

## INFORME PQRSDF AGOSTO 2023

### Tabla de contenido

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUCCIÓN</b>                                                                  | <b>3</b>  |
| 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         |
| <b>2 DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS</b>                                          | <b>7</b>  |
| 2.1 Servicio afectado tipo de requerimiento queja                                      | 8         |
| <b>3 EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF</b>                                     | <b>9</b>  |
| 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        |
| <b>4 CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO</b>                               | <b>11</b> |
| 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        |
| <b>5 ATRIBUTOS ALINEADOS AL BOTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA</b>   | <b>14</b> |
| 5.1 Botoss                                                                             | 14        |
| 5.2 Deberes y Derechos                                                                 | 15        |
| <b>6 COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA</b>                 | <b>16</b> |
| 6.1 Comparativo de PQRSDF                                                              | 17        |
| <b>7 COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2022-2023</b> | <b>18</b> |
| 7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022-2023                                           | 19        |
| <b>8 QUEJAS ANONIMAS</b>                                                               | <b>20</b> |
| <b>9 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO</b>                                 | <b>20</b> |
| 9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos                                 | 21        |
| 9.2 Deberes y Derechos PQRSDF                                                          | 22        |

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE AGOSTO .....</b>                      | <b>23</b> |
| <b>11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2022-2023 .....</b>                     | <b>24</b> |
| <b>12 AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS .....</b>                       | <b>25</b> |
| <b>13 PLAN DE MEJORA .....</b>                                               | <b>25</b> |
| <b>14 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS.....</b>                                | <b>25</b> |
| <b>15 TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....</b>                                      | <b>25</b> |
| <b>16 CONCLUSIONES .....</b>                                                 | <b>26</b> |
| <b>17 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES .....</b> | <b>27</b> |

## 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](http://www.cancer.gov.co) Redes Sociales Facebook, Twitter, Instagram, Correo Electrónico [pqrs@cancer.gov.co](mailto: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.

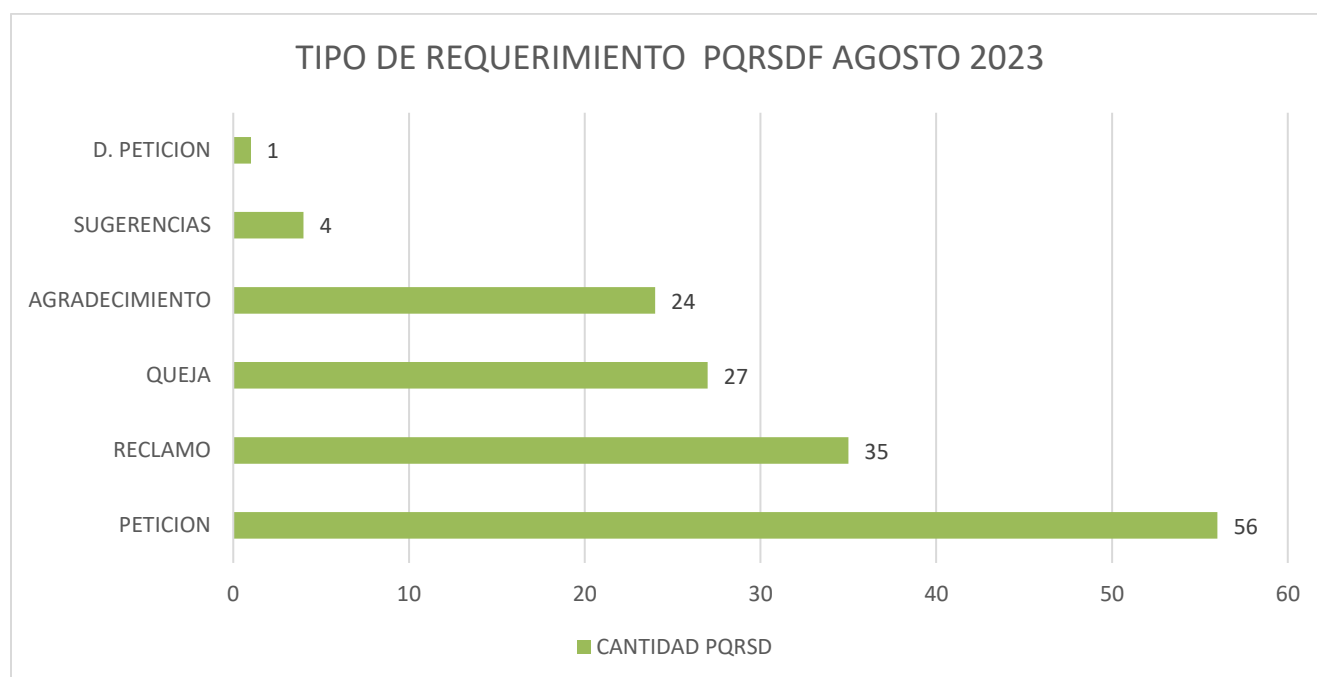
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 AGOSTO 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.

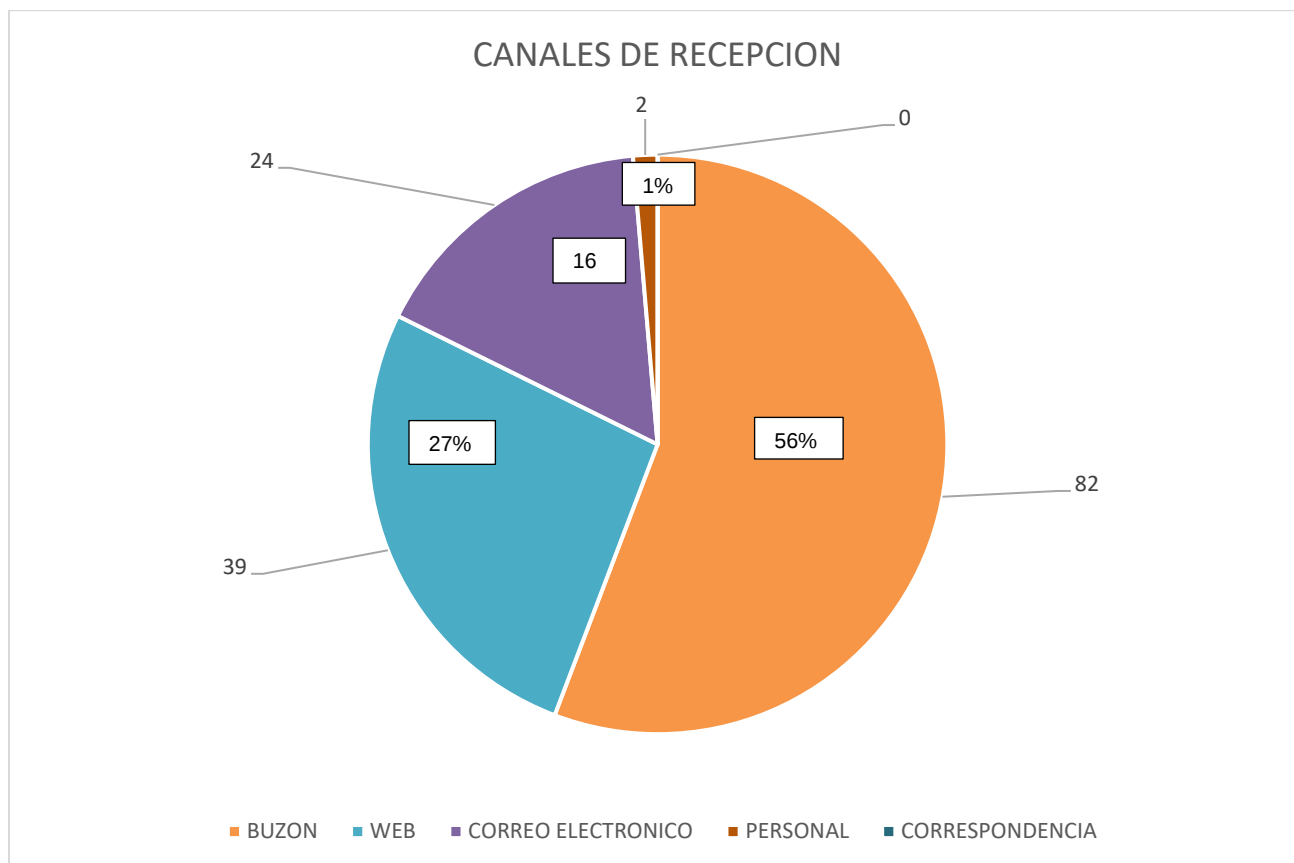
### 1.2.1 Tipo de comentario



**Fuente:** Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **AGOSTO de 2023** se presentan **147** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Petición** (56 Requerimientos) que corresponde a **38%**; **Reclamo** (35 requerimientos) que corresponde a **24%**; **Queja** (27 requerimientos) que corresponde a **18%**; **Agradecimientos** (24 requerimientos) que corresponde a **16%**; **Sugerencia** (4 requerimientos) que corresponde a **3%**. **D. Petición** (1 requerimiento) que corresponde a **1%** **Solicitud de información** (0 requerimientos) que corresponde a **0%**;

### 1.2.2 Canales de recepción AGOSTO 2023

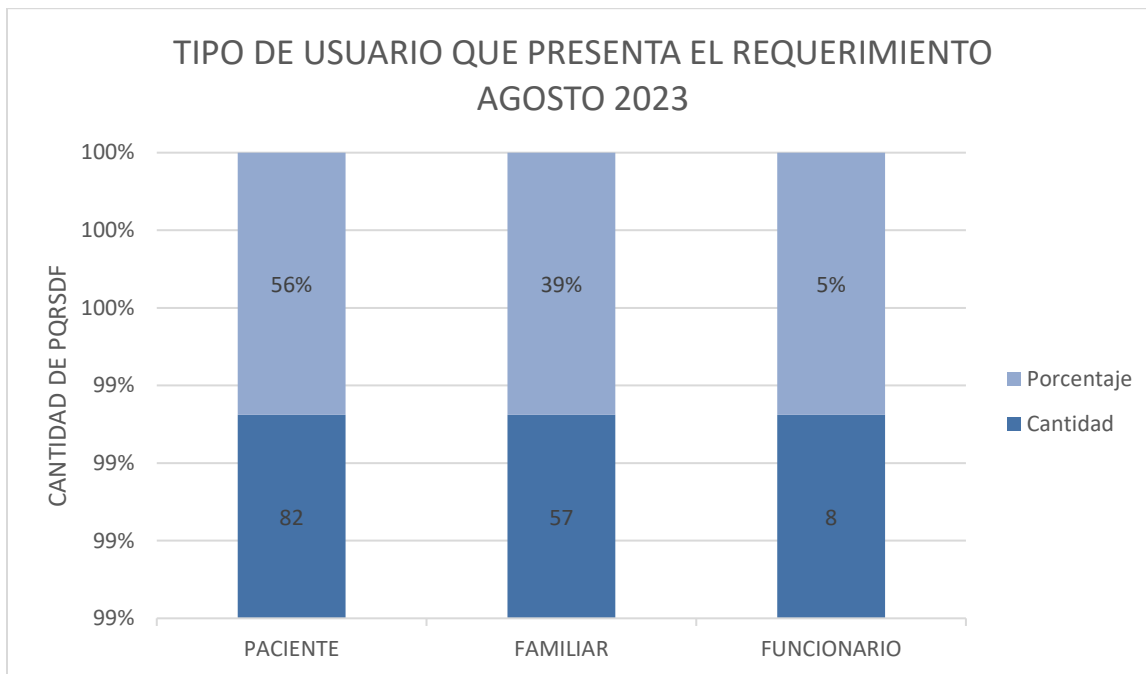


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **AGOSTO 2023** se presentan **119** requerimientos, los canales de recepción de los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Buzones** (82 requerimientos) que corresponde a **56%**
- **Página web** (39 requerimientos) que corresponde a **27%**
- **Correo** (24 requerimientos) que corresponde a **16%**
- **Personal** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**
- **Correspondencia** (0 requerimientos) que corresponde a **0%**

### 1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de AGOSTO de **2023** se registran **147** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (82 requerimientos) que corresponde a **56%**
- **Familiar** (57 requerimientos) que corresponde a **39%**
- **Funcionario** (8 requerimientos) que corresponde a **5%**

## 2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

| TIPO DE PQRSDF                    |                |           |           |           |          |            |             |             |
|-----------------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|-------------|-------------|
| SERVICIO                          | AGRADECIMIENTO | QUEJA     | PETICION  | RECLAMO   | DENUNCIA | SUGERENCIA | INFORMACION | PORCENTAJE  |
| ENFERMERIA                        | 10             | 7         | 0         | 7         | 0        | 1          | 0           | 17,0        |
| TRABAJO SOCIAL                    | 0              | 1         | 4         | 0         | 0        | 0          | 0           | 3,4         |
| FACTURACION                       | 3              | 3         | 2         | 5         | 0        | 0          | 0           | 8,8         |
| PATOLOGIA                         | 0              | 0         | 1         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,7         |
| CALL CENTER                       | 0              | 2         | 14        | 2         | 0        | 0          | 0           | 12,2        |
| DIRECCION                         | 3              | 0         | 0         | 0         | 0        | 0          | 0           | 2,0         |
| JURIDICA                          | 0              | 0         | 1         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,7         |
| FARMACIA                          | 0              | 1         | 0         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,7         |
| GAICA                             | 1              | 0         | 2         | 8         | 0        | 0          | 0           | 7,5         |
| INFRAESTRUCTURA                   | 0              | 0         | 1         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,7         |
| NUTRICION                         | 0              | 0         | 0         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,0         |
| APOYO CLINICO                     |                |           |           |           |          |            |             | 0,0         |
| GASTROENTEROLOGIA                 | 2              | 0         | 2         | 0         | 0        | 1          | 0           | 3,4         |
| DERMATOLOGIA                      | 0              | 0         | 4         | 1         | 0        | 0          | 0           | 3,4         |
| LABORATORIO                       | 0              | 0         | 0         | 1         | 0        | 0          | 0           | 0,7         |
| GESTION DOCUMENTAL                |                |           |           |           |          |            |             | 0,0         |
| CABEZA Y CUELLO                   | 1              | 1         | 0         | 0         | 0        | 0          | 0           | 1,4         |
| ENDOCRINOLOGIA                    | 0              | 0         | 1         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,7         |
| RADIOTERAPIA                      | 0              | 0         | 0         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,0         |
| HEMATOLOGIA                       | 0              | 1         | 3         | 1         | 0        | 0          | 0           | 3,4         |
| UROLOGIA                          | 0              | 0         | 0         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,0         |
| MEDICINA NUCLEAR                  | 0              | 1         | 7         | 0         | 0        | 0          | 0           | 5,4         |
| CIRUGIA PLASTICA                  | 0              | 0         | 0         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,0         |
| RADIOLOGIA                        | 0              | 1         | 1         | 1         | 0        | 0          | 0           | 2,0         |
| REHABILITACION                    | 0              | 0         | 0         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,0         |
| RADIOTERAPIA                      | 0              | 1         | 1         | 1         | 0        | 0          | 0           | 2,0         |
| AMBIENTAL                         | 2              | 6         | 0         | 2         | 0        | 2          | 0           | 8,2         |
| SENO Y TEJIDOS BLANDOS            | 0              | 0         | 1         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,7         |
| REFERENCIA Y CONTRA<br>REFERENCIA | 0              | 0         | 1         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,7         |
| BANCO DE SANGRE                   |                |           |           |           |          |            |             | 0,0         |
| INFECTOLOGIA                      |                |           |           |           |          |            |             | 0,0         |
| HOSPITALIZACION                   | 0              | 0         | 0         | 2         | 0        | 0          | 0           | 1,4         |
| PEDIATRIA                         | 0              | 1         | 1         | 0         | 0        | 0          | 0           | 1,4         |
| SUB MEDICA                        | 1              | 0         | 1         | 0         | 0        | 0          | 0           | 1,4         |
| GINECOLOGIA                       |                |           |           |           |          |            |             | 0,0         |
| SUB ADMINISTRATIVA                | 0              | 0         | 1         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,7         |
| CUIDADOS PALIATIVOS               | 0              | 0         | 1         | 1         | 0        | 0          | 0           | 1,4         |
| ONCOLOGIA                         | 1              | 0         | 1         | 2         | 0        | 0          | 0           | 2,7         |
| MEDICINA INTENA                   | 0              | 0         | 2         | 1         | 0        | 0          | 0           | 2,0         |
| NEUROCIRUGIA                      | 0              | 0         | 1         | 1         | 0        | 0          | 0           | 1,4         |
| ORTOPEDIA                         |                |           |           |           |          |            |             | 0,0         |
| MERCADEO                          |                |           |           |           |          |            |             | 0,0         |
| SALUD MENTAL                      |                |           |           |           |          |            |             | 0,0         |
| SALAS DE CIRUGIA                  | 0              | 1         | 0         | 0         | 0        | 0          | 0           | 0,7         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>24</b>      | <b>27</b> | <b>54</b> | <b>36</b> | <b>0</b> | <b>4</b>   | <b>0</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de AGOSTO 2023 se presentaron **147** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera Enfermería (25 requerimientos) **Trabajo Social** (5 requerimientos) **Facturación** (13 requerimientos) Call center (18 requerimientos) Dirección (3 requerimientos). Los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la anterior tabla.

## 2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

| SERVICIO         | Nº QUEJAS | PORCENTAJE  |
|------------------|-----------|-------------|
| ENFERMERIA       | 7         | 26%         |
| AMBIENTAL        | 6         | 22%         |
| FACTURACION      | 3         | 11%         |
| CALL CENTER      | 2         | 7%          |
| CABEZA Y CUELLO  | 1         | 4%          |
| FARMACIA         | 1         | 4%          |
| HEMATOLOGIA      | 1         | 4%          |
| MEDICINA NUCLEAR | 1         | 4%          |
| PEDIATRIA        | 1         | 4%          |
| RADIOLOGIA       | 1         | 4%          |
| RADIOTERAPIA     | 1         | 4%          |
| SALAS DE CX      | 1         | 4%          |
| TRABAJO SOCIAL   | 1         | 4%          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>27</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de AGOSTO 2023 se presentaron **27** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería** (7 requerimientos) que corresponde a **26%**; **Ambiental** (**6 requerimientos**) que corresponde a **22%**; **Facturación** (3 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Call Center** (2 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Cabeza y cuello** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Farmacia** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Hematología** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Medicina Nuclear** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Pediatría** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Radiología** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Radioterapia** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Salas de Cx** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Trabajo Social** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**.

### 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   | 27        |
| Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables | 0         |
| TOTAL                                                           | 27        |
| Promedio días de respuesta                                      | 11,5 días |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de AGOSTO de 2023 se presentaron **27 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los **15 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **11,5%** días.

#### 3.2 Respuesta preliminar

| RESPUESTA PRELIMINAR AGOSTO 2023     |          |
|--------------------------------------|----------|
| TIEMPO DE RESPUESTA                  | CANTIDAD |
| Dentro de los 15 días                | 0        |
| Después de los 15 días               | 0        |
| Preliminares pendientes de respuesta | 0        |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de AGOSTO de 2023 no se presentaron respuestas preliminares.

#### 3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **AGOSTO 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 AGOSTO de 2023 se presentaron **27 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **7** antes de los **5 días**.

| Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días |           |              |
|------------------------------------------|-----------|--------------|
| ÁREA O SERVICIO AFECTADO                 | No QUEJAS | PROMEDIO RTA |
| AMBIENTAL                                | 1         | 1%           |
| FACTURACION                              | 1         | 1%           |
| FARMACIA                                 | 1         | 1%           |
| PEDIATRIA                                | 1         | 1%           |
| TRABAJO SOCIAL                           | 1         | 1%           |
| ENFERMERIA                               | 2         | 1%           |

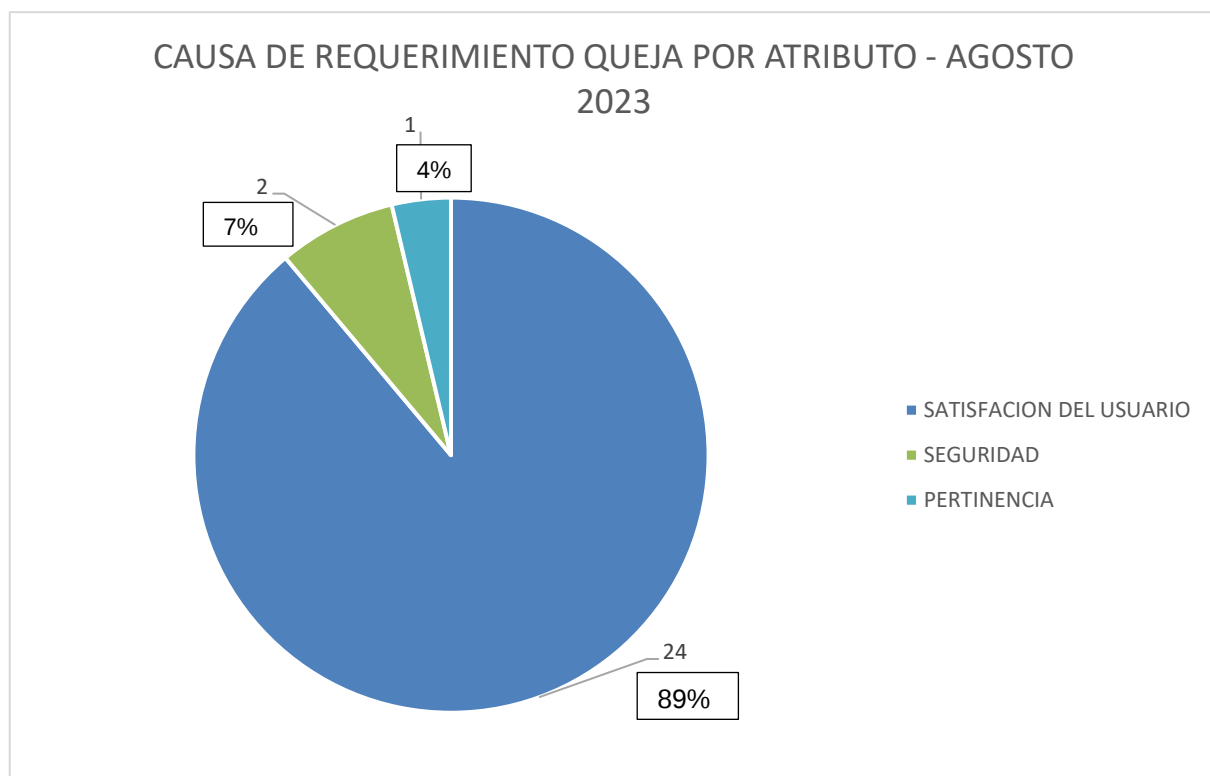
### 3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

| Tiempo de respuesta: Después de los 5 días |           |              |
|--------------------------------------------|-----------|--------------|
| ÁREA O SERVICIO AFECTADO                   | No QUEJAS | PROMEDIO RTA |
| AMBIENTAL                                  | 5         | 19%          |
| ENFERMERIA                                 | 5         | 19%          |
| CALL CENTER                                | 2         | 7%           |
| FACTURACION                                | 2         | 7%           |
| HEMATOLOGIA                                | 1         | 4%           |
| MEDICINA NUCLEAR                           | 1         | 4%           |
| RADIOLOGIA                                 | 1         | 4%           |
| RADIOTERAPIA                               | 1         | 4%           |
| SALAS DE CX                                | 1         | 4%           |
| CABEZA Y CUELLO                            | 1         | 4%           |

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **AGOSTO** de 2023 se presentaron **27 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **20** 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 **27 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario** (24 requerimientos) que corresponde a **89%**;
- **Seguridad** (2 requerimientos) que corresponde a **7%**
- **Pertinencia** (1 requerimientos) que corresponde a **4%**

##### 4.1.1 Satisfacción del usuario 89% (24 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (24 requerimientos) que corresponde a **89%**, donde se evidencia el servicio con mayor afectación fue **Enfermería** (6 requerimientos); **Ambiental** (4 requerimientos); **Facturación** (3 requerimientos); **Call center** (2 requerimientos) los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.

| QUEJAS                                       |                        |                          |
|----------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| CAUSA DEL REQUERIMIENTO                      | AREA                   | ATRIBUTO DE CALIDAD      |
| SE QUEJA ENFERMERIA                          | ENFERMERIA             | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA ASIGNACION CITA OFTALMOLOGIA        | CABEZA Y CUELLO        | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA T. SOCIAL HEMATOLOGIA               | T. SOCIAL              | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA ENFERMERA UCI                       | ENFERMERIA             | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA FUNCIONARIO RADIOTERAPIA            | RADIOTERAPIA           | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DE VIGILANCIA                       | AMBIENTAL              | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DE ENFERMERIA                       | ENFERMERIA             | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DE FACTURACION                      | FACTURACION            | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DE MEDICINA NUCLEAR                 | MEDICINA NUCLEAR       | SATISFACCION DEL USUARIO |
| QUEJA GUARDA SEGURIDAD                       | AMBIENTAL              | SATISFACCION DEL USUARIO |
| QUEJA DE GUARDA DE SEGURIDAD                 | AMBIENTAL              | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DE FACTURACION                      | FACTURACION            | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA LUISA CALL CENTER                   | CALL CENTER            | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DEL CALL CENTER                     | CALL CENTER            | SATISFACCION DEL USUARIO |
| QUEJA DR JULIAN RADIOLOGIA                   | RADIOLOGIA             | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DE FARMACIA                         | FARMACIA               | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA FUNCIONARIO AUTORIZACIONES- FACTURA | FACTURACION            | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DRA ANESTESIA                       | SALAS DE CX- ANESTESIA | SATISFACCION DEL USUARIO |
| QUEJA VIGILANCIA                             | AMBIENTAL              | SATISFACCION DEL USUARIO |
| QUEJA ENFERMERIA                             | ENFERMERIA             | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DE ENFERMERIA                       | ENFERMERIA             | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DE ENFERMERIA                       | ENFERMERIA             | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA DE AUXILIAR DE HEMATOLOGIA          | HEMATOLOGIA            | SATISFACCION DEL USUARIO |
| SE QUEJA VIGILANTE LUISA                     | AMBIENTAL              | SATISFACCION DEL USUARIO |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

#### 4.1.2 Seguridad 7% (2 requerimientos).

| QUEJAS                  |            |                     |
|-------------------------|------------|---------------------|
| CAUSA DEL REQUERIMIENTO | AREA       | ATRIBUTO DE CALIDAD |
| SE QUEJA VIGILANCIA     | AMBIENTAL  | SEGURIDAD           |
| QUEJA ENFERMERIA        | ENFERMERIA | SEGURIDAD           |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad** (2 requerimientos) que corresponde a **7%**.

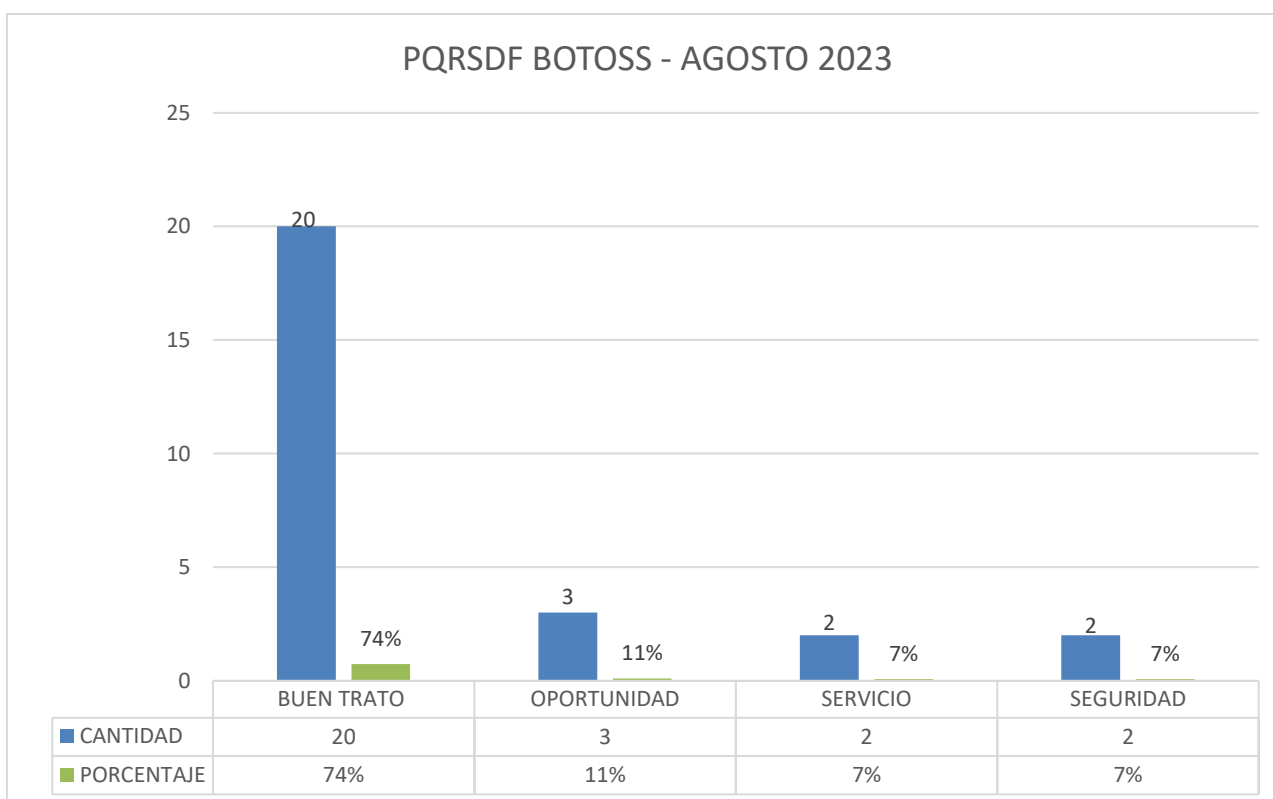
#### 4.1.3 Pertinencia 4% (1 requerimientos)

| QUEJAS                  |           |                     |
|-------------------------|-----------|---------------------|
| CAUSA DEL REQUERIMIENTO | AREA      | ATRIBUTO DE CALIDAD |
| SE QUEJA DE PEDIATRIA   | PEDIATRIA | PERTINENCIA         |

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia** (1 requerimientos) que corresponde a **4%**.

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

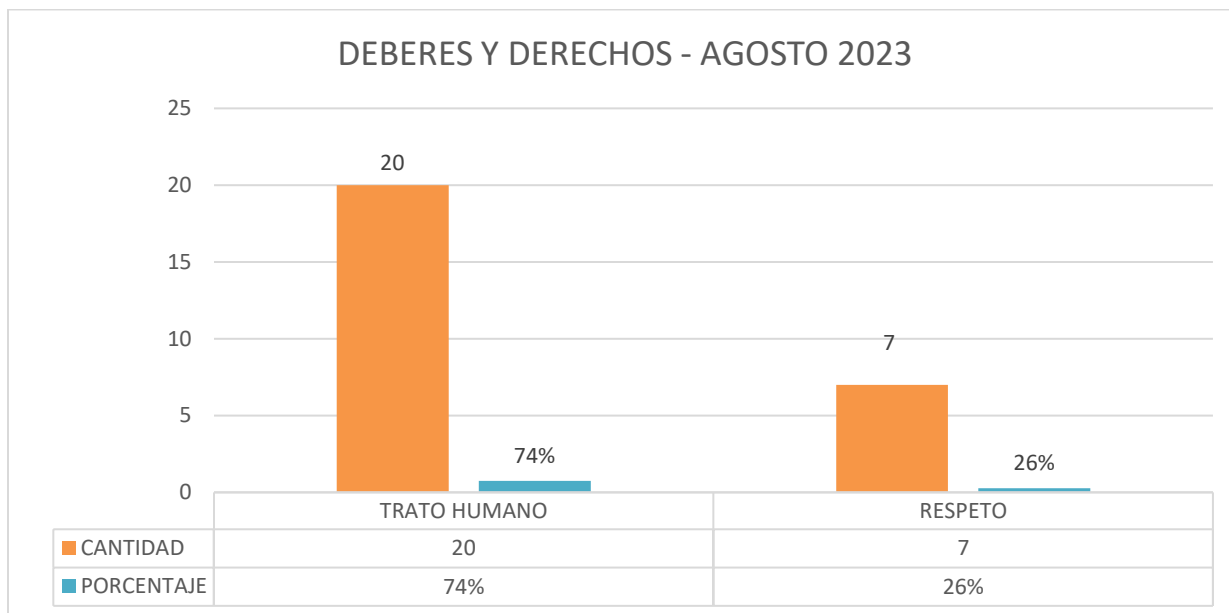
### 5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

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

## 5.2 Deberes y Derechos

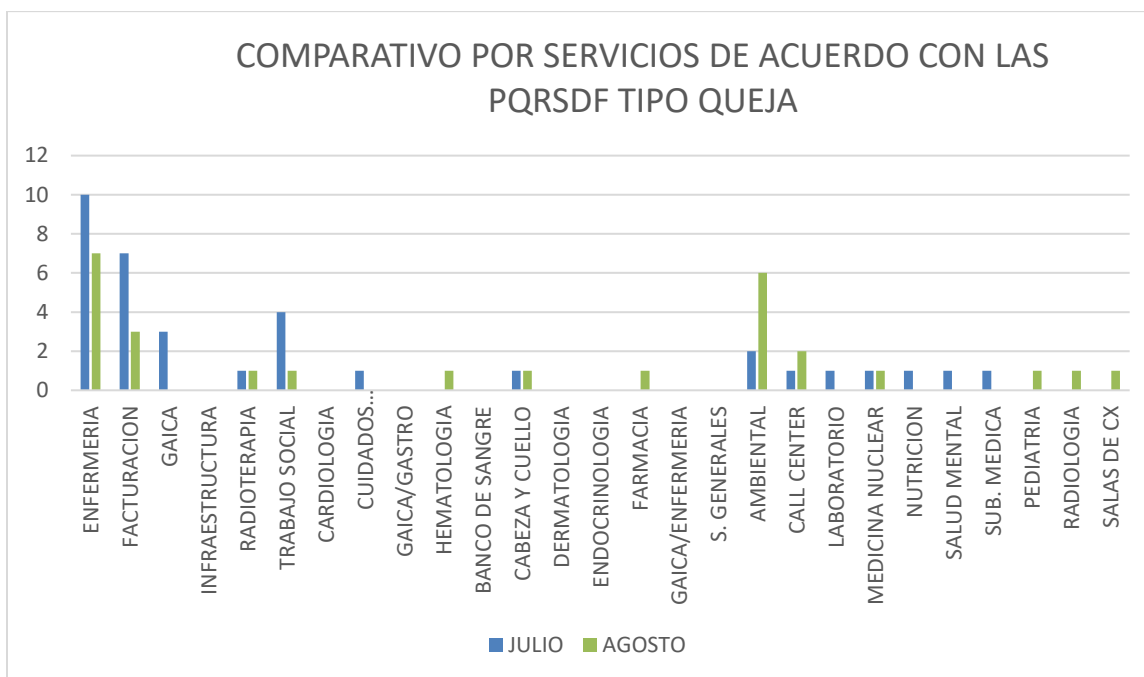


**Fuente:** Oficina Trabajo Social

De **27 Quejas** que se presentaron en el mes de **AGOSTO 2023** alineado con **Deberes y Derechos**. El **74%** corresponde a **Trato Humano** (20 requerimientos), **Respeto** con **26%** (7 requerimientos).

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

Mes **JULIO 2023** vs **AGOSTO 2023**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Julio 2023** se presentan **35** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **Agosto 2023** se presentaron **27** requerimientos, se evidencia una disminución de 8 quejas para el mes de **AGOSTO**.

### 6.1 Comportamiento de PQRSDF entre JULIO vs AGOSTO 2023

✓ Incremento de Quejas según servicio

| SERVICIO     | MES   |        |
|--------------|-------|--------|
|              | JULIO | AGOSTO |
| AMBIENTAL    | 0     | 6      |
| FACTURACION  | 0     | 3      |
| CALL CENTER  | 0     | 2      |
| FARMACIA     | 0     | 1      |
| HEMATOLOGIA  | 0     | 1      |
| PEDIATRIA    | 0     | 1      |
| RADIOLOGIA   | 0     | 1      |
| RADIOTERAPIA | 0     | 1      |
| SALAS DE CX  | 0     | 1      |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ **Servicios que disminuyeron en el número de Quejas**

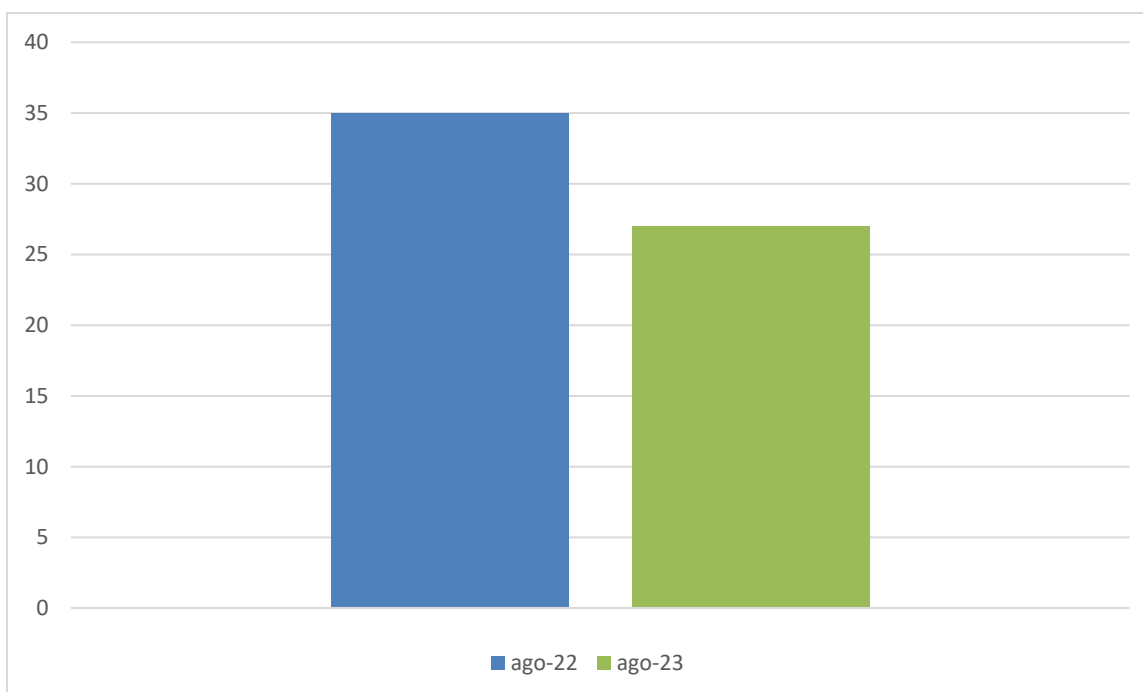
| SERVICIO            | MES   |        |
|---------------------|-------|--------|
|                     | JULIO | AGOSTO |
| SALUD PUBLICA       | 1     | 0      |
| SUB MEDICA          | 1     | 0      |
| CUIDADOS PALIATIVOS | 1     | 0      |
| NUTRICION           | 1     | 0      |
| GAICA               | 3     | 0      |
| TRABAJO SOCIAL      | 4     | 1      |
| ENFERMERIA          | 10    | 7      |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ **Servicios que mantuvieron el número de quejas**

| SERVICIO         | MES   |        |
|------------------|-------|--------|
|                  | JULIO | AGOSTO |
| CABEZA Y CUELLO  | 1     | 1      |
| MEDICINA NUCLEAR | 1     | 1      |

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **AGOSTO 2023** se presentan **27** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **AGOSTO 2022** año anterior, se presentaron **35** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 8 quejas comparando el año anterior.

### 7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022 vs 2023.

#### ✓ Incremento de Quejas según servicio

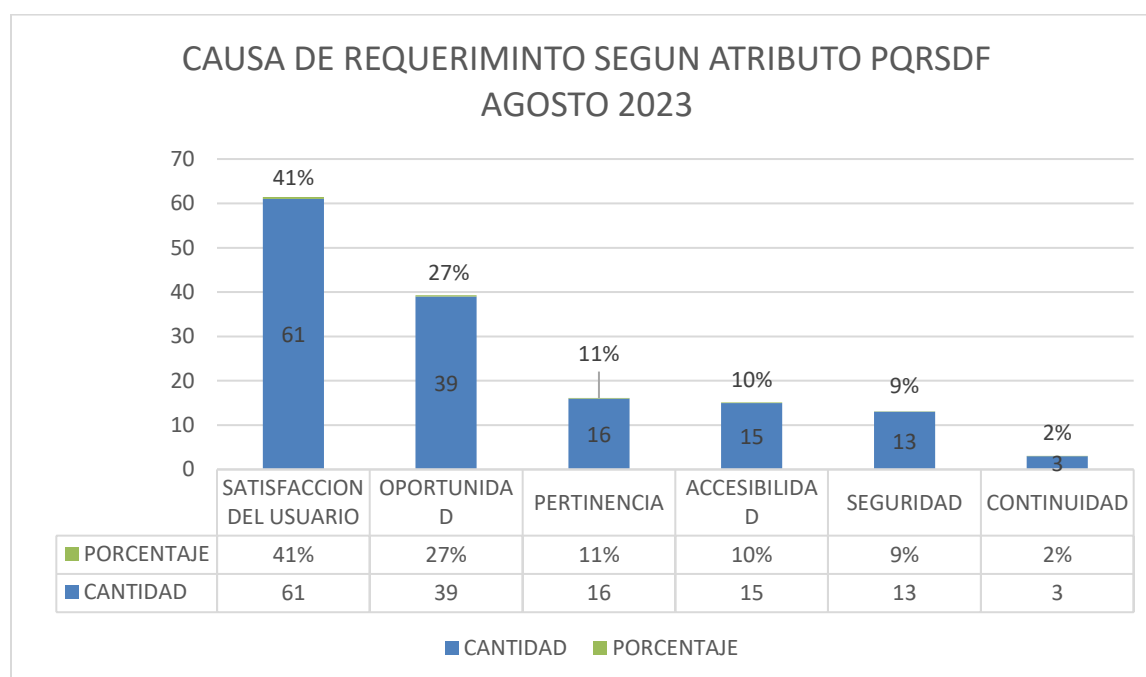
| SERVICIO    | MES    |        |
|-------------|--------|--------|
|             | ago-22 | ago-23 |
| FACTURACION | 1      | 3      |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

### 8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **AGOSTO 2023** se presentaron **3** quejas anónimas.

### 9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

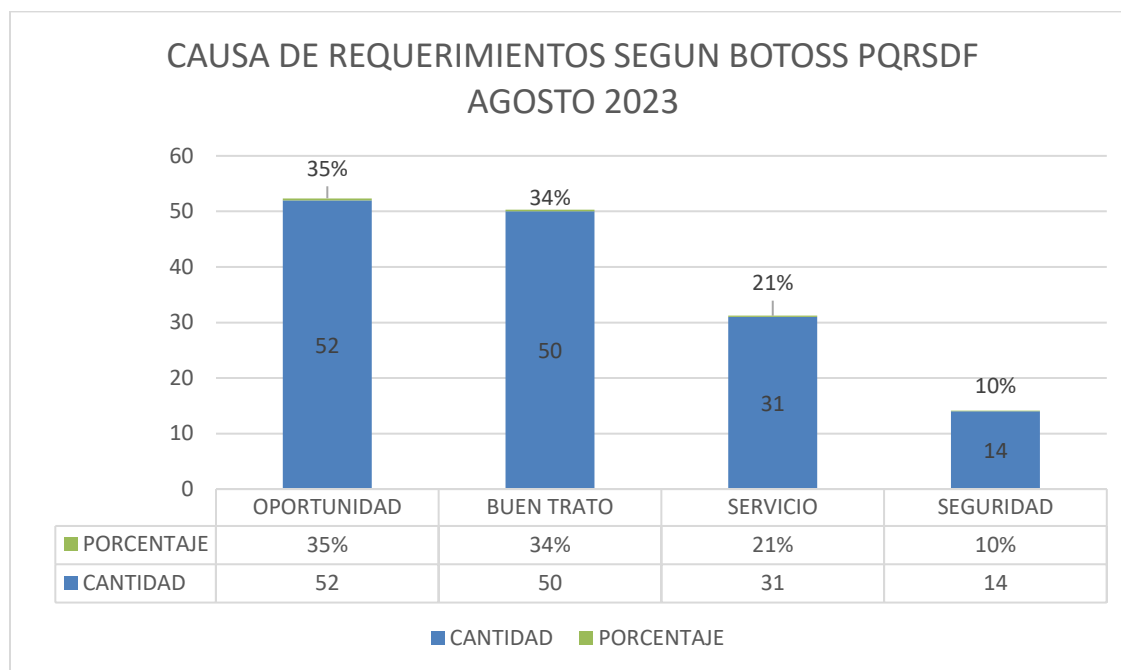


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Agosto 2023** se presentan **147** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Satisfacción del usuario** (61 requerimientos) que corresponde a **41%**; **Oportunidad** (39 requerimientos) que corresponde a **27%**; **Pertinencia** (16 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Accesibilidad** (15 requerimientos) que corresponde a **10%**; **Seguridad** (13 requerimientos) que corresponde a **9%**; **Continuidad** (3 requerimientos) que corresponde a **2%**.

## 9.1 Botoss PQRSDF

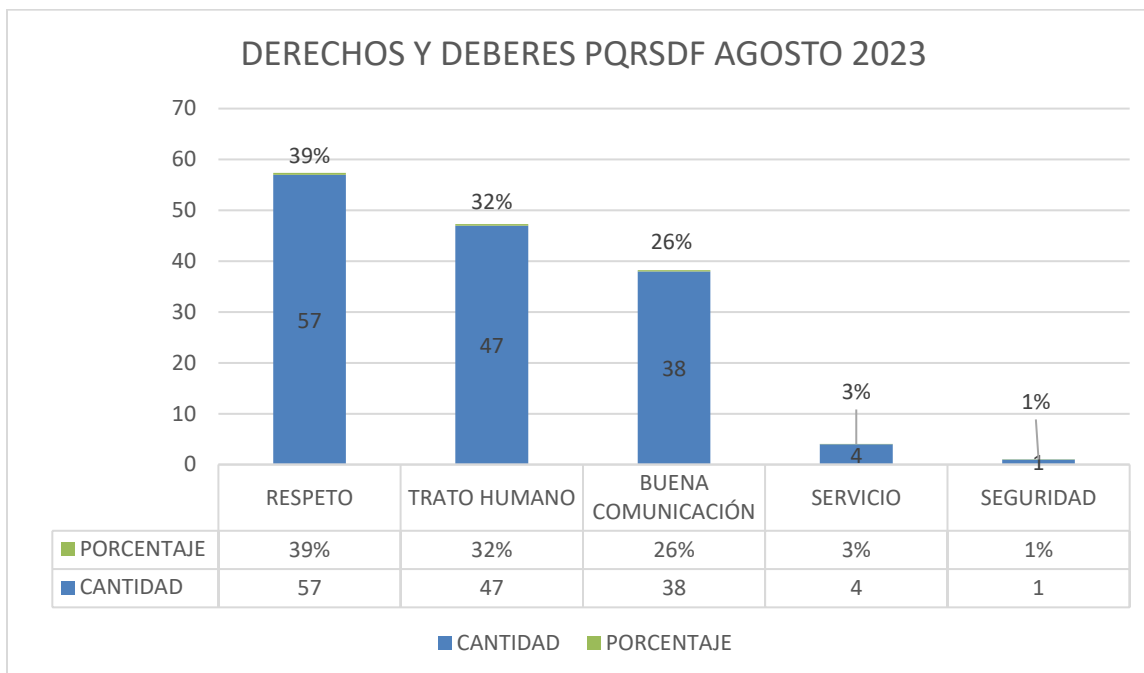
### BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **147** requerimientos que se presentaron en el mes de **Agosto 2023** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **Agosto** requerimiento fue **Oportunidad** (52 requerimientos) que corresponde a **35%**, **Buen Trato** (50 requerimientos) que corresponde a **34%**, **Servicio** (31 requerimientos) que corresponde a **21%** ; **Seguridad** (14 requerimientos) que corresponde a **10%**.

## 9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **147** requerimientos que se presentaron en el mes de **AGOSTO 2023** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Respeto** (57 requerimientos) que corresponde a **39%**; **Trato humano** (47 requerimientos) que corresponde a **32%**; **Buena comunicación** (38 requerimientos) que corresponde a **26%**, **Servicio** (4 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Seguridad** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**

## 10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE AGOSTO 2023

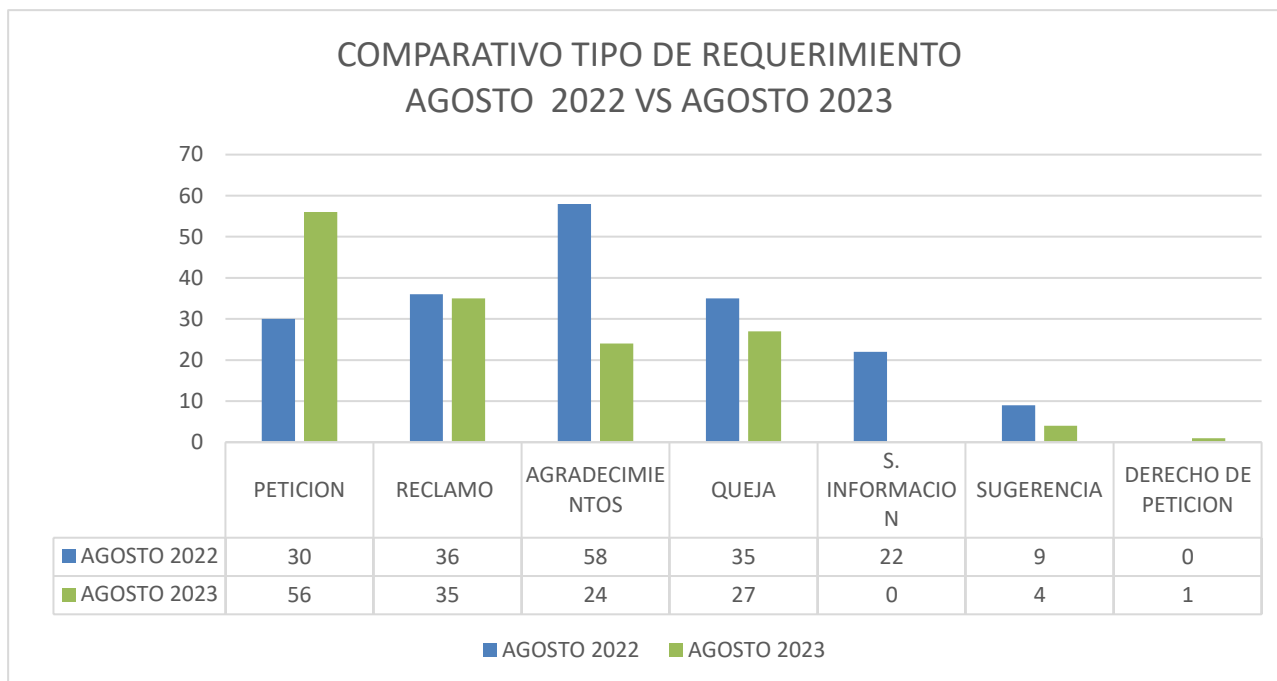
| AGOSTO 2023            |               |
|------------------------|---------------|
| AGOSTO                 | CANTIDAD      |
| NUEVOS                 | 643           |
| ANTIGUOS               | 9.869         |
| <b>TOTAL ATENDIDOS</b> | <b>10.512</b> |

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 147/ N total pacientes atendidos 10.512**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** (**N total de requerimientos tipo queja 27/ N total pacientes atendidos 10.512**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

## 11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el año **2023** del mes de **AGOSTO** se presentan **119** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **AGOSTO 2022** se presentan **146** requerimientos, se identifica que hubo una disminución de **7** requerimientos sobre el número de requerimientos del año anterior.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **AGOSTO 2023** se identifica una disminución de requerimientos en las siguientes clasificaciones:
- **Petición**, con un aumento de **26 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **AGOSTO** del 2022 se presentaron **30 requerimientos** y en el mes de **AGOSTO** del 2023 **56 requerimientos**.
  - **Queja**, con una disminución de **8 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **AGOSTO** del 2022 se presentaron **35 requerimientos** y en el mes de **AGOSTO** del 2023 **27 requerimientos**.
  - **Reclamo**, con una disminución de **1 requerimiento**, teniendo en cuenta que en el mes de **AGOSTO** del 2022 se presentaron **36 requerimientos** y en el mes de **AGOSTO** del 2023 **35 requerimientos**.
  - **Agradecimientos**, con una disminución de **34 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **AGOSTO** del 2022 se presentaron **58 requerimientos** y en el mes de **AGOSTO** del 2023 **24 requerimientos**.
  - **Solicitud de la información**, con una disminución de **22 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **AGOSTO** del 2022 se presentaron **22 requerimientos** y en el mes de **AGOSTO** del 2023 **0 requerimientos**.

- **Sugerencias**, con una disminución de 5 **requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **AGOSTO** del 2022 se presentaron **9 requerimientos** y en el mes de **AGOSTO** del 2023 **4 requerimientos**.
- **Derecho de petición** con un aumento de 1 **requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **AGOSTO** del 2022 se presentaron **0 requerimiento** y en el mes de **AGOSTO** del 2023 **1 requerimientos**.

## 12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

| QUEJAS                                   |                               |                          |
|------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| CAUSA DEL REQUERIMIENTO                  | AREA                          | ATRIBUTO DE CALIDAD      |
| AGRADECIMIENTO DR CADENA - CYC           | CABEZA Y CUELLO               | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO INC                       | DIRECCION                     | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- RADIOLOGIA    | ENFERMERIA- RADIOLOGIA        | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA- FACTURACION   | FACTURACION                   | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADORA-FACTURACION    | FACTURACION                   | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO GAICA UCP                 | GAICA-UCP                     | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA                | ENFERMERIA                    | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA                | ENFERMERIA                    | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA                | ENFERMERIA                    | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO GASTRO-INC                | GASTRO                        | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ONCOLOGIA                 | ONCOLOGIA                     | SATISDACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA-INC            | ENFERMERIA- INC               | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO GASTRO                    | GASTRO                        | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO APOYO AL DUELO ENFERMERIA | ENFERMERIA                    | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO INC-GASTRO-ENFERMERIA     | DIRECCION- GASTRO- ENFERMERIA | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO DRA MARTHA APOYO CLINICO  | SUB-MEDICA                    | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO DIRECCION                 | DIRECCION                     | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO GUARDA SEGURIDAD          | AMBIENTAL                     | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO NAVEGADOR                 | FACTURACION                   | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA                | ENFERMERIA                    | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA                | ENFERMERIA                    | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA                | ENFERMERIA                    | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO VIGILANCIA                | AMBIENTAL                     | SATISFACCION DEL USUARIO |
| AGRADECIMIENTO ENFERMERIA                | ENFERMERIA                    | SATISFACCION DEL USUARIO |

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **AGOSTO 2023** se presentaron **147** requerimientos de los cuales **24** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **24** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 10** requerimientos.

## PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

## 13. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

## 14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

| AGOSTO 2023 QUEJAS       |   |
|--------------------------|---|
| Tramites de citas        | 0 |
| Certificado de defunción | 0 |
| Historias clínicas       | 0 |

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

## 15. CONCLUSIONES

- De **147** requerimientos recibidos durante el mes de AGOSTO, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta AGOSTO participación es:
- Petición** (56 Requerimientos) que corresponde a **38%**.
- Reclamo** (35 requerimientos) que corresponde a **24%**.
- Queja** (27 requerimientos) que corresponde a **18%**
- Agradecimientos** (24 requerimientos) que corresponde a **16%**.
- Sugerencia** (4 requerimientos) que corresponde a **3%**.
- Solicitud de información** (0 requerimientos) que corresponde a **0%**.

## 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