

INFORME PQRSDF OCTUBRE 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 OCTUBRE	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.

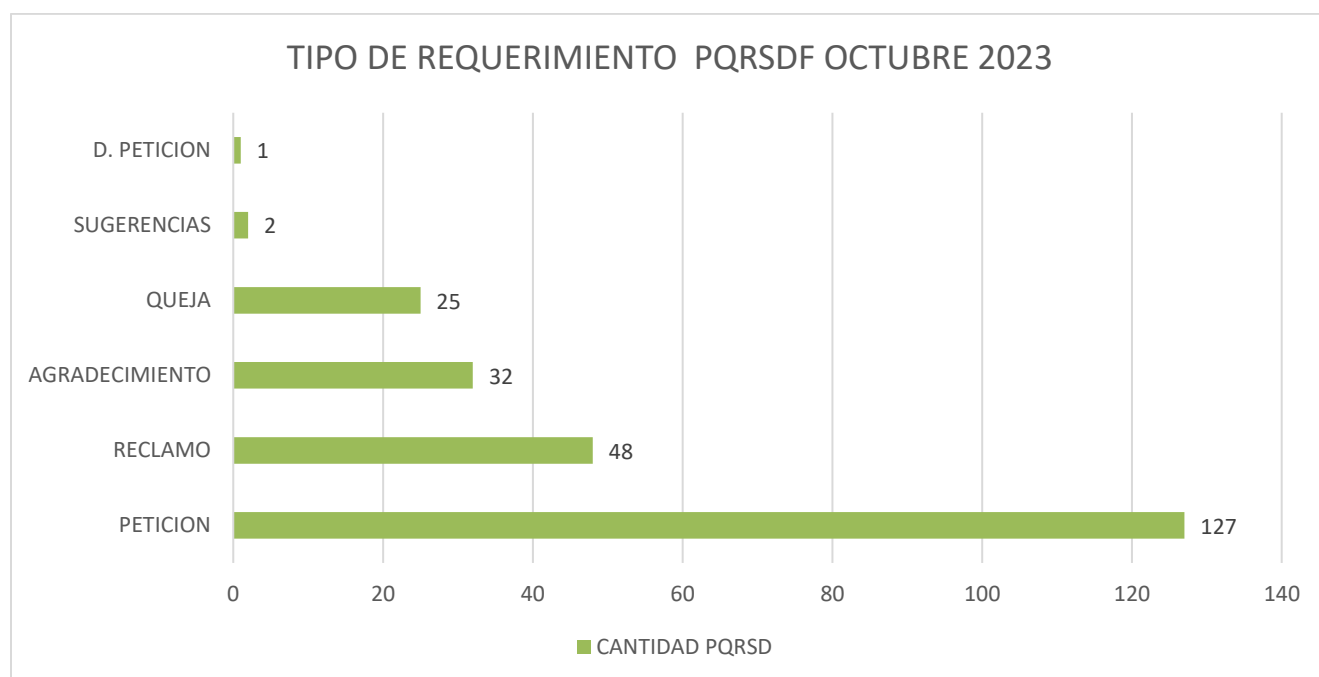
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 OCTUBRE 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.

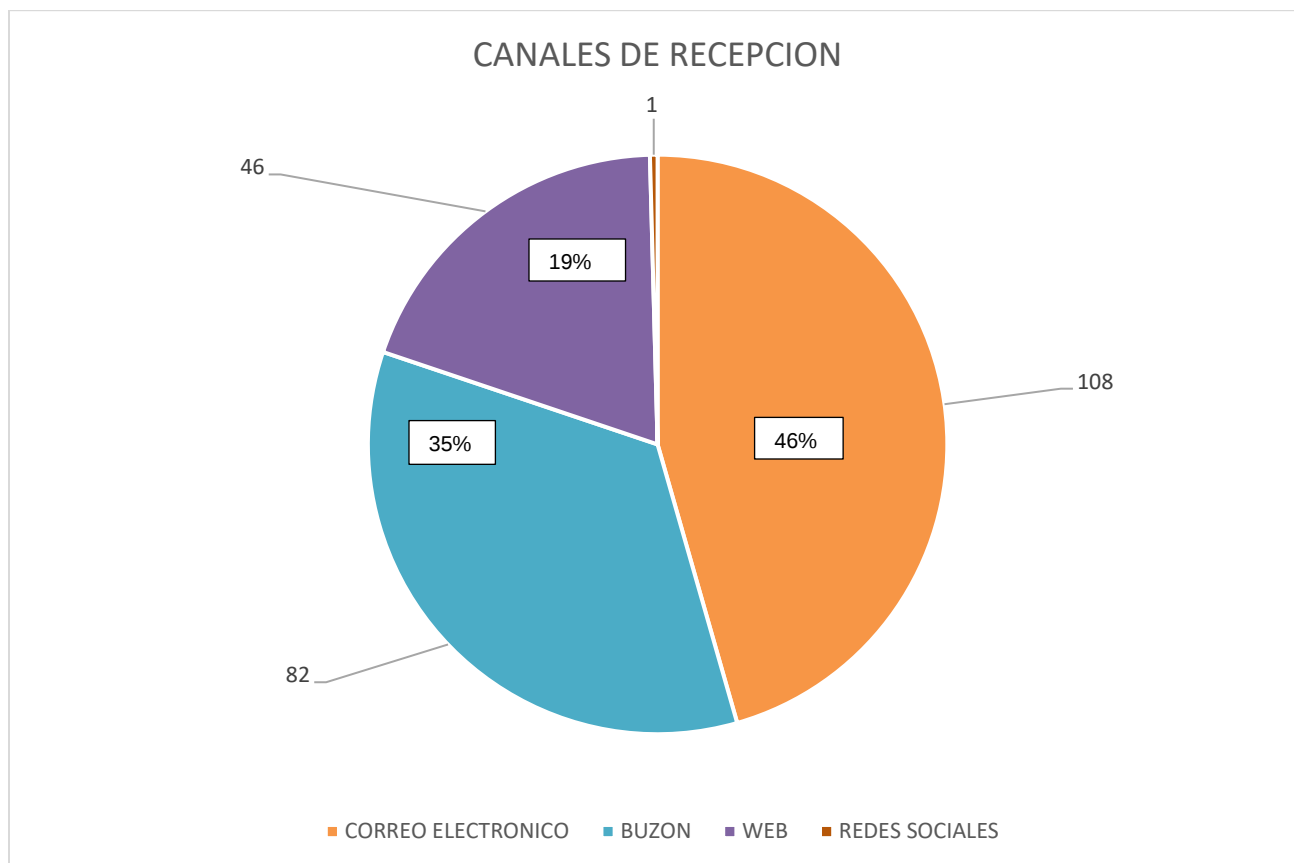
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **OCTUBRE de 2023** se presentan **237 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Petición** (127 Requerimientos) que corresponde a **54%**; **Reclamo** (48 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Agradecimiento** (32 requerimientos) que corresponde a **14%**; **Queja** (25 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Sugerencia** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**. **D. Petición** (1 requerimiento) que corresponde a **0%** **Solicitud de información** (1 requerimientos) que corresponde a **0%**; **Tutela** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**

1.2.2 Canales de recepción OCTUBRE 2023

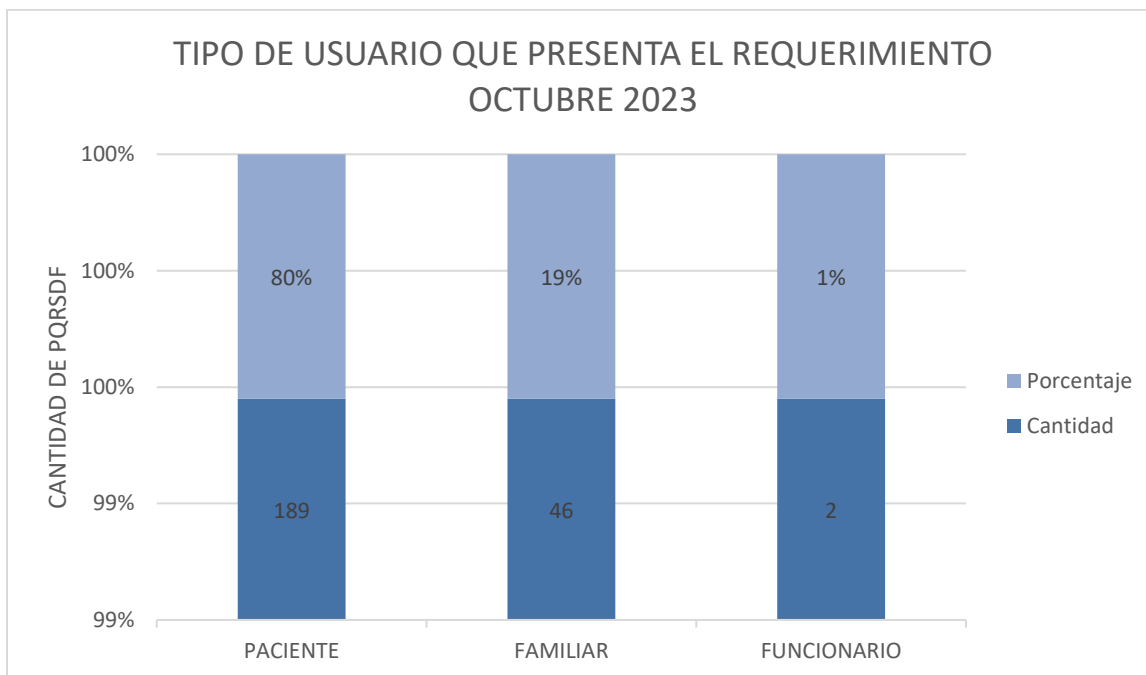


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **OCTUBRE 2023** se presentan **237** requerimientos, los canales de recepción de los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (108 requerimientos) que corresponde a **46%**
- **Buzón** (82 requerimientos) que corresponde a **35%**
- **Web** (46 requerimientos) que corresponde a **19%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de OCTUBRE de **2023** se registran **237** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (189 requerimientos) que corresponde a **80%**
- **Familiar** (46 requerimientos) que corresponde a **19%**
- **Funcionario** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

TIPO DE PQRSDF								
SERVICIO	AGRADECIMIENTO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	INFORMACION	PORCENTAJE
ENFERMERIA	16	8	2	11	1	0	0	25,9
SISTEMAS								0,0
FACTURACION	2	7	3	4	0	0	0	10,9
PATOLOGIA								0,0
CALL CENTER	0	0	4	1	0	0	0	3,4
DIRECCION	3	0	0	0	0	0	0	2,0
JURIDICA	0	0	3	0	0	0	0	2,0
FARMACIA	0	0	2	1	0	0	0	2,0
GAICA	0	0	1	7	0	0	0	5,4
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	1	1	0	0	0	1,4
DERMATOLOGIA								0,0
LABORATORIO	0	0	0	1	0	0	0	0,7
GESTION DOCUMENTAL	0	0	2	1	0	0	0	2,0
CABEZA Y CUELLO	0	2	5	1	0	0	0	5,4
ENDOCRINOLOGIA	0	0	5	0	0	0	0	3,4
RADIOTERAPIA								0,0
HEMATOLOGIA	2	0	6	0	0	0	0	5,4
CEGIP	1	0	1	0	0	0	0	1,4
MEDICINA NUCLEAR	0	0	1	0	0	0	0	0,7
UCI								0,0
OFTAMOLOGIA								0,0
NEUROCIRUGIA	0	1	0	0	0	0	0	0,7
PEDIATRIA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
AMBIENTAL	3	0	1	5	0	1	0	6,8
TRABAJO SOCIAL								0,0
CUIDADOS PALIATIVOS	0	0	1	1	0	0	0	1,4
CIRUGIA PLASTICA	0	0	0	2	0	0	0	1,4
NUTRICION	1	0	0	0	0	0	0	0,7
HOSPITALIZACION								0,0
INFECTOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
RADIOLOGIA	0	1	1	5	0	0	0	4,8
GINECOLOGIA	0	0	1	1	0	0	0	1,4
SUB ADMINISTRATIVA								0,0
SALUD PUBLICA	1	0	0	0	0	0	0	0,7
MERCADEO	0	0	1	0	0	0	0	0,7
ONCOLOGIA	1	0	3	1	0	0	0	3,4
MEDICINA INTERNA	0	0	1	0	0	0	0	0,7
RADIOTERAPIA	0	1	1	0	0	0	0	1,4
SALAS CX	0	2	0	0	0	0	0	1,4
REHABILITACION	0	0	1	0	0	0	0	0,7
SEGURIDAD	0	0	1	0	0	0	0	0,7
TOTAL	32	25	127	48	1	2	0	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	8	32%
FACTURACION	7	28%
CABEZA Y CUELLO	2	8%
SALAS DE CX	2	8%
DERMAROLOGIA	1	4%
NEUROCIRUGIA	1	4%
RADIOLOGIA	1	4%
RADIOTERAPIA	1	4%
SENO Y TEJIDOS	1	4%
UROLOGIA	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de OCTUBRE 2023 se presentaron **25** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería** (8 requerimientos) que corresponde a **32%**; **Facturación (7 requerimientos)** que corresponde a **28%**; **Cabeza y cuello** (2 requerimientos) que corresponde a **8%**; **Salas de cx** (2 requerimientos) que corresponde a **8%**; **Dermatología** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Neurocirugía** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Radiología** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Radioterapia** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Seno y tejidos blandos** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**; **Urología** (1 requerimiento) que corresponde a **4%**.

3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

3.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
QUEJAS TRAMITADAS ANTES DE LOS 15 DÍAS POR LAS ÁREAS RESPONSABLES	25
QUEJAS TRAMITADAS DESPUES DE LOS 15 DÍAS POR LAS ÁREAS RESPONSABLES	0
TOTAL	25
PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	12,5

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de OCTUBRE de 2023 se presentaron **25 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los **15 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **12,5%** días.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR OCTUBRE 2023	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	0
Despues de los 15 días	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **OCTUBRE 2023** se presentan **25 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **4,8** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de OCTUBRE de 2023 se presentaron **25 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **6** antes de los **5 días**.

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
CABEZA Y CUELLO	2	33%
ENFERMERIA	2	33%
RADIOTERAPIA	1	17%
FACTURACION	1	17%
TOTAL	6	100%

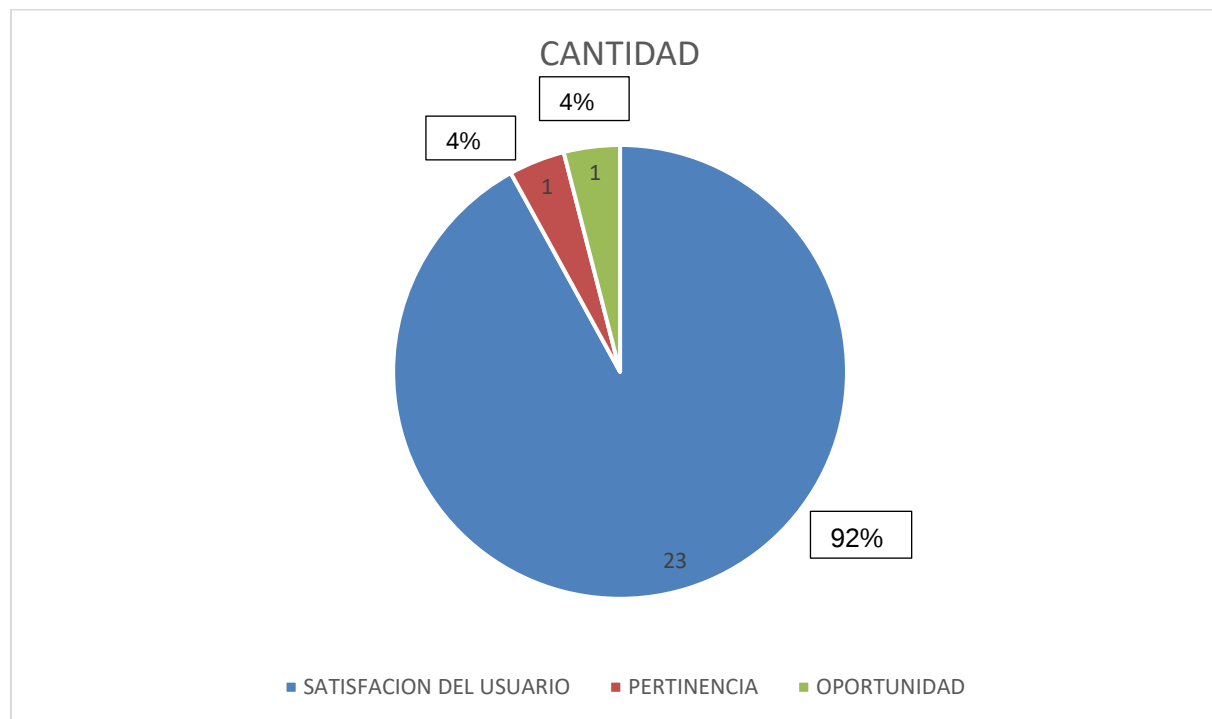
3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
FACTURACION	6	32%
ENFERMERIA	6	32%
SALAS DE CX	2	11%
RADIOLOGIA	1	5%
UROLOGIA	1	5%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	5%
NEUROCIRUGIA	1	5%
DERMATOLOGIA	1	5%
TOTAL	19	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **OCTUBRE** de 2023 se presentaron **25 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **8** 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 **25 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario** (23 requerimientos) que corresponde a **92%**;
- **Pertinencia** (1 requerimientos) que corresponde a **4%**
- **Oportunidad** (1 requerimientos) que corresponde a **4%**

4.1.1 Satisfacción del usuario 92% (23 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (23 requerimientos) que corresponde a **92%**, donde se evidencia el servicio con mayor afectación fue **Facturación** (7 requerimientos); **Enfermería** (7 requerimientos); **Cabeza y Cuello** (2 requerimientos); **Salas de Cx** (2 requerimientos) los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FUNCIONARIA CLARA RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA ANONIMA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FUNCIONARIO SALAS DE CX	SALAS DE CX	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE UROLOGIA	UROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
QUEJA DRS OFTALMOLOGIA	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FUNCIONARIO SALAS DE CIRUGIA	SALAS DE CX	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE FACTURACION- ENFERMERIA	FACTURACION- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE SECRETARIA SENO	SENO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DR ROSALES	NEUROCIRUGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERIA SIGNOS VITALES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE DR FERNANDO ROJAS	CABEZA Y CUELLO	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA CITA DERMATOLOGIA	DERMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4.1.2 Oportunidad 4% (1 requerimientos).

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS	RADIOLOGIA	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

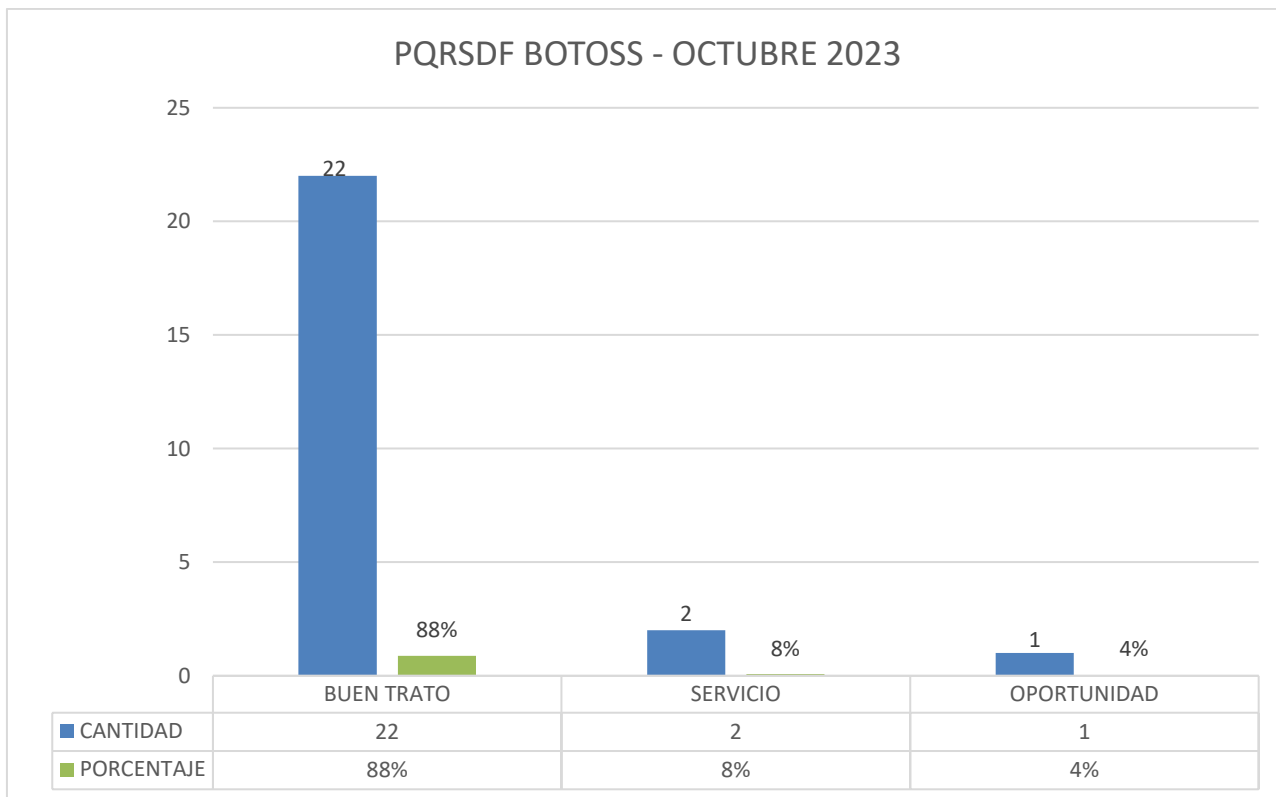
4.1.3 Pertinencia 4% (1 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	ENFERMERIA	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

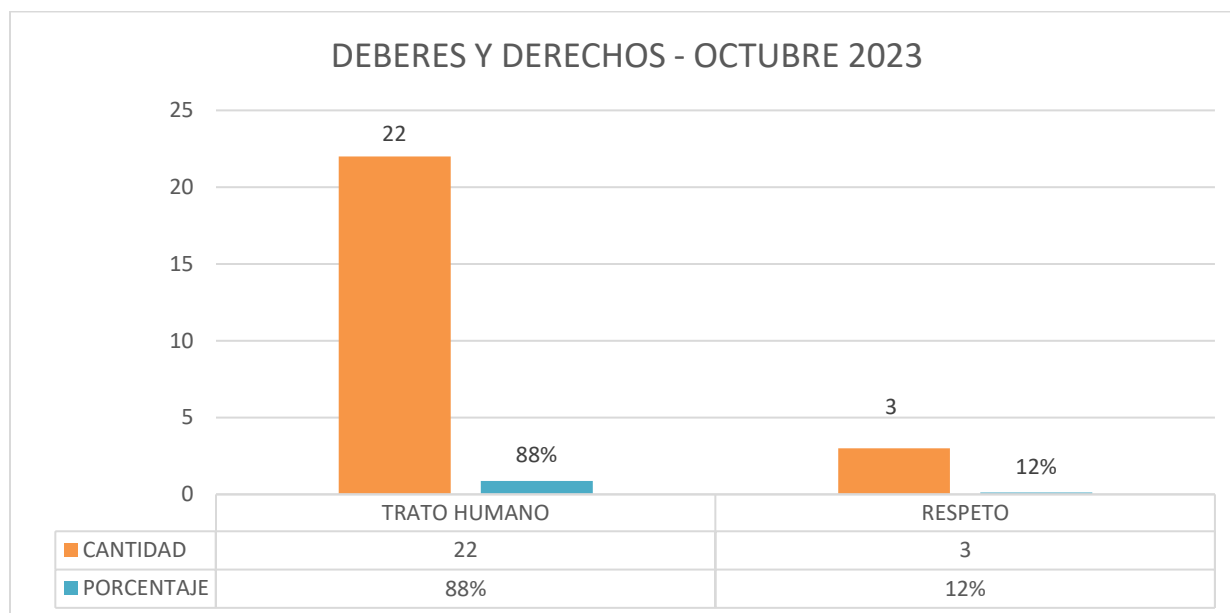
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **25 Quejas** que se presentaron en el mes de **OCTUBRE 2023** el **88%** corresponde al **Buen Trato** (22 requerimientos); **8%** corresponde al **Servicio** (2 requerimientos); **4%** corresponde a **Oportunidad** (1 requerimiento) esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

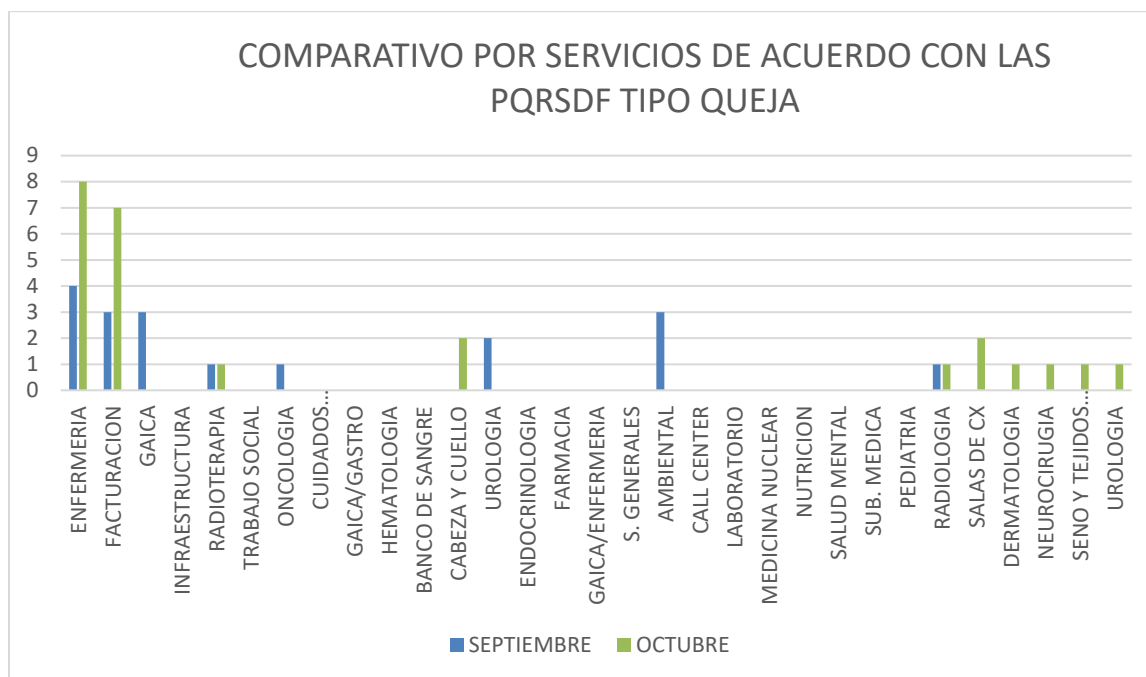


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **25 Quejas** que se presentaron en el mes de **OCTUBRE 2023** alineado con **Deberes y Derechos**. El **88%** corresponde a **Trato Humano** (22 requerimientos), **Respeto** con **12%** (3 requerimientos).

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

Mes **SEPTIEMBRE 2023** vs **OCTUBRE 2023**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Septiembre 2023** se presentan **18** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **OCTUBRE 2023** se presentaron **25** requerimientos, se evidencia un aumento de **7** quejas para el mes de **OCTUBRE**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre JULIO vs OCTUBRE 2023

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ENFERMERIA	4	8
FACTURACION	3	7
CABEZA Y CUELLO	0	2
SALAS DE CX	0	2
DERMATOLOGIA	0	1
NEUROCIRUGIA	0	1
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	1
UROLOGIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

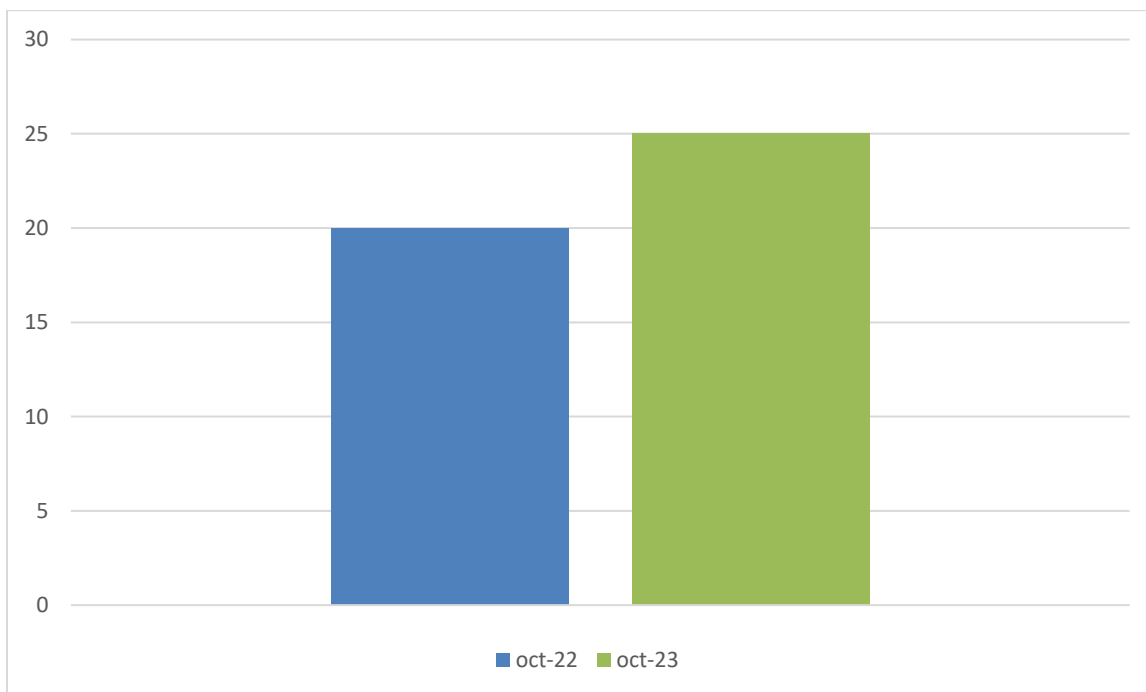
SERVICIO	MES	
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
GAICA	3	0
INFRAESTRUCTURA	0	0
ONCOLOGIA	1	0
UROLOGIA	2	0
AMBIENTAL	3	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

SERVICIO	MES	
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
RADIOTERAPIA	1	1
TRABAJO SOCIAL	0	0
CUIDADOS PALIATIVOS	0	0
GAICA/GASTRO	0	0
HEMATOLOGIA	0	0
BANCO DE SANGRE	0	0
ENDOCRINOLOGIA	0	0
FARMACIA	0	0
GAICA/ENFERMERIA	0	0
S. GENERALES	0	0
CALL CENTER	0	0
LABORATORIO	0	0
MEDICINA NUCLEAR	0	0
NUTRICION	0	0
SALUD MENTAL	0	0
SUB. MEDICA	0	0
PEDIATRIA	0	0
RADIOLOGIA	1	1

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **OCTUBRE 2023** se presentan **25** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **OCTUBRE 2022** año anterior, se presentaron **20** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo un aumento de 5 quejas comparando el año anterior.

7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022 vs 2023.

✓ Incremento de Quejas según servicio

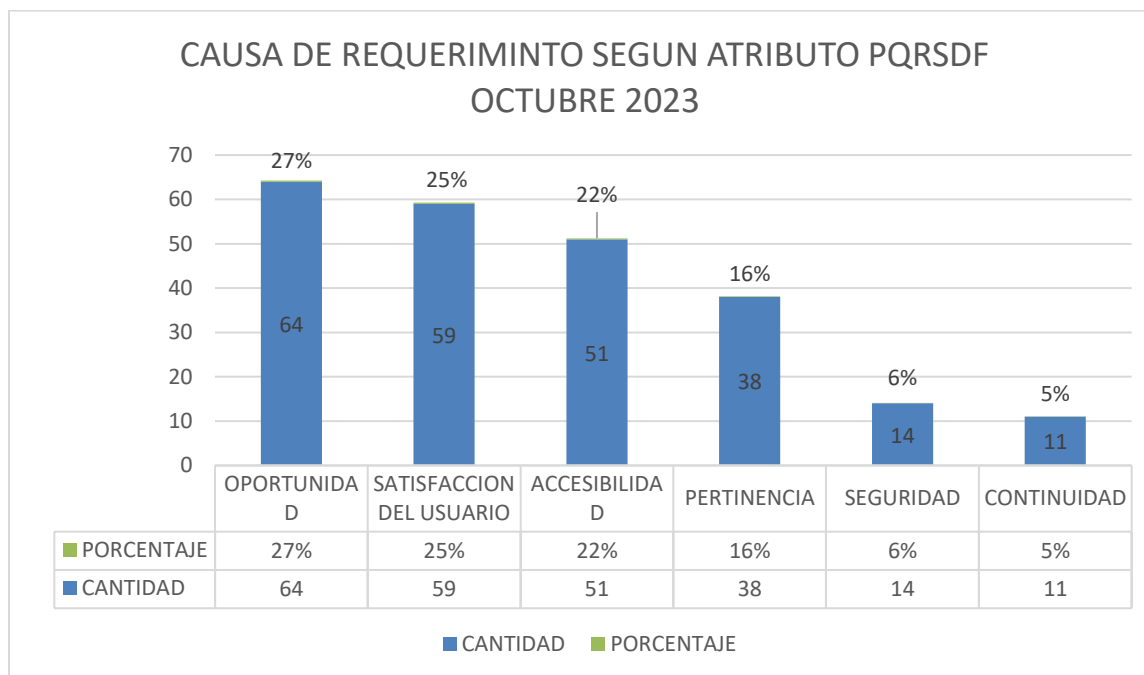
SERVICIO	MES	
	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023
ENFERMERIA	0	8
FACTURACION	0	7
CABEZA Y CUELLO	0	2
SALAS DE CX	0	2
DERMATOLOGIA	0	1
NEUROCIRUGIA	0	1
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	1
UROLOGIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **OCTUBRE 2023** se presentaron **5** quejas anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

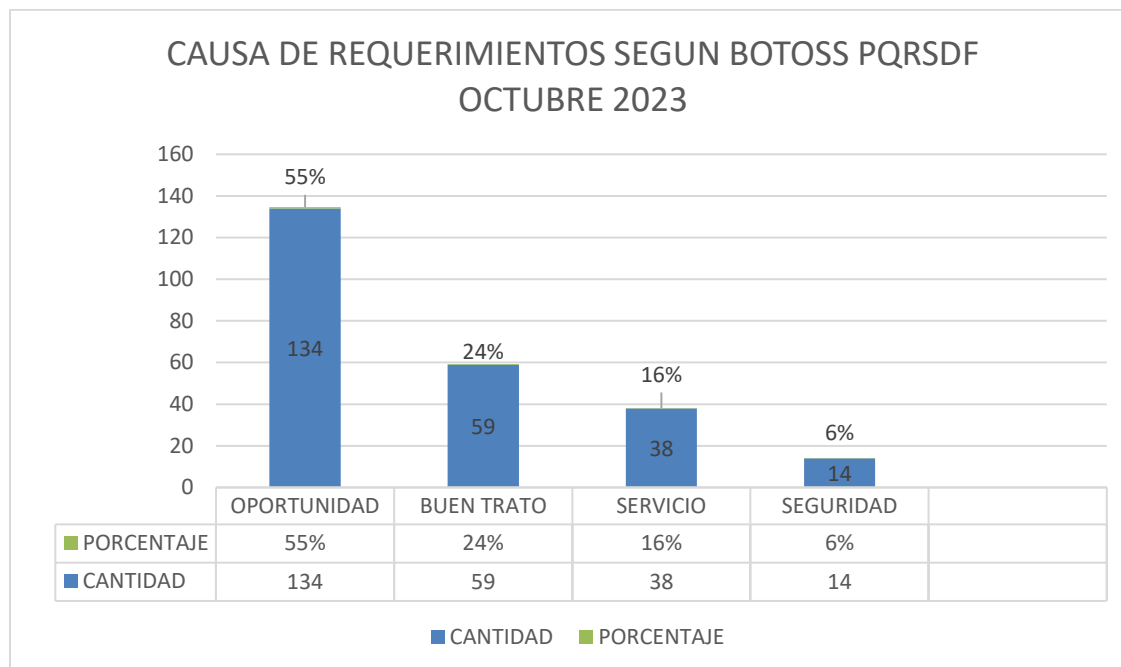


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **OCTUBRE 2023** se presentan **237** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Satisfacción del usuario** (59 requerimientos) que corresponde a **25%**; **Oportunidad** (64 requerimientos) que corresponde a **27%**; **Accesibilidad** (51 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Pertinencia** (38 requerimientos) que corresponde a **16%**; **Continuidad** (11 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Seguridad** (14 requerimientos) que corresponde a **5%**.

9.1 Botoss PQRSDF

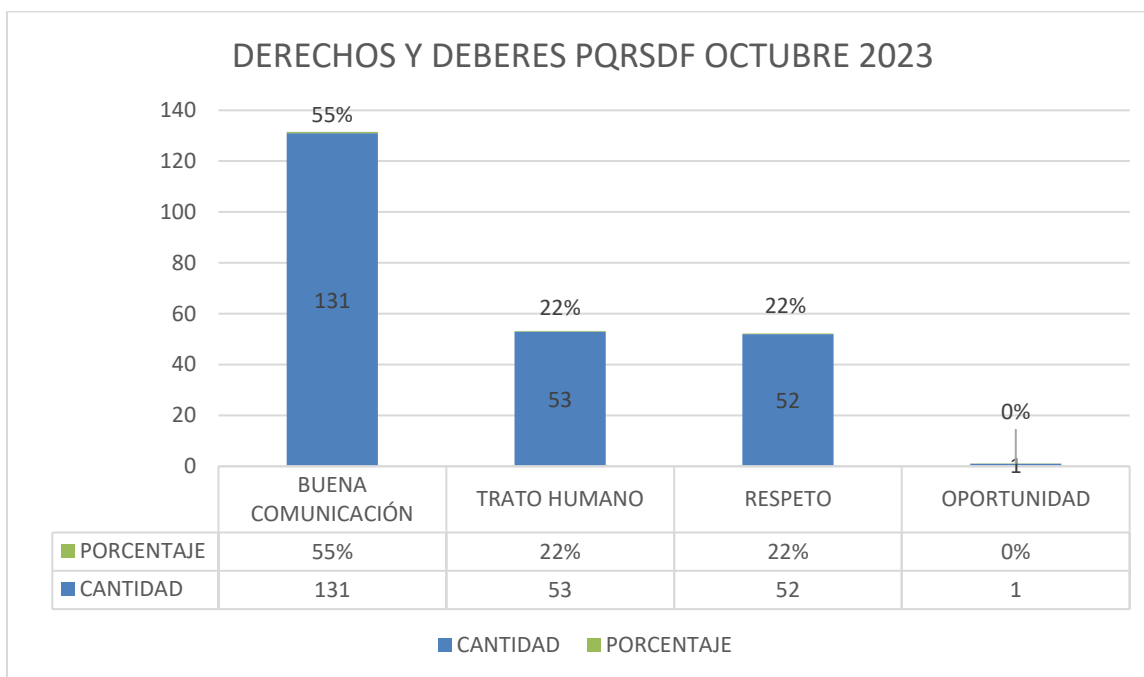
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **237** requerimientos que se presentaron en el mes de **OCTUBRE 2023** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **OCTUBRE** 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 **237** requerimientos que se presentaron en el mes de **OCTUBRE 2023** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Respeto** (52 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Trato humano** (53 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Buena comunicación** (131 requerimientos) que corresponde a **55%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE OCTUBRE 2023

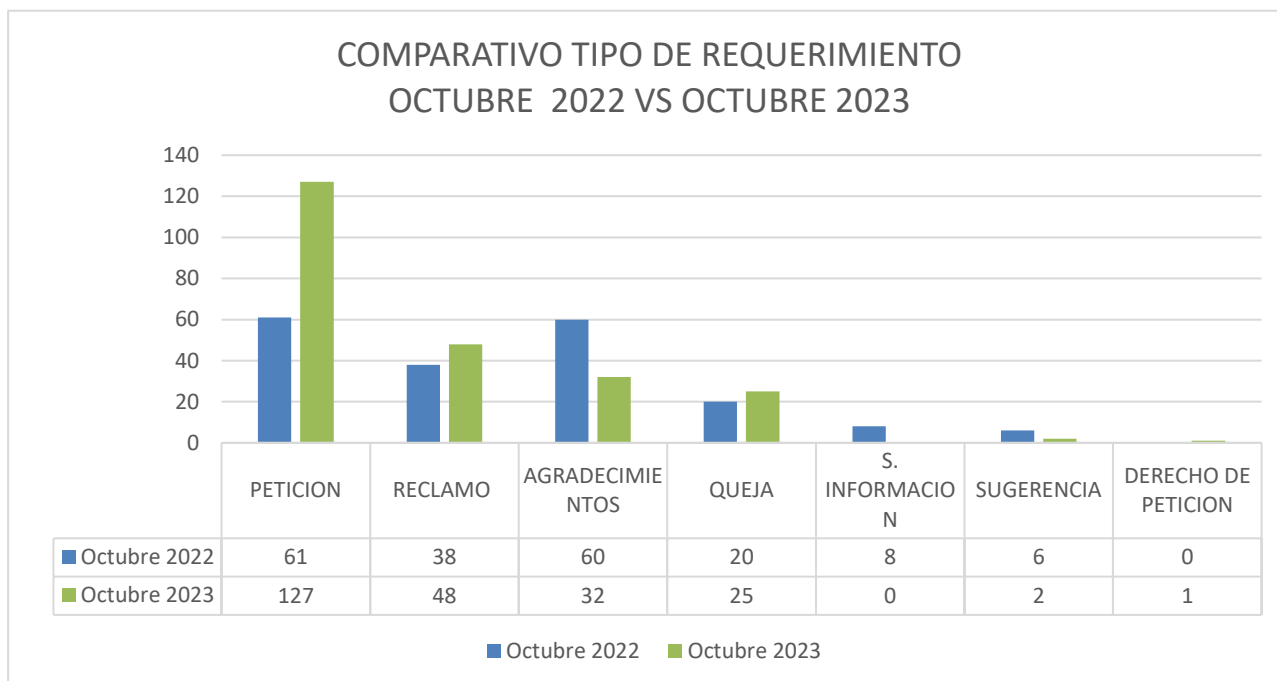
OCTUBRE	
OCTUBRE	CANTIDAD
NUEVOS	54.445
ANTIGUOS	28.460
TOTAL ATENDIDOS	82.905

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 237/ N total pacientes atendidos 82.905**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** (**N total de requerimientos tipo queja 25/ N total pacientes atendidos 82.905**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el año **2023** del mes de **OCTUBRE** se presentan **237 requerimientos** mientras que para el mismo periodo del año anterior **OCTUBRE 2022** se presentan **193** requerimientos, se identifica que hubo un incremento de **44** requerimientos sobre el número de requerimientos del año anterior.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **OCTUBRE 2023** se identifica un incremento de requerimientos en las siguientes clasificaciones:
- **Petición**, con un aumento de **66 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **OCTUBRE** del 2022 se presentaron **61 requerimientos** y en el mes de **OCTUBRE** del 2023 **127 requerimiento**.
 - **Queja**, con un aumento de **5 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **OCTUBRE** del 2022 se presentaron **20 requerimientos** y en el mes de **OCTUBRE** del 2023 **25 requerimientos**.
 - **Reclamo**, con un aumento de **10 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **OCTUBRE** del 2022 se presentaron **38 requerimientos** y en el mes de **OCTUBRE** del 2023 **48 requerimientos**.
 - **Agradecimientos**, con una disminución de **28 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **OCTUBRE** del 2022 se presentaron **60 requerimientos** y en el mes de **OCTUBRE** del 2023 **32 requerimientos**.
 - **Solicitud de la información**, con una disminución de **8 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **OCTUBRE** del 2022 se presentaron **8 requerimientos** y en el mes de **OCTUBRE** del 2023 **0 requerimientos**.
 - **Sugerencias**, con una disminución de **4 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **OCTUBRE** del 2022 se presentaron **6 requerimientos** y en el mes de **OCTUBRE** del 2023 **2 requerimientos**.

- **Derecho de petición** con un aumento de 1 **requerimiento**, teniendo en cuenta que en el mes **OCTUBRE** del 2022 no se presentaron **requerimientos** y en el mes de **OCTUBRE** del 2023 **1 requerimientos**.

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DR ALCALA HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SR CAMACHO VIGILANCIA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA- ENFERMERIA	HEMATOLOGIA- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO HOSPITAL DIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CEGIP-APOYO CLINICO- ENFERMERIA	CEGIP- APOYO CLINICO- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- SEGURIDAD	ENFERMERIA- SEGURIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	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 TRABAJO SOCIAL	TRABAJO SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEGURIDAD	G. AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SEGURIDAD	G. AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- ORTOPEdia	ENFERMERIA- ORTOPEdia	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ANONIMO- ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ANONIMO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ANONIMO FACTURACION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ANONIMO UROLOGIA	UROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ONCOLOGIA	ONCOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SALUD PUBLICA	SALUD PUBLICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- HEMATOLOGIA	ENFERMERIA- HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO UCI- DIRECCION- ENFERMERIA	UCI- INC- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **OCTUBRE 2023** se presentaron **237** requerimientos de los cuales **32** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **32** 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 **OCTUBRE 2023** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

15. CONCLUSIONES

- De **237** requerimientos recibidos durante el mes de OCTUBRE, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta OCTUBRE participación es:
- Petición** (127 Requerimientos) que corresponde a **54%**.
- Reclamo** (48 requerimientos) que corresponde a **20%**.
- Queja** (25 requerimientos) que corresponde a **11%**
- Agradecimientos** (32 requerimientos) que corresponde a **14%**.
- Sugerencia** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**.
- Solicitud de información** (0 requerimientos) que corresponde a **0%**
- Derecho de petición** (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