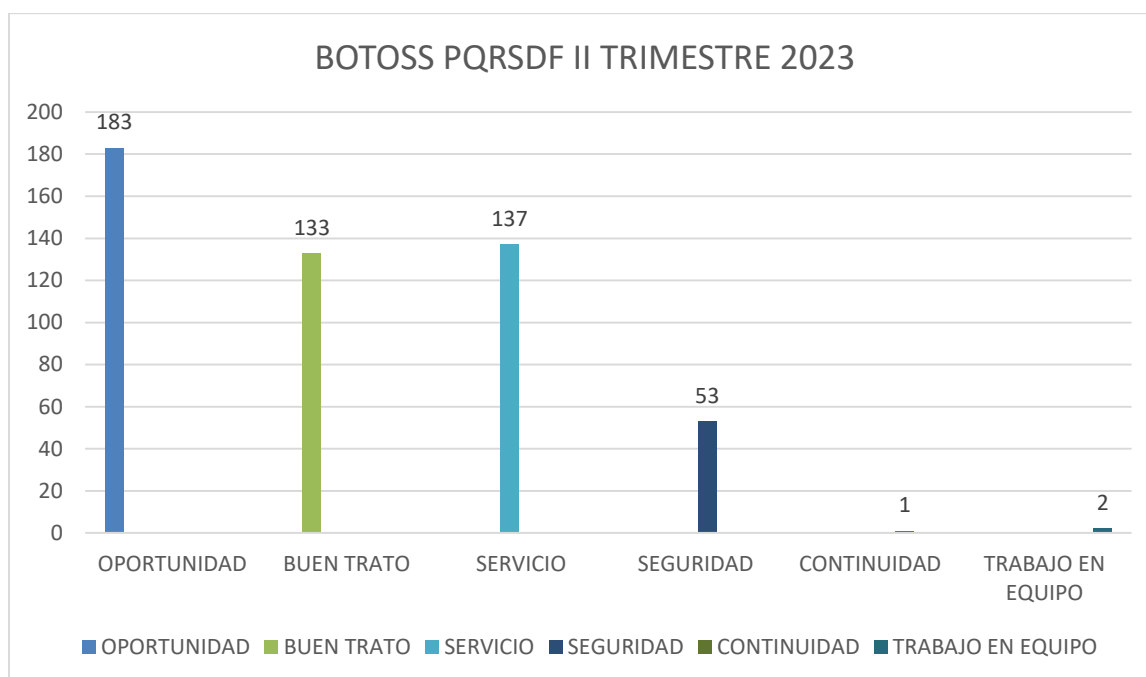
Pertinencia 10% (49 requerimientos)

Seguridad 9% (48 requerimientos)

Continuidad 6% (31 requerimientos)

9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

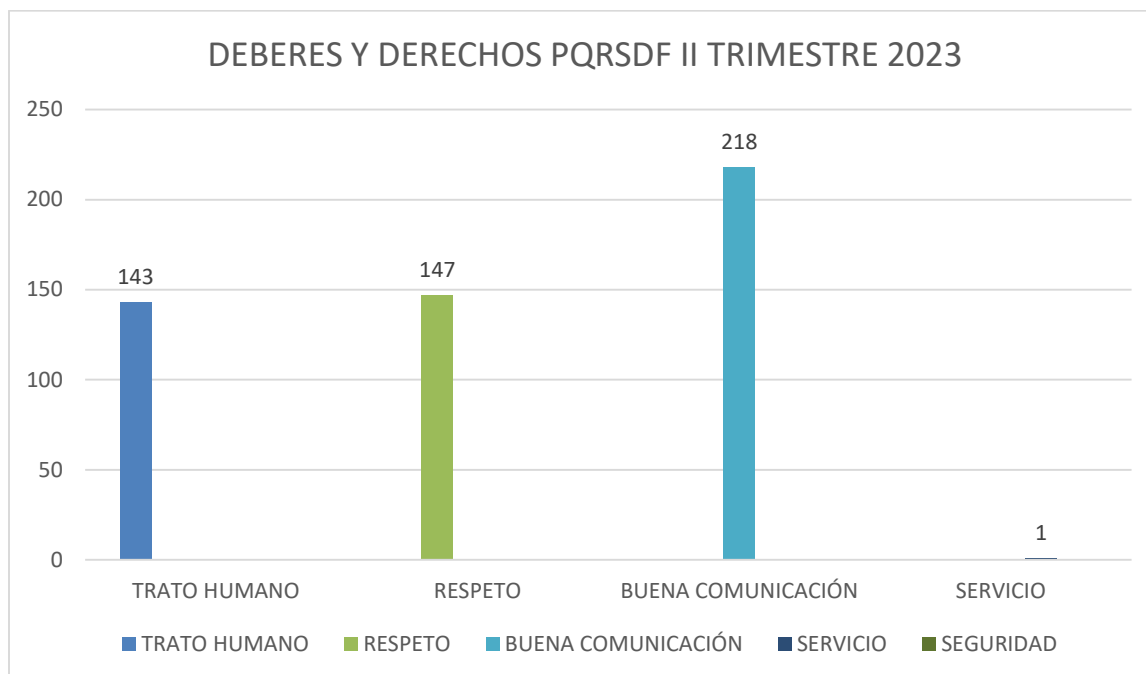
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **509 requerimientos** que se presentaron en el **II Trimestre de 2023** el **36%** corresponde a **Oportunidad** (183 requerimientos), **Buen Trato 26%** (133 requerimientos), **Servicio 27%** (137 requerimientos), **Seguridad 10%** (53 requerimientos); **Continuidad 0%** (1 requerimiento); **Trabajo en equipo 0%** (1 requerimiento).

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **509 requerimientos** que se presentaron en el **II TRIMESTRE 2023** el **28%** corresponde a, **Trato Humano** (143 requerimientos), **Una Buena Comunicación 43%** (218 requerimientos), **Respeto 29%** (147 requerimientos), **Servicio 0%** (1 requerimientos),

10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL II TRIMESTRE 2023

II TRIMESTRE 2023	
NUEVOS	1749
ANTIGUOS	29858
TOTAL ATENDIDOS	31607

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos (**N total de requerimientos 509 / N total pacientes atendidos 31.607**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 81/ N total pacientes atendidos 31.607)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

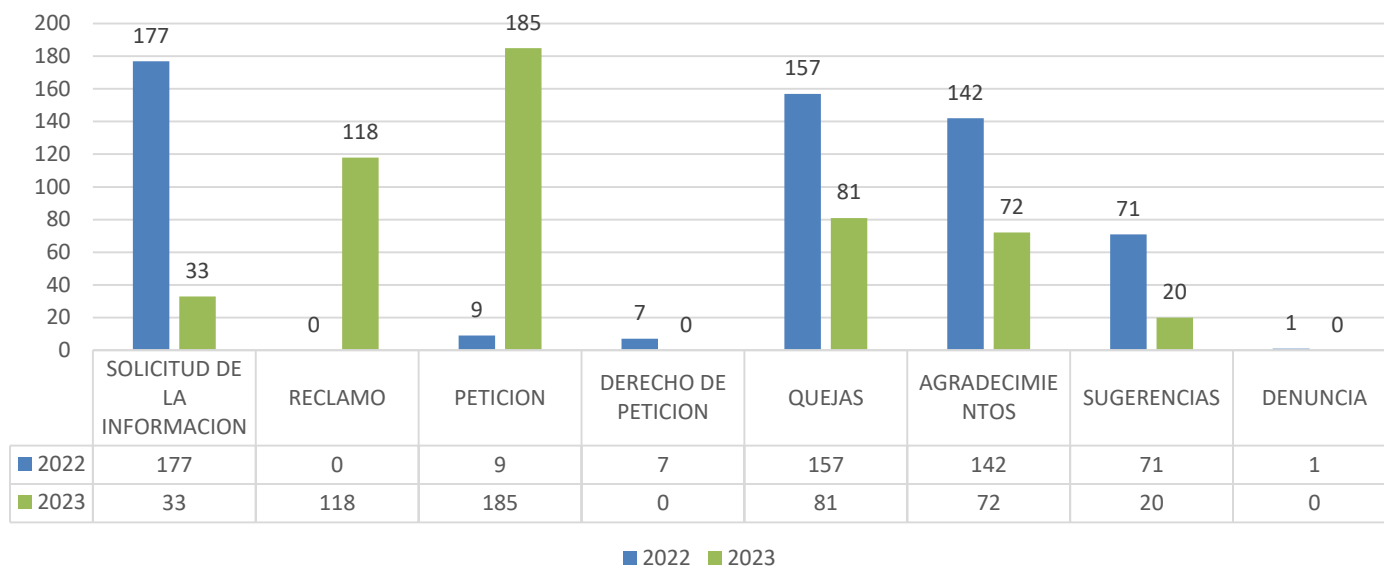
Para el **II Trimestre 2023** se concluye que; frente a la cantidad de pacientes atendidos; (**N total de requerimientos 509 / N total pacientes atendidos 31.607**)

Para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 81/ N total pacientes atendidos 31.607)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el **II TRIMESTRE 2023** se presentan **509** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **II Trimestre 2022** se presentan **483** requerimientos, se identifica que hubo un aumento de 26 sobre el número de requerimientos.

COMPARATIVO PQRSDF II TRIMESTRE 2022 Y 2023



Fuente: Oficina Trabajo Social.

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GINECOLOGIA- TRABAJO SOCIAL	TRABAJO SOCIAL/ GINECOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEÑORA ASEO	INFRAESTRUCTURA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO APOYO AL DUELO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURADORA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANTE CAMACHO	S.GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO VIGILANTE CAMACHO	S. GENERALES	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO LABORATORIO	LABORATORIO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA GESTORA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION - TRABAJO SOCIAL	DIRECCION/TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DRA BONILLA GASTRO	GASTROENTEROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

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

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 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 **II TRIMESTRE 2023** se presentaron **509 requerimientos** de los cuales **72** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos fue **Enfermería con 14** requerimientos.

13. PLAN DE MEJORA

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

14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

16. CONCLUSIONES

- **509 requerimientos**, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia:
- De **509 requerimientos** para el **II TRIMESTRE 2023** el **36%** corresponde al tipo de comentario **petición** (185 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del usuario**.
- De **509** requerimientos para el **II TRIMESTRE 2023** el **23%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (118 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario**.
- De **509** requerimientos para el **II TRIMESTRE 2023** el **14%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimientos** (72 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario**.
- Para el **II TRIMESTRE 2023** de **509** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Queja** con un **16%** (81 requerimientos); los cuales se identifican por **BOTOSS: Buen trato, Oportunidad, Seguridad y Servicio**.
- Para el **II TRIMESTRE 2023** de **509** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Solicitud de información** **6%** (33 requerimientos); los cuales se identifican por atributo de calidad: **Accesibilidad, Oportunidad y Pertinencia**.
- Para el **II TRIMESTRE 2023** de **509 requerimientos** corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con **4%** (20 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-ESE.

Elaboró: Paula Andrea Cabeza Nova

Revisó: Norha Lizarazo Camacho

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho