

INFORME PQRSDF III 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 accequible 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 trimestral 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.

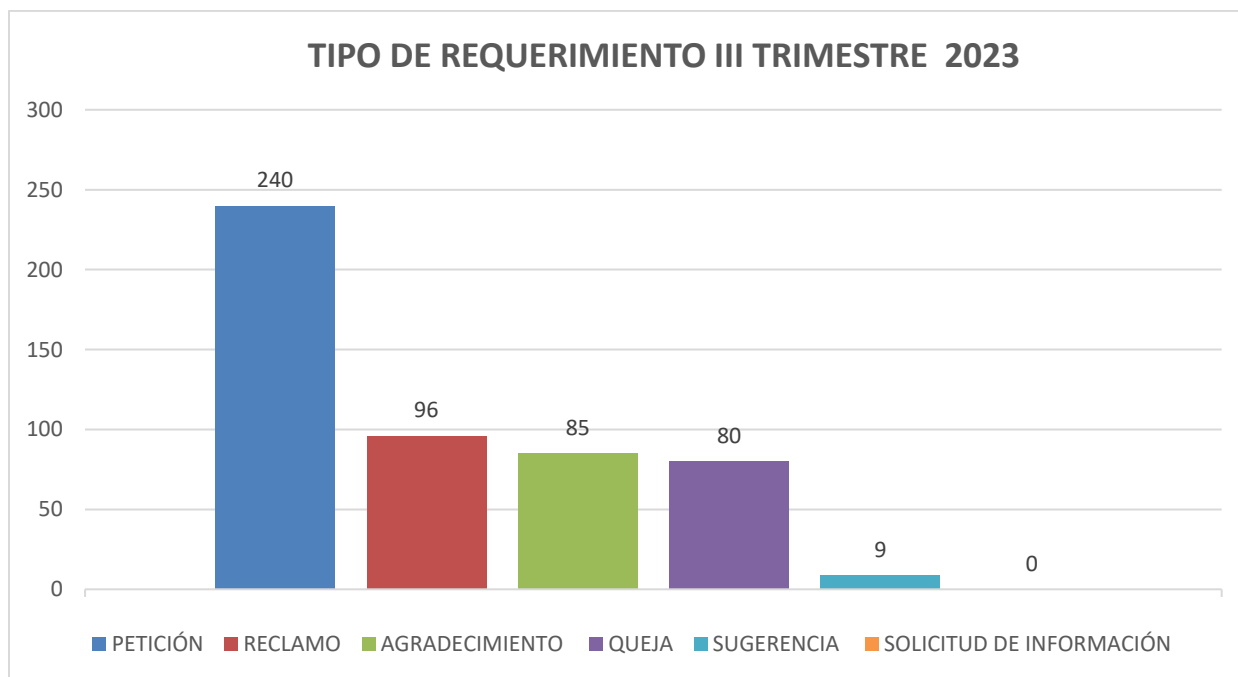
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 III TRIMESTRE DE 2023

Durante este periodo los requerimientos recibidos en el Instituto Nacional de Cancerología:

1.2.1 Tipo de requerimiento.

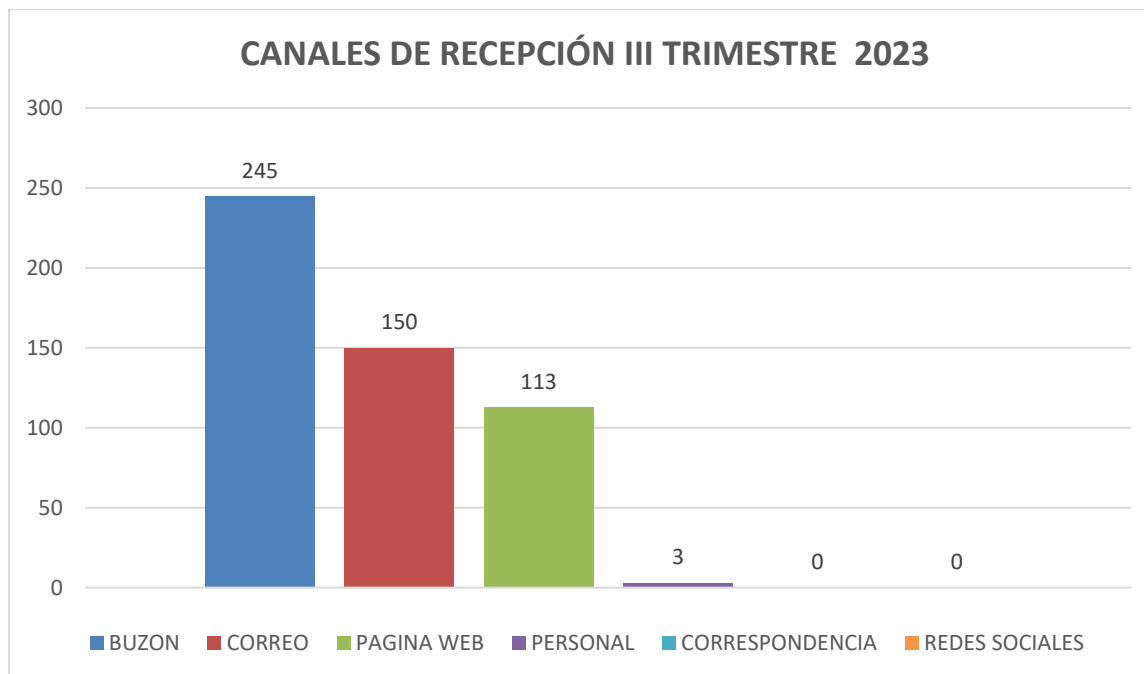


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III TRIMESTRE de 2023** se presentan **511** requerimientos, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un 47% son:

Petición (240 Requerimientos); **Reclamo 19%** (96 requerimientos); **Agradecimientos 17%** (85 requerimientos); **Queja 16%** (80 requerimientos); **Sugerencia 2%** (9 requerimientos); **Solicitud de la informacion 0%** (0 requerimientos).

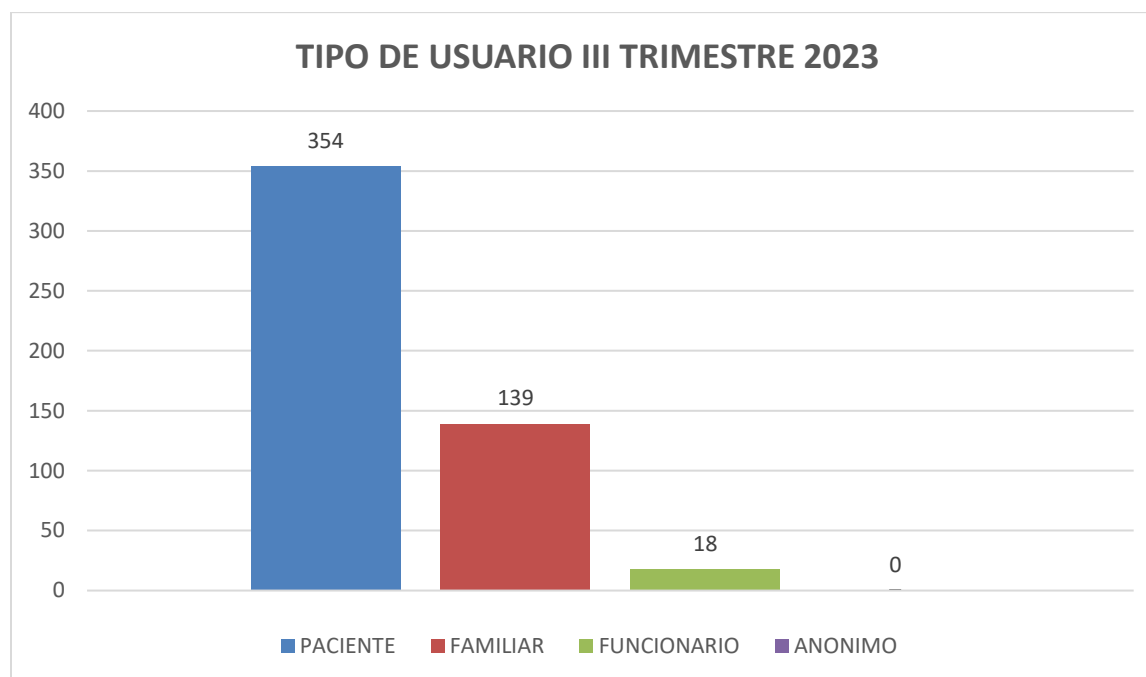
1.2.2 Canales de recepción



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III TRIMESTRE de 2023** se presentan **511 requerimientos**, los cuales se recibieron por los siguientes: El tipo de canal que presenta mayor participación con un **48%** es el **Buzón** (245 Requerimientos); **Correo** con un **29%** (150 requerimientos); **Página web 22%** (113 requerimientos); **Correspondencia** con un **0%** (0 requerimientos); **Redes sociales** con un **0%** (0 requerimientos); **Personal** con un **1%** (3 requerimientos).

1.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el **III TRIMESTRE de 2023** se registran **511** requerimientos; fueron interpuestos de la siguiente manera: **Paciente** con un **69%** (352 requerimientos); **Familiar** **27%** (139 requerimientos); **Funcionario EPS** **4%** (18 requerimientos); **Anónimo** **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

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	21	26%
FACTURACION	14	18%
AMBIENTAL	12	15%
GAICA	7	9%
TRABAJO SOCIAL	6	8%
CALL CENTER	3	4%
RADIOTERAPIA	3	4%
CABEZA Y CUELLO	3	4%
MEDICINA NUCLEAR	2	3%
UROLOGIA	2	3%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	1%
LABORATORIO	1	1%
NUTRICION	1	1%
SALUD MENTAL	1	1%
SUB MEDICA	1	1%
ONCOLOGIA	1	1%
RADIOLOGIA	1	1%
TOTAL	80	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el III TRIMESTRE de 2023 se presentaron 80 requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería 26%** (21 requerimientos); **Facturación 18%** (14 requerimientos); **Ambiental 15%** (12 requerimientos); **Gaica 9%** (7 requerimientos); **Trabajo Social 8%** (6 requerimientos); **Radioterapia 4%** (3 requerimientos); **Cabeza y Cuello 4%** (3 requerimientos); **Medicina Nuclear 3%** (2 requerimientos); **Urología 3%** (2 requerimientos); **Cuidados Paliativos 1%** (1 requerimientos); **Laboratorio 1%** (1 requerimientos); **Nutrición 1%** (1 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	80
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	10,46

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III TRIMESTRE de 2023** se presentaron **80 Quejas**, de las cuales se tramitaron 80 antes de los 15 días, teniendo como tiempo promedio de respuesta **10,46 días**.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR III TRIMESTRE 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 **III TRIMESTRE de 2023** no se presentaron respuestas preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el **III TRIMESTRE de 2023** se presentan **80 Quejas** a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas.

TIEMPO DE RESPUESTA EN FIRMAS	
III TRIMESTRE 2023	DIAS
JULIO	12,16 días
AGOSTO	11,5 días
SEPTIEMBRE	7,3 días

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

SERVICIO	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
ENFERMERIA	7	28%
AMBIENTAL	4	16%
FACTURACION	2	8%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	8%
SALUD MENTAL	1	4%
FARMACIA	1	4%
GAICA	1	4%
MEDICINA NUCLEAR	1	4%
PEDIATRIA	1	4%
UROLOGIA	1	4%
RADIOTERAPIA	1	4%
ONCOLOGIA	1	4%
TRABAJO SOCIAL	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **III TRIMESTRE de 2023** se presentaron **80 Quejas** en total, las cuales **5** antes los servicios respondieron antes de los **5 días**.

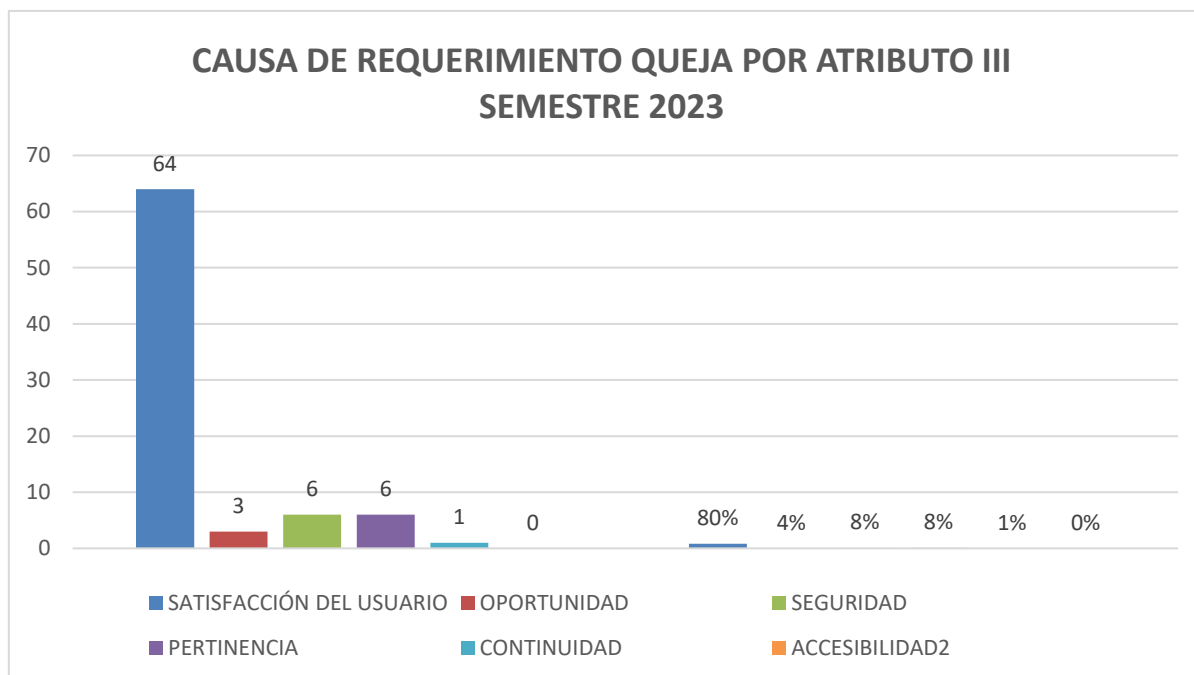
3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

SERVICIO	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
ENFERMERIA	17	30%
FACTURACION	12	21%
AMBIENTAL	9	16%
TRABAJO SOCIAL	4	7%
CALL CENTER	4	7%
NUTRICION	2	4%
SUB MEDICA	2	4%
LABORATORIO	1	2%
HEMATOLOGIA	1	2%
MEDICINA NUCLEAR	1	2%
RADIOTERAPIA	1	2%
RADIOLOGIA	1	2%
CABEZA Y CUELLO	1	2%
SALAS DE CX	1	2%
TOTAL	57	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **III TRIMESTRE de 2023** se presentaron **80 Quejas** en total, las cuales **57** los servicios respondieron después de los **5 días**.

4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo requerimiento **Queja** se presentan **80 Quejas**, distribuidas según el atributo de calidad; **Satisfacción del usuario 80%** (64 requerimientos); **Oportunidad 4%** (3 requerimientos); **Seguridad 8%** (6 requerimientos); **Pertinencia 8%** (6 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 EN GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE T. SOCIAL DE GASTRO	T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL GASTRO	T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL ONCOLOGIA	T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL NUTRICIONISTA MAURICIO	NUTRICION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA ANONIMA MALA ATENCION SRA MARTHA	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA MEDICINA NUCLEAR	MEDICINA NUCLEAR	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL ALBERGUE	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE NAVEGADOR-FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE LUIS	AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA VIGILANTE BERNAL	AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DR BALLEEN DE CY C	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DR CARDIOLOGIA	SUB-MEDICA- CARDIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FUNCIONARIA YEIMY LAB.	LABORATORIO CLINICO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE RADIOTERAPIA FUNCIONARIOS	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

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

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.

A continuación, se relacionan los requerimientos tipo queja según el atributo de **Satisfacción del usuario** (64 requerimientos), donde se evidencia los servicios con más afectación:

Enfermería (17 requerimientos)

Facturación (9 requerimientos)

Trabajo Social (5 requerimientos)

Ambiental (8 requerimientos)

Gaica (4 requerimientos)

4.1.2 Oportunidad (2 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA FACTURACION	FACTURACION	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DEMORA ATENCION CITA SICOLOGIA	SALUD MENTAL	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En la tabla anterior se relacionan los requerimientos tipo queja según el atributo de **Oportunidad** (2 requerimientos); donde se evidencia los servicios afectados:

Facturación (1 requerimiento)

Salud Mental (1 requerimiento)

4.1.3 Seguridad (6 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA ENFERMERIA PERDIDA CELULAR	ENFERMERIA	SEGURIDAD
SE QUEJA ENFERMERA	ENFERMERIA	SEGURIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA- RADIOLOGIA	ENFERMERIA- RADIOLOGIA	SEGURIDAD

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

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 los requerimientos tipo queja según el atributo de calidad

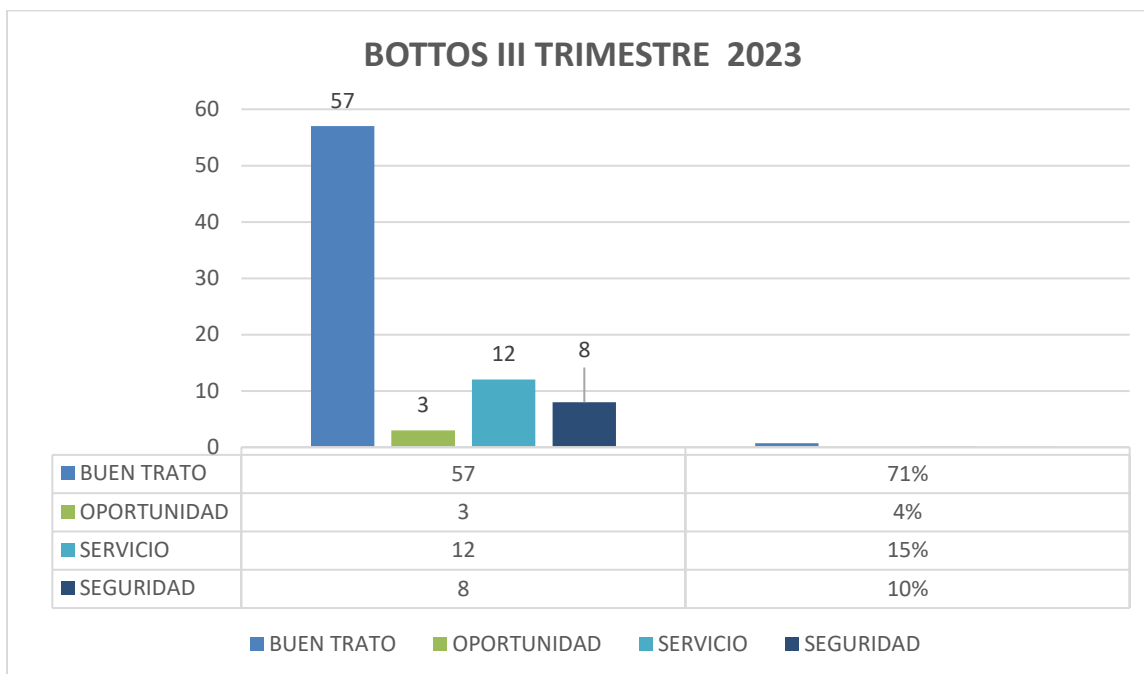
Seguridad (6 requerimientos); donde se evidencia los servicios:

Enfermería (5 requerimientos)

Gaica (1 requerimientos)

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

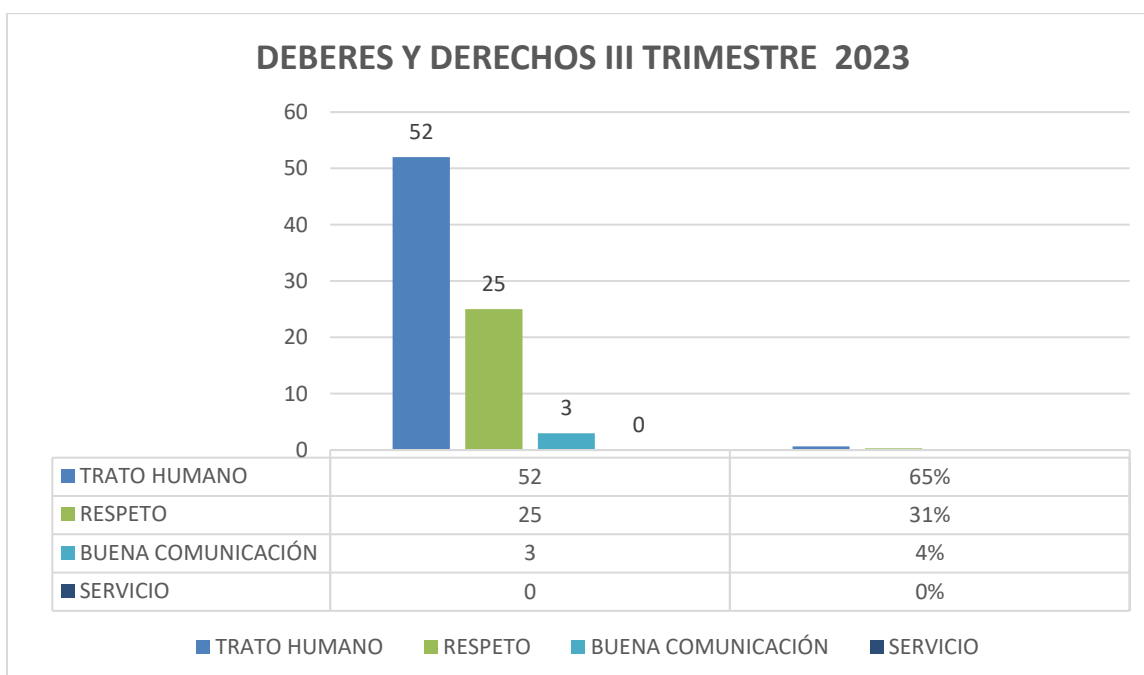
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **80 Quejas** que se presentaron en el **III TRIMESTRE de 2023** el **71%** corresponde al **Buen Trato** (57 requerimientos); **4% Oportunidad** (3 requerimientos); **Servicio** con **15%** (12 requerimientos); **Seguridad 10%** (8 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.

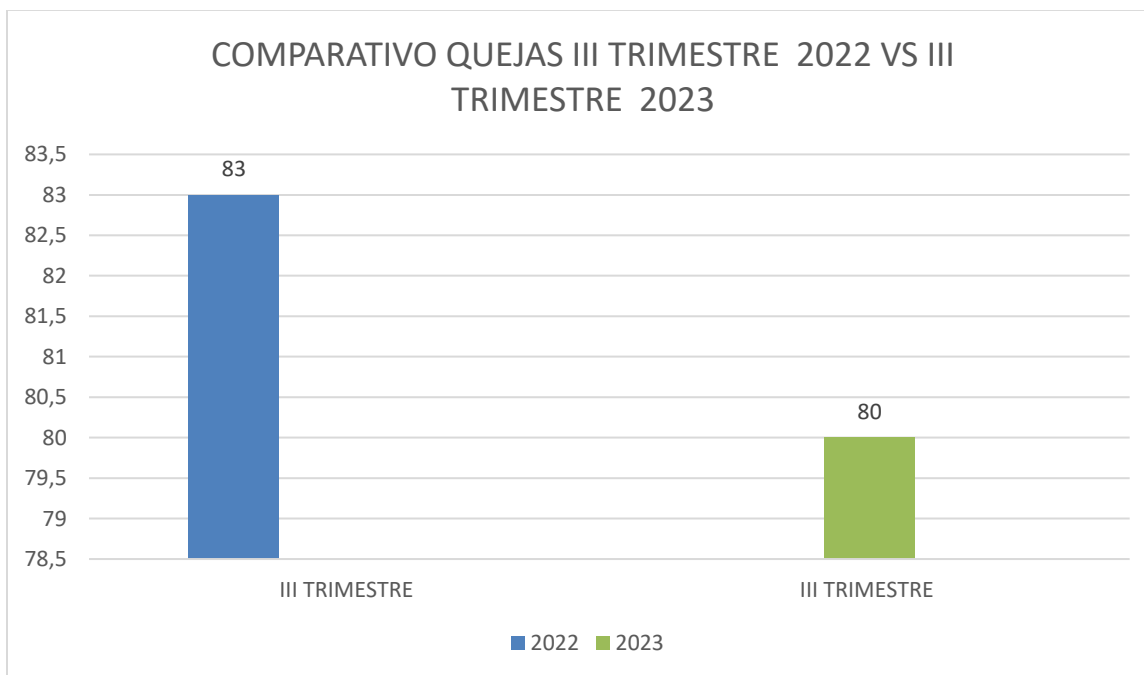
5.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **80 Quejas** que se presentaron en el **III TRIMESTRE de 2023** el **65%** corresponde a **Trato Humano** (52 requerimientos), **Respeto con 31%** (25 requerimientos), **Una buena comunicación 4%** (3 requerimientos), **Servicio 0%** (0 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 **III TRIMESTRE de 2023** se presentan **80** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **III TRIMESTRE de 2022**, se presentaron **83** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica en la comparación se presentó una disminución de 3 quejas con respecto al año anterior.

7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022 vs 2023.

✓ Incremento de Quejas según servicio

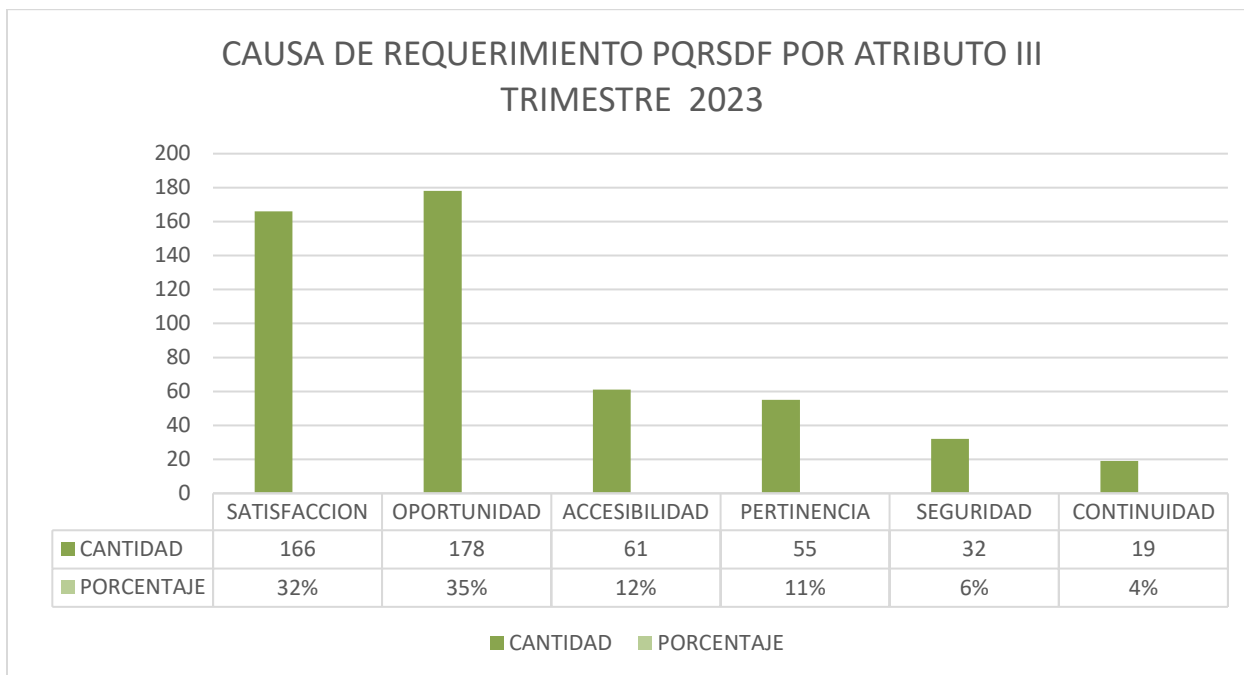
SERVICIO	QUEJAS	
	III TRIMESTRE 2022	III TRIMESTRE 2023
TRABAJO SOCIAL	1	4
ENFERMERIA	1	10
GAICA	1	6
ONCOLOGIA	0	1
SALUD MENTAL	0	1
SUB MEDICA	0	1
CABEZA Y CUELLO	0	1
CUIDADOS PALIATIVOS	0	1
RADIOTERAPIA	0	2
NUTRICION	0	1
AMBIENTAL	0	6
FACTURACION	0	3
CALL CENTER	0	2
FARMACIA	0	1
HEMATOLOGIA	0	1
RADIOLOGIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el **III TRIMESTRE de 2023** de **80 Quejas** se presentaron 10 quejas anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **III TRIMESTRE de 2023** se presentan **511** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue:

Satisfacción del usuario 32% (166 requerimientos)

Accesibilidad 12% (61 requerimientos)

Oportunidad 35% (178 requerimientos)

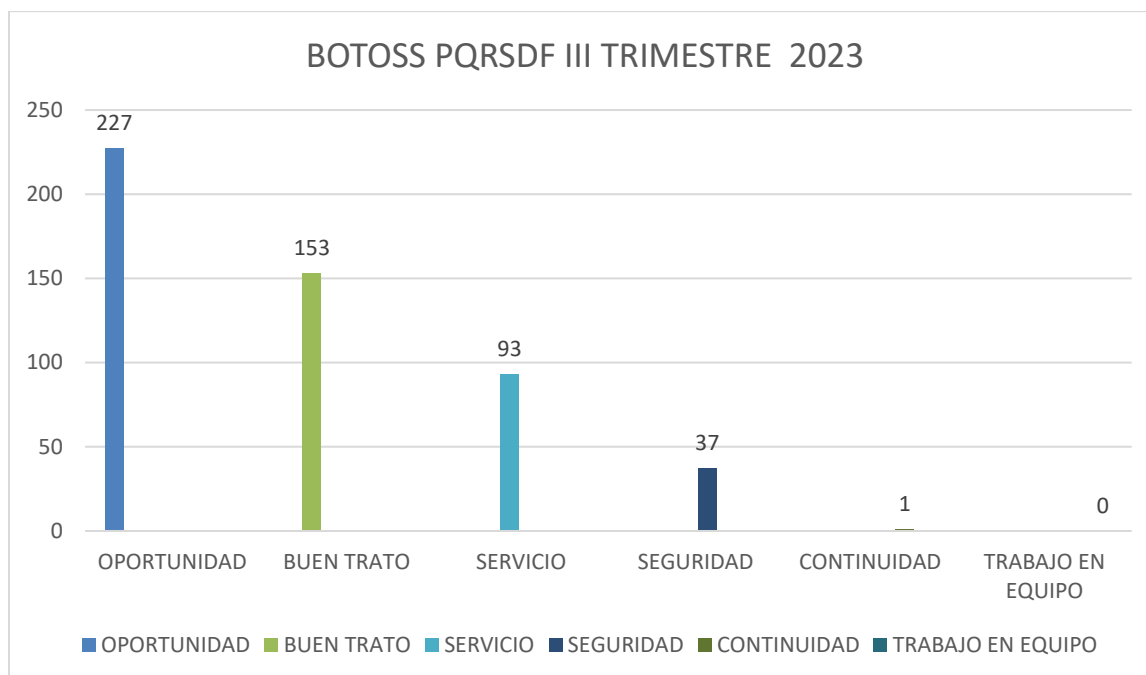
Pertinencia 11% (55 requerimientos)

Seguridad 6% (32 requerimientos)

Continuidad 4% (19 requerimientos)

9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

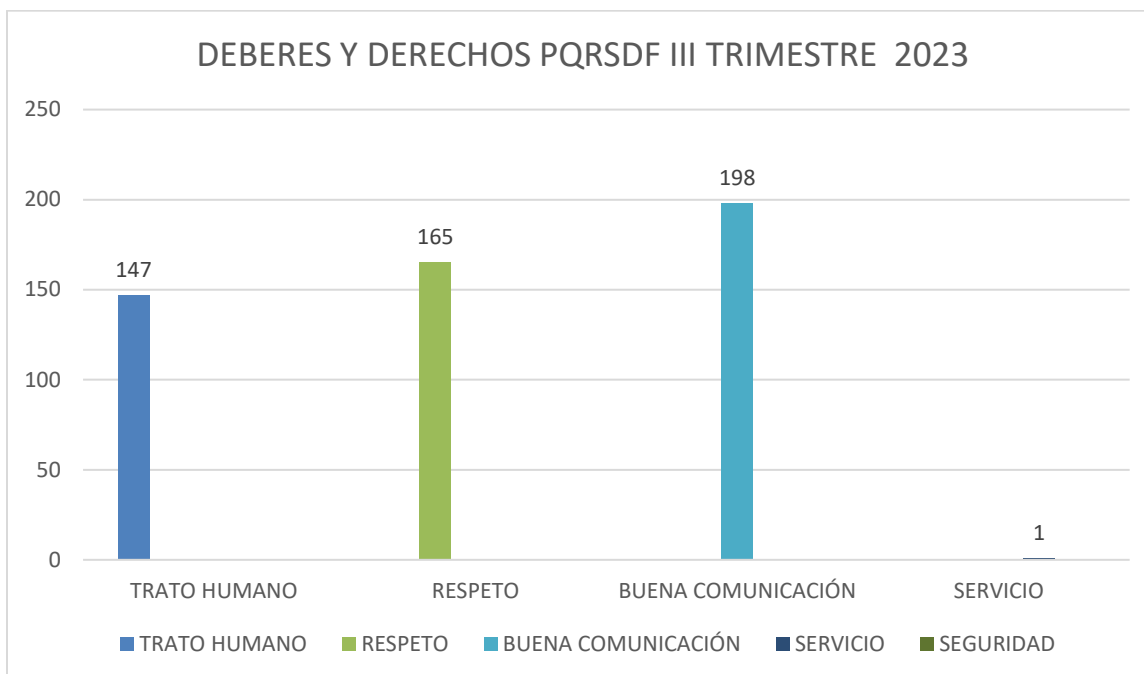
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **511 requerimientos** que se presentaron en el **III TRIMESTRE de 2023** el **44%** corresponde a **Oportunidad** (227 requerimientos), **Buen Trato 30%** (153 requerimientos), **Servicio 18%** (93 requerimientos), **Seguridad 7%** (37 requerimientos); **Continuidad 0%** (1 requerimiento); **Trabajo en equipo 0%** (0 requerimiento).

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **511 requerimientos** que se presentaron en el **III TRIMESTRE 2023** el **29%** corresponde a, **Trato Humano** (147 requerimientos), **Una Buena Comunicación 39%** (198 requerimientos), **Respeto 32%** (165 requerimientos), **Servicio 0%** (1 requerimientos),

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL III TRIMESTRE 2023

III TRIMESTRE 2023	
NUEVOS	1860
ANTIGUOS	29889
TOTAL	31749

Fuente: Oficina planeación institucional.

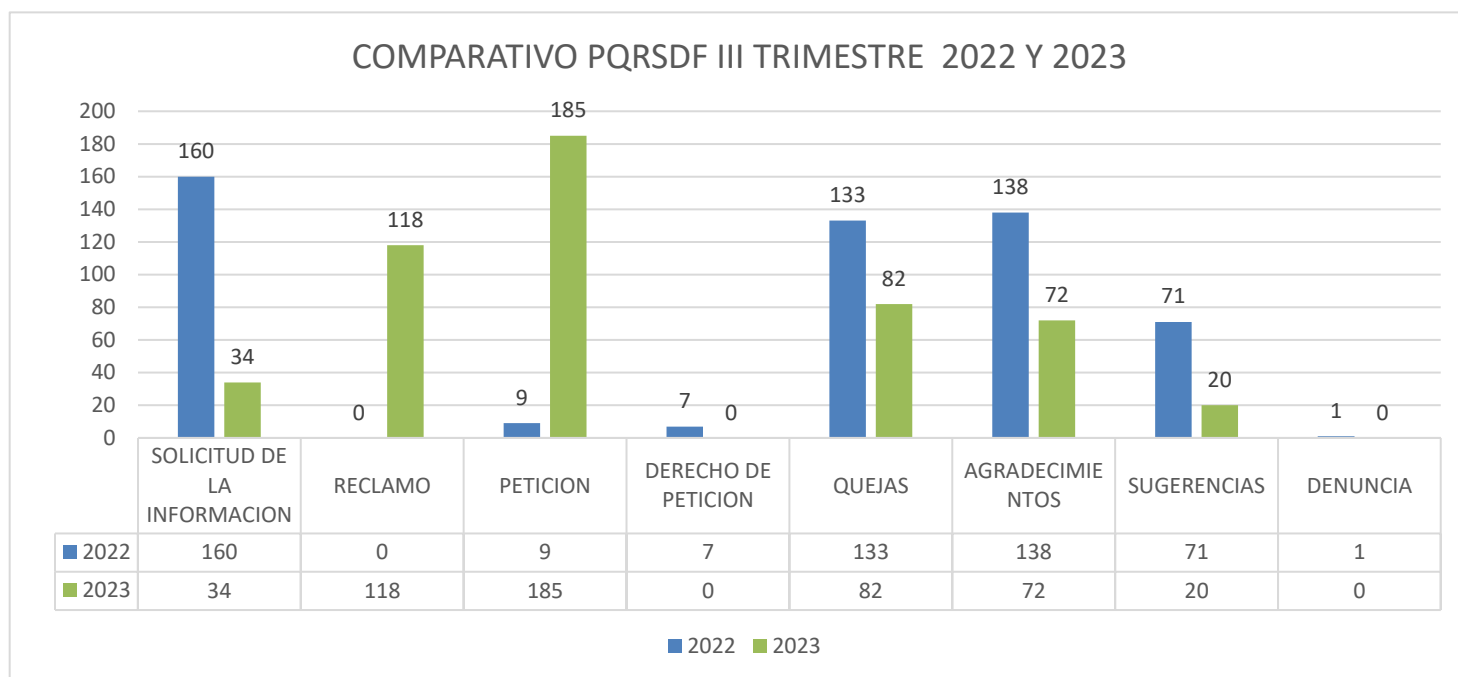
Frente a la cantidad de pacientes atendidos (**N total de requerimientos 511 / N total pacientes atendidos 31.749**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 80/ N total pacientes atendidos 31.749)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

Para el **III TRIMESTRE 2023** se concluye que; frente a la cantidad de pacientes atendidos; (**N total de requerimientos 511 / N total pacientes atendidos 31.749**)

Para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 80/ N total pacientes atendidos 31.749)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo con un porcentaje de 6,3%

11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el **III TRIMESTRE 2023** se presentan **511** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **III TRIMESTRE 2022** se presentan **519** requerimientos, se identifica que hubo una disminución de 8 requerimientos con respecto al año anterior.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DRA BONILLA GASTRO	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA PROGRAMA DUELO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION-NAVEGADOR	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- ATENCION DOMICILIARIA	ENFERMERIA- ATENCION DOMICILIARIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- ATENCION DOMICILIARIA	ENFERMERIA- ATENCION DOMICILIARIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO UCP	CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR DERMATOLOGIA	DERMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CONSUELO INFORMACION	APOYO CLINICO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO NAVEGADOR	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO HEMATO- DERMA- ENFERMIA	DERMA-HEMATO-ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD	AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TECNICA RX	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION GENERAL	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO

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

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 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 **III TRIMESTRE 2023** se presentaron **511 requerimientos** de los cuales **85** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia el servicio con mayor número de agradecimientos fue el servicio de **Enfermería**.

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 **III TRIMESTRE 2023** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

16. CONCLUSIONES

- De **511 requerimientos** para el **III TRIMESTRE 2023** el **47%** corresponde al tipo de comentario **petición** (240 Requerimientos); las causas de estos se definen en **Satisfacción del usuario**.
- De **511** requerimientos para el **III TRIMESTRE 2023** el **19%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** (96 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario**.
- De **511** requerimientos para el **III TRIMESTRE 2023** el **17%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimientos** (85 requerimientos); las causas de estos se definen en **Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Satisfacción del usuario**.
- Para el **III TRIMESTRE 2023** de **511** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Queja** con un **16%** (80 requerimientos); los cuales se identifican por, **Buen trato, Oportunidad, Seguridad y Servicio**.
- Para el **III TRIMESTRE 2023** de **511** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Solicitud de información** **0%** (0 requerimientos); los cuales se identifican por, **Accesibilidad, Oportunidad y Pertinencia**.
- Para el **III TRIMESTRE 2023** de **511** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Sugerencia** con **2%** (9 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