

INFORME PQRSDF SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE	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.

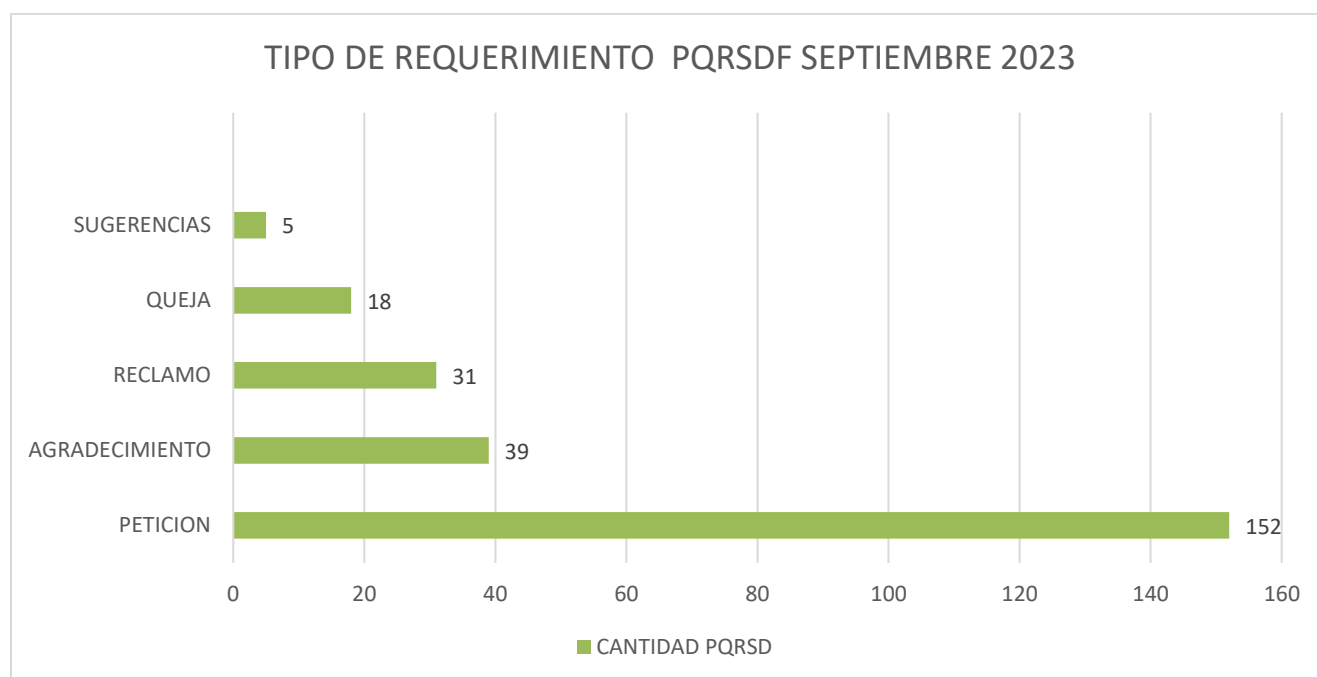
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 SEPTIEMBRE 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.

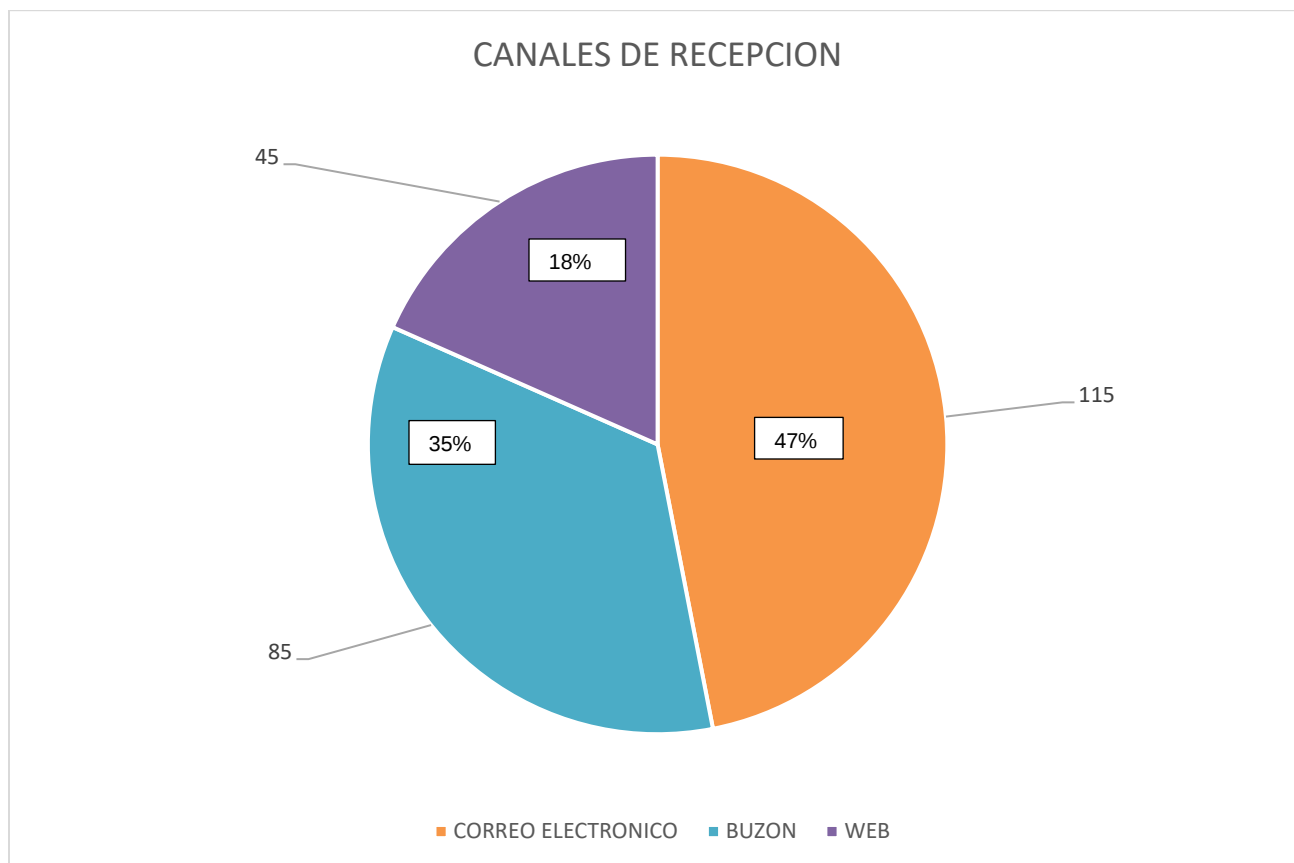
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **SEPTIEMBRE de 2023** se presentan **245 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Petición** (152 Requerimientos) que corresponde a **62%**; **Agradecimiento** (39 requerimientos) que corresponde a **16%**; **Reclamo** (31 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Queja** (18 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Sugerencia** (5 requerimientos) que corresponde a **2%**. **D. Petición** (0 requerimiento) que corresponde a 0% **Solicitud de información** (0 requerimientos) que corresponde a **0%**;

1.2.2 Canales de recepción SEPTIEMBRE 2023

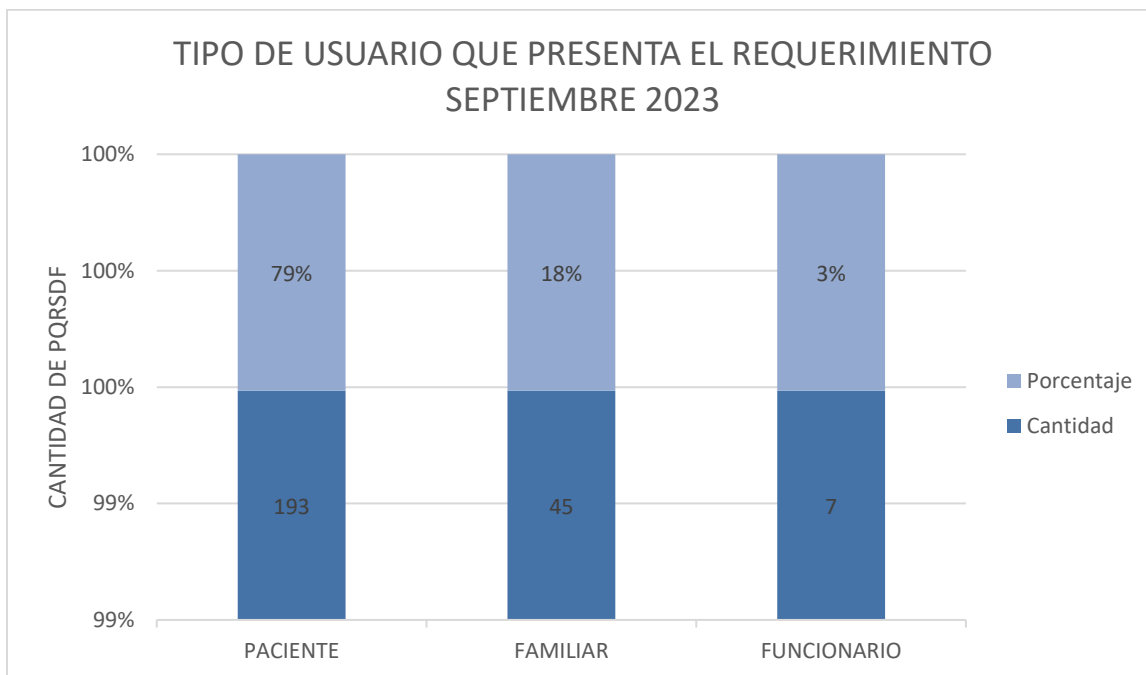


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **SEPTIEMBRE 2023** se presentan **245** requerimientos, los canales de recepción de los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (115 requerimientos) que corresponde a **47%**
- **Buzón** (85 requerimientos) que corresponde a **35%**
- **Web** (45 requerimientos) que corresponde a **18%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de SEPTIEMBRE de **2023** se registran **245** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (193 requerimientos) que corresponde a **79%**
- **Familiar** (45 requerimientos) que corresponde a **18%**
- **Funcionario** (7 requerimientos) que corresponde a **3%**

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

TIPO DE PQRSDF								
SERVICIO	AGRADECIMIENTO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	INFORMACION	PORCENTAJE
ENFERMERIA	14	4	1	3	0	0	0	15,0
SISTEMAS	0	0	1	0	0	0	0	0,7
FACTURACION	8	3	4	3	0	1	0	12,9
PATOLOGIA	0	0	3	0	0	0	0	2,0
CALL CENTER	0	0	21	3	0	0	0	16,3
DIRECCION	6	0	0	0	0	1	0	4,8
JURIDICA								0,0
FARMACIA	2	0	0	0	0	0	0	1,4
GAICA	0	3	0	7	0	0	0	6,8
INFRAESTRUCTURA								0,0
ORTOPEDIA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
DOCENCIA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
GASTROENTEROLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
DERMATOLOGIA	0	0	13	1	0	0	0	9,5
LABORATORIO	0	0	1	2	0	0	0	2,0
GESTION DOCUMENTAL	0	0	1	0	0	0	0	0,7
CABEZA Y CUELLO	0	0	3	0	0	0	0	2,0
ENDOCRINOLOGIA	0	0	7	0	0	0	0	4,8
RADIOTERAPIA								0,0
HEMATOLOGIA	0	0	5	2	0	0	0	4,8
UROLOGIA	1	2	2	1	0	0	0	4,1
MEDICINA NUCLEAR	0	0	27	0	0	0	0	18,4
UCI	0	0	0	1	0	0	0	0,7
OFTAMOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
REHABILITACION	0	0	1	0	0	0	0	0,7
RADIOTERAPIA	1	1	1	0	0	0	0	2,0
AMBIENTAL	0	1	0	3	0	1	0	3,4
TRABAJO SOCIAL	1	0	40	0	0	1	0	28,6
APOYO CLINICO	1	0	0	0	0	0	0	0,7
BANCO DE SANGRE	0	0	0	2	0	0	0	1,4
RADIOLOGIA	1	1	9	3	0	0	0	9,5
HOSPITALIZACION	0	0	1	0	0	0	0	0,7
PEDIATRIA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
SUB MEDICA	1	0	0	0	0	0	0	0,7
GINECOLOGIA								0,0
SUB ADMINISTRATIVA								0,0
SALUD PUBLICA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
ONCOLOGIA	0	1	2	0	0	0	0	2,0
TERAPIA RESPIRATORIA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
NEUROCIRUGIA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
IMÁGENES DX	0	0	1	0	0	0	0	0,7
SEGURIDAD	2	0	0	0	0	0	0	1,4
SUBADMINISTRATIVA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
MERCADEO	1	0	2	0	0	0	0	2,0
TOTAL	39	16	154	32	0	4	0	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de SEPTIEMBRE 2023 se presentaron **245** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera Enfermería (22 requerimientos) **Facturación** (19 requerimientos) Call center (24 requerimientos) Dirección (7 requerimientos). Los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la anterior tabla.

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	4	22%
AMBIENTAL	3	17%
FACTURACION	3	17%
GAICA	3	17%
UROLOGIA	2	11%
ONCOLOGIA	1	6%
RADIOLOGIA	1	6%
RADIOTERAPIA	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de SEPTIEMBRE 2023 se presentaron **18** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería** (4 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Ambiental (3 requerimientos)** que corresponde a **17%**; **Facturación** (3 requerimientos) que corresponde a **17%**; **Gaica** (3 requerimientos) que corresponde a **17%**; **Urología** (2 requerimiento) que corresponde a **11%**; **Oncología** (1 requerimiento) que corresponde a **6%**; **Radiología** (1 requerimiento) que corresponde a **6%**; **Radioterapia** (1 requerimiento) que corresponde a **6%**.

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	18
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	7,3 Días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de SEPTIEMBRE de 2023 se presentaron **18 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los **15 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **7,3%** días.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR SEPTIEMBRE 2023	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	0
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **SEPTIEMBRE 2023** se presentan **18 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **3,8** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de SEPTIEMBRE de 2023 se presentaron **18 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **7** antes de los **5 días**.

TIEMPO DE RESPUESTA: ANTES DE LOS 5 DIAS		
AREA O SERVICIO AFECTADO	Nº QUEJAS	PROMEDIO RTA
UROLOGIA	2	29%
ONCOLOGIA	1	14%
RADIOTERAPIA	1	14%
RADIOLOGIA	1	14%
GESTION AMBIENTAL	1	14%
ENFERMERIA	1	14%
TOTAL	7	100%

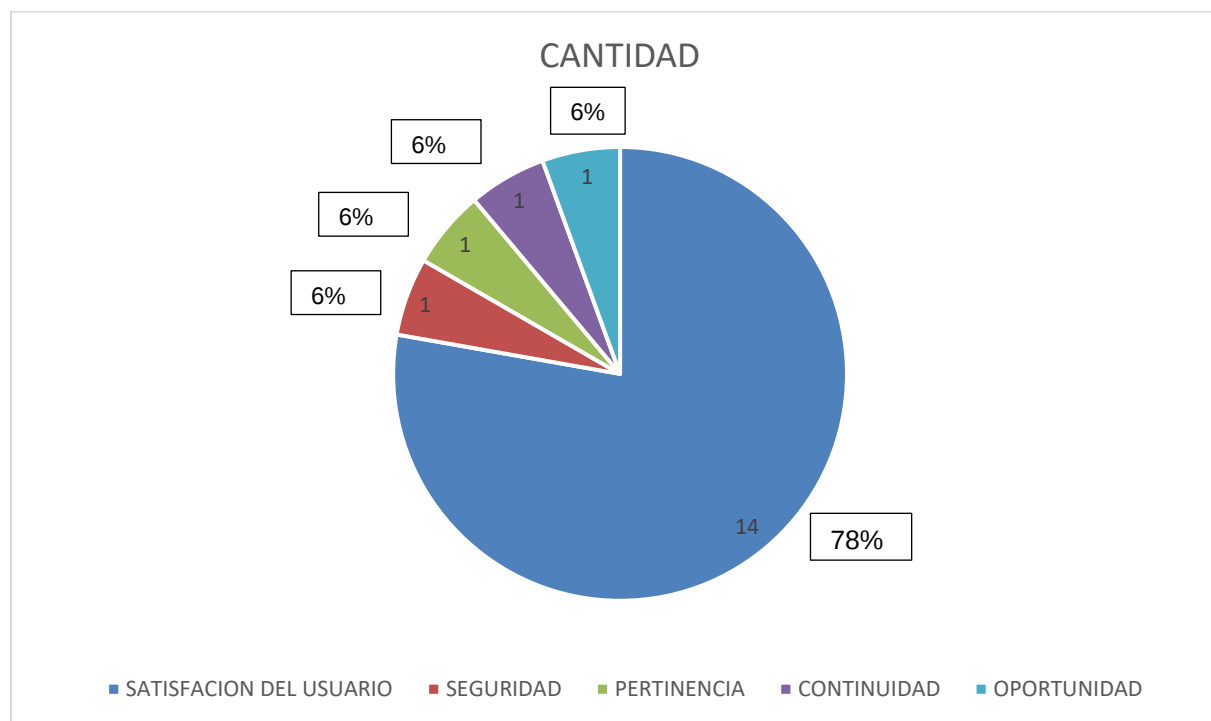
3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

TIEMPO DE RESPUESTA: DESPUES DE LOS 5 DIAS		
AREA O SERVICIO AFECTADO	Nº QUEJAS	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	3	43%
FACTURACION	3	43%
GESTION AMBIENTAL	2	29%
GAICA	3	43%
TOTAL	11	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de SEPTIEMBRE de 2023 se presentaron **18 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **11** 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 **18 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario** (14 requerimientos) que corresponde a **78%**;
- **Seguridad** (1 requerimientos) que corresponde a **6%**
- **Pertinencia** (1 requerimientos) que corresponde a **6%**
- **Continuidad** (1 requerimientos) que corresponde a **6%**
- **Oportunidad** (1 requerimientos) que corresponde a **6%**

4.1.1 Satisfacción del usuario 78% (14 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (14 requerimientos) que corresponde a **78%**, donde se evidencia el servicio con mayor afectación fue **Ambiental** (3 requerimientos); **Enfermería** (4 requerimientos); **Facturación** (3 requerimientos); **Gaica** (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 DE VIGILANTE BERNAL	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE RECEPCION SEGURIDAD	AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
PETICION RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA NUEVA EPS REALIZAR COBRO	FACTURACION- NUEVA EPS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE UROLOGIA DR CABRERA	UROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA DE LA VIGILANCIA GROCERA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA SERVICIO GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4.1.2 Seguridad 6% (1 requerimientos).

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

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Seguridad** (1 requerimientos) que corresponde a **6%**.

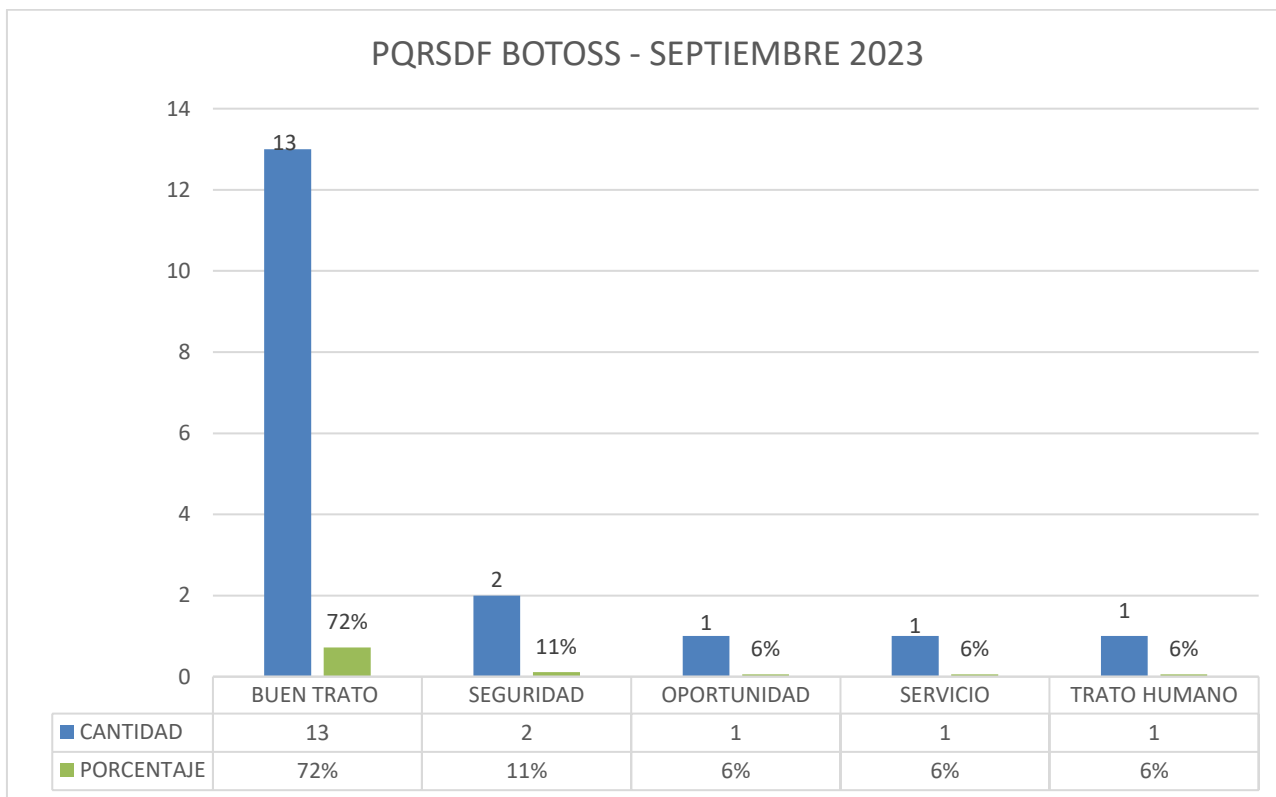
4.1.3 Pertinencia 6% (1 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE ONCO-SEGURI- ENFERMERIA	ONCOLOGIA	PERTINENCIA

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Pertinencia** (1 requerimientos) que corresponde a **6%**.

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

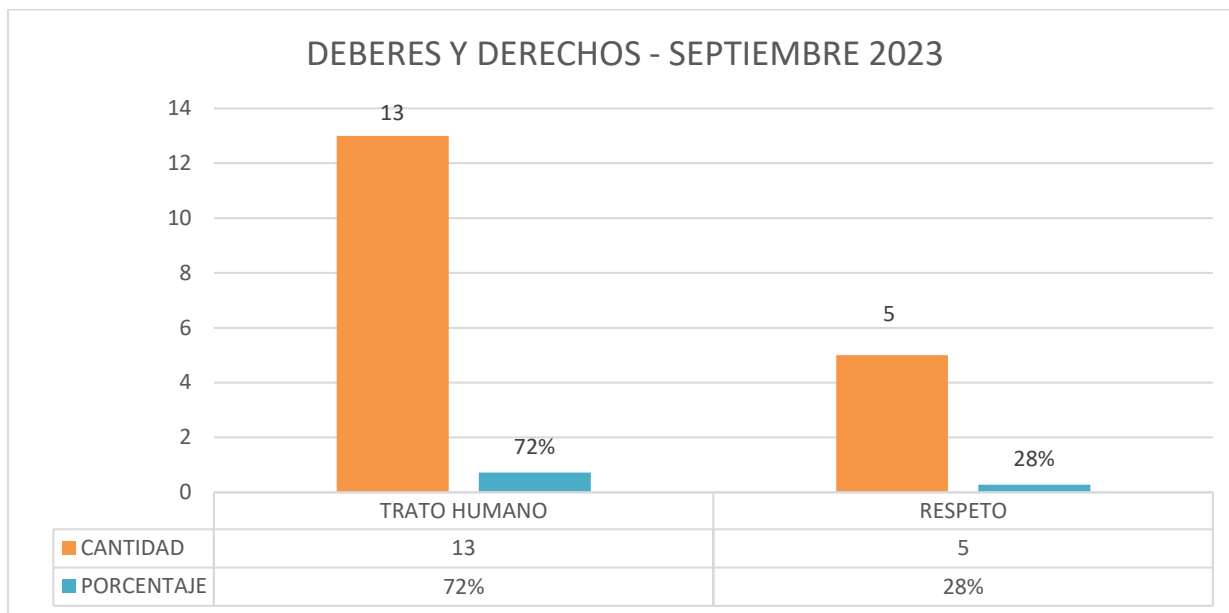
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **18 Quejas** que se presentaron en el mes de **SEPTIEMBRE 2023** el **72%** corresponde al **Buen Trato** (13 requerimientos); **72% Seguridad** (2 requerimientos) **11% Oportunidad** (1 requerimientos); **Servicio** (1 requerimiento) con **6%** (2 requerimientos); **Trato Humano** (1 requerimiento) **6%** esto alineado con el **BOTOSS**

5.2 Deberes y Derechos

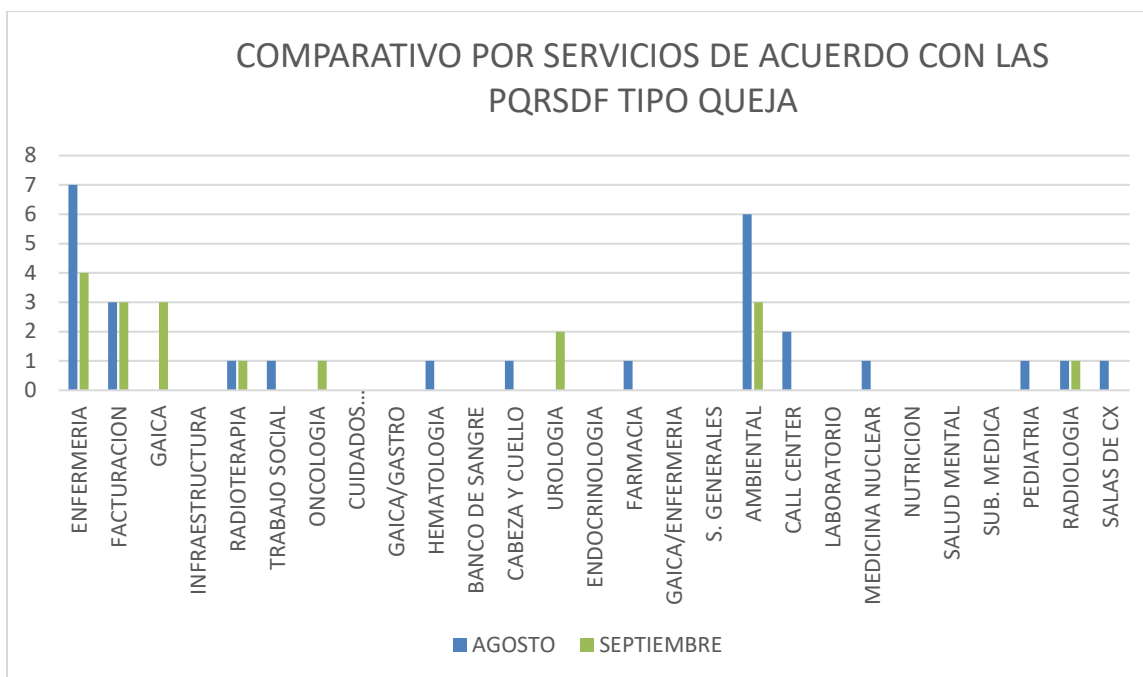


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **18 Quejas** que se presentaron en el mes de **SEPTIEMBRE 2023** alineado con **Deberes y Derechos**. El **72%** corresponde a **Trato Humano** (13 requerimientos), **Respeto** con **28%** (5 requerimientos).

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

Mes **AGOSTO 2023** vs **SEPTIEMBRE 2023**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Agosto 2023** se presentan **27** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **SEPTIEMBRE 2023** se presentaron **18** requerimientos, se evidencia una disminución de **9** quejas para el mes de **SEPTIEMBRE**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre JULIO vs SEPTIEMBRE 2023

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	AGOSTO	SEPTIEMBRE
GAICA	0	3
ONCOLOGIA	0	1
UROLOGIA	0	2

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

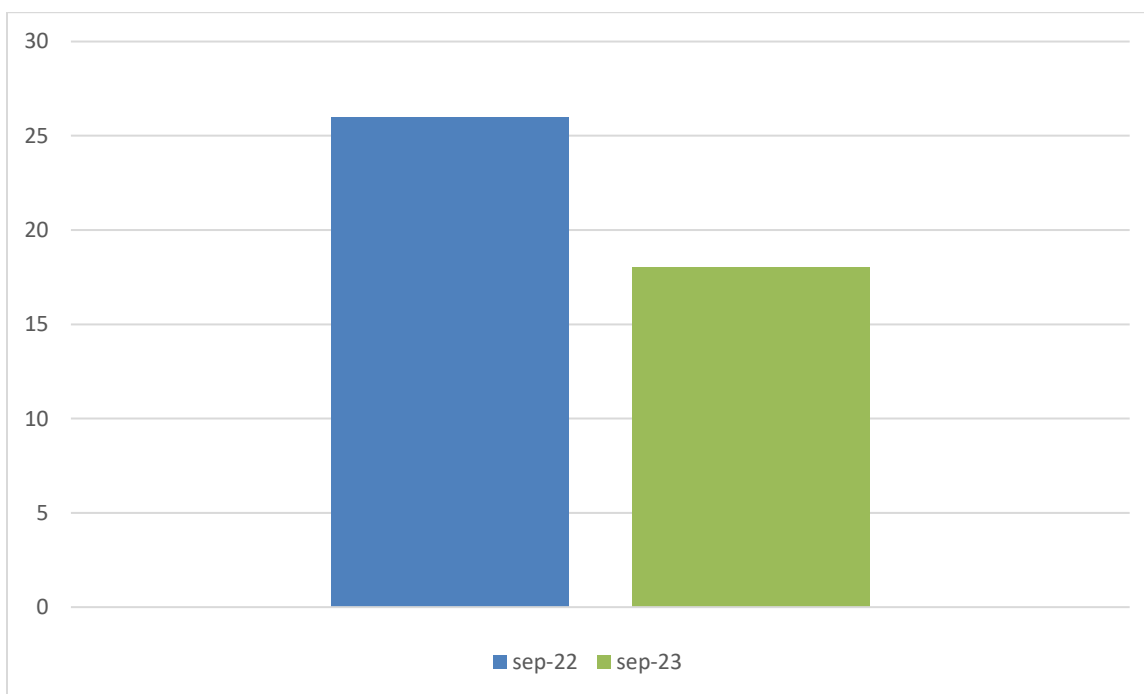
SERVICIO	MES	
	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ENFERMERIA	7	4
TRABAJO SOCIAL	1	0
HEMATOLOGIA	1	0
CABEZA Y CUELLO	1	0
AMBIENTAL	6	3
CALL CENTER	2	0
MEDICINA NUCLEAR	1	0
PEDIATRIA	1	0
SALAS DE CX	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

SERVICIO	MES	
	AGOSTO	SEPTIEMBRE
INFRAESTRUCTURA	0	0
CUIDADOS PALIATIVOS	0	0
GAICA/GASTRO	0	0
BANCO DE SANGRE	0	0
ENDOCRINOLOGIA	0	0
GAICA/ENFERMERIA	0	0
S. GENERALES	0	0
LABORATORIO	0	0
NUTRICION	0	0
SALUD MENTAL	0	0
SUB. MEDICA	0	0
RADIOTERAPIA	1	1
RADIOLOGIA	1	1
FACTURACION	3	3

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **SEPTIEMBRE 2023** se presentan **18** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **SEPTIEMBRE 2022** año anterior, se presentaron **26** 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

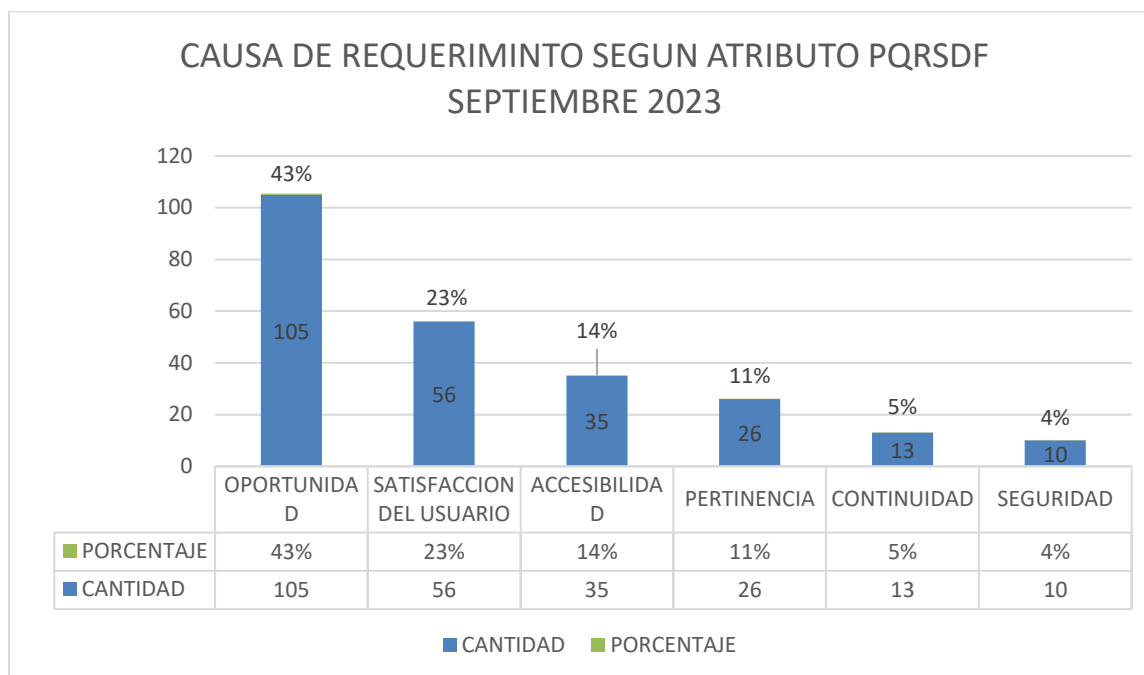
SERVICIO	QUEJAS	
	sep-22	sep-23
ENFERMERIA	1	4

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

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

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

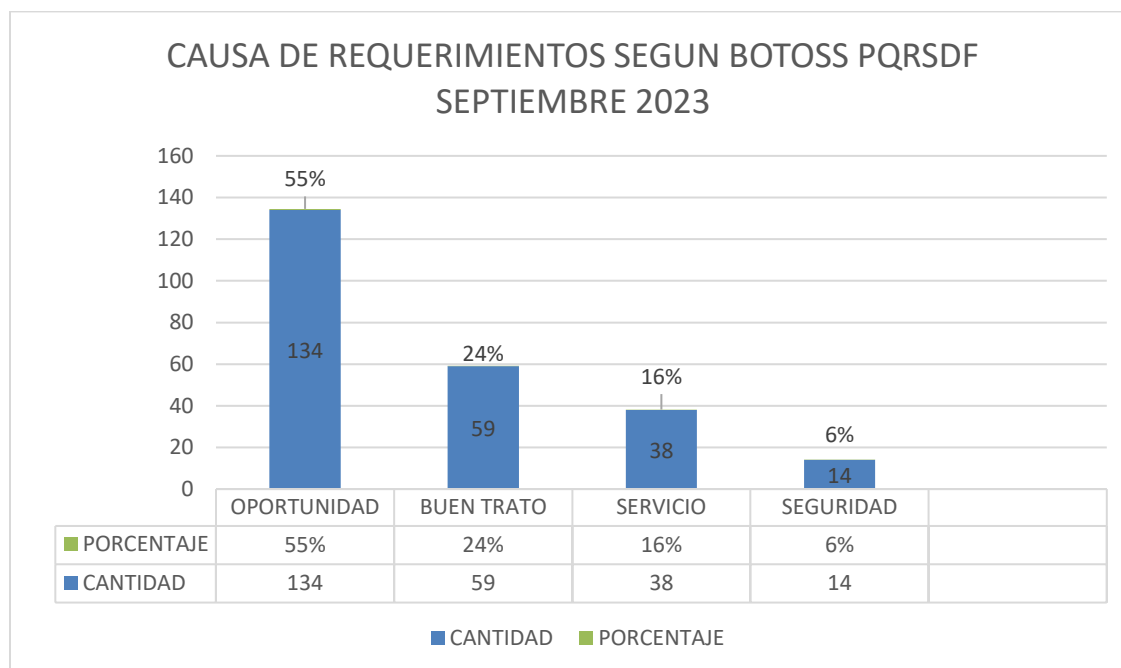


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **SEPTIEMBRE 2023** se presentan **245** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Satisfacción del usuario** (56 requerimientos) que corresponde a **23%**; **Oportunidad** (105 requerimientos) que corresponde a **43%**; **Accesibilidad** (35 requerimientos) que corresponde a **14%**; **Pertinencia** (26 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Continuidad** (13 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Seguridad** (10 requerimientos) que corresponde a **4%**.

9.1 Botoss PQRSDF

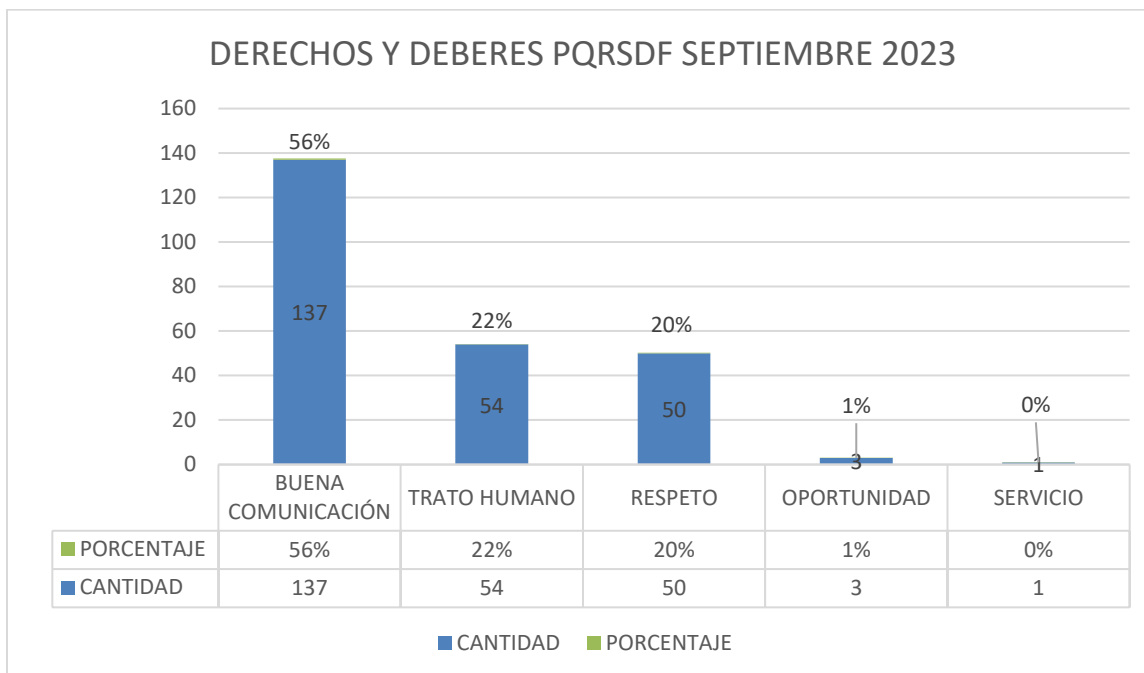
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **245** requerimientos que se presentaron en el mes de **SEPTIEMBRE 2023** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **SEPTIEMBRE** requerimiento fue **Oportunidad** (134 requerimientos) que corresponde a **55%**, **Buen Trato** (59 requerimientos) que corresponde a **24%**, **Servicio** (38 requerimientos) que corresponde a **16%** ; **Seguridad** (14 requerimientos) que corresponde a **6%**.

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **245** requerimientos que se presentaron en el mes de **SEPTIEMBRE 2023** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Respeto** (50 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Trato humano** (54 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Buena comunicación** (137 requerimientos) que corresponde a **56%**, **Servicio** (1 requerimientos) que corresponde a **0%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2023

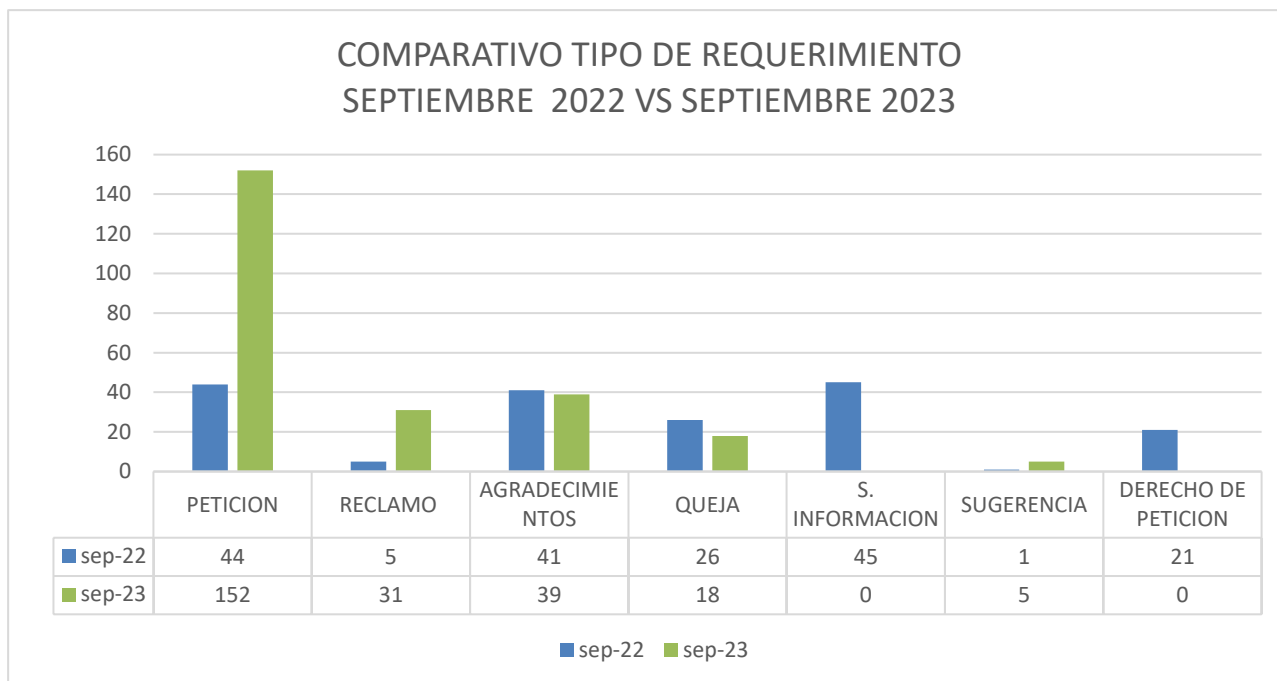
SEPTIEMBRE	
SEPTIEMBRE	CANTIDAD
NUEVOS	644
ANTIGUOS	10.260
TOTAL ATENDIDOS	10.904

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 245/ N total pacientes atendidos 10.904**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** (**N total de requerimientos tipo queja 18/ N total pacientes atendidos 10.904**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el año **2023** del mes de **SEPTIEMBRE** se presentan **245** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **SEPTIEMBRE 2022** se presentan **183** requerimientos, se identifica que hubo un incremento de **62** requerimientos sobre el número de requerimientos del año anterior.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **SEPTIEMBRE 2023** se identifica una disminución de requerimientos en las siguientes clasificaciones:
 - **Petición**, con un aumento de **108 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **SEPTIEMBRE** del 2022 se presentaron **44 requerimientos** y en el mes de **SEPTIEMBRE** del 2023 **152 requerimientos**.
 - **Queja**, con una disminución de **8 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **SEPTIEMBRE** del 2022 se presentaron **26 requerimientos** y en el mes de **SEPTIEMBRE** del 2023 **18 requerimientos**.
 - **Reclamo**, con un aumento de **26 requerimiento**, teniendo en cuenta que en el mes **SEPTIEMBRE** del 2022 se presentaron **5 requerimientos** y en el mes de **SEPTIEMBRE** del 2023 **31 requerimientos**.
 - **Agradecimientos**, con una disminución de **2 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **SEPTIEMBRE** del 2022 se presentaron **41 requerimientos** y en el mes de **SEPTIEMBRE** del 2023 **39 requerimientos**.
 - **Solicitud de la información**, con una disminución de **45 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **SEPTIEMBRE** del 2022 se presentaron **45 requerimientos** y en el mes de **SEPTIEMBRE** del 2023 **0 requerimientos**.

- **Sugerencias**, con un aumento de 4 **requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **SEPTIEMBRE** del 2022 se presentaron **1 requerimientos** y en el mes de **SEPTIEMBRE** del 2023 **5 requerimientos**.
- **Derecho de petición** con una disminución de de 21 **requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **SEPTIEMBRE** del 2022 se presentaron **21 requerimiento** y en el mes de **SEPTIEMBRE** del 2023 **0 requerimientos**.

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- MD INTERNA	ENFERMERIA- MD INTERNA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FARMACIA	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC- SEGURIDAD-T.SOCIAL-FACTURA-GASTRO-ENFER	INC- SEGURIDAD-T.SOCIAL- FACTU-GASTRO-ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO UROLOGIA	UROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SANDRA DUELO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- ENFERMERIA	DIRECCION- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR- FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION- SUB-APOYO C- ENFERMERIA	DIRECCION-SUBMEDICA- APOYO CLINICO- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO Y SUGERENCIA RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO. T. SOCIAL- ENFERMERIA	TRABAJO SOCIAL- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO MERCADEO	MERCADEO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FARMACIA- FACTURACION	FARMACIA-FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES ANONIMA GESTION AMBIENTAL	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES SUB MEDICA	SUB MEDICA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES GESTION APOYO CLINICO	GESTION APOYO CLINICO	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACIONES ANONIMAS INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **SEPTIEMBRE 2023** se presentaron **245** requerimientos de los cuales **39** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **39** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 14** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

13. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

15. CONCLUSIONES

- De **245** requerimientos recibidos durante el mes de **SEPTIEMBRE**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta **SEPTIEMBRE** participación es:
- Petición** (152 Requerimientos) que corresponde a **62%**.
- Reclamo** (31 requerimientos) que corresponde a **13%**.
- Queja** (18 requerimientos) que corresponde a **7%**
- Agradecimientos** (39 requerimientos) que corresponde a **16%**.
- Sugerencia** (5 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