

INFORME PQRSDF NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE	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.

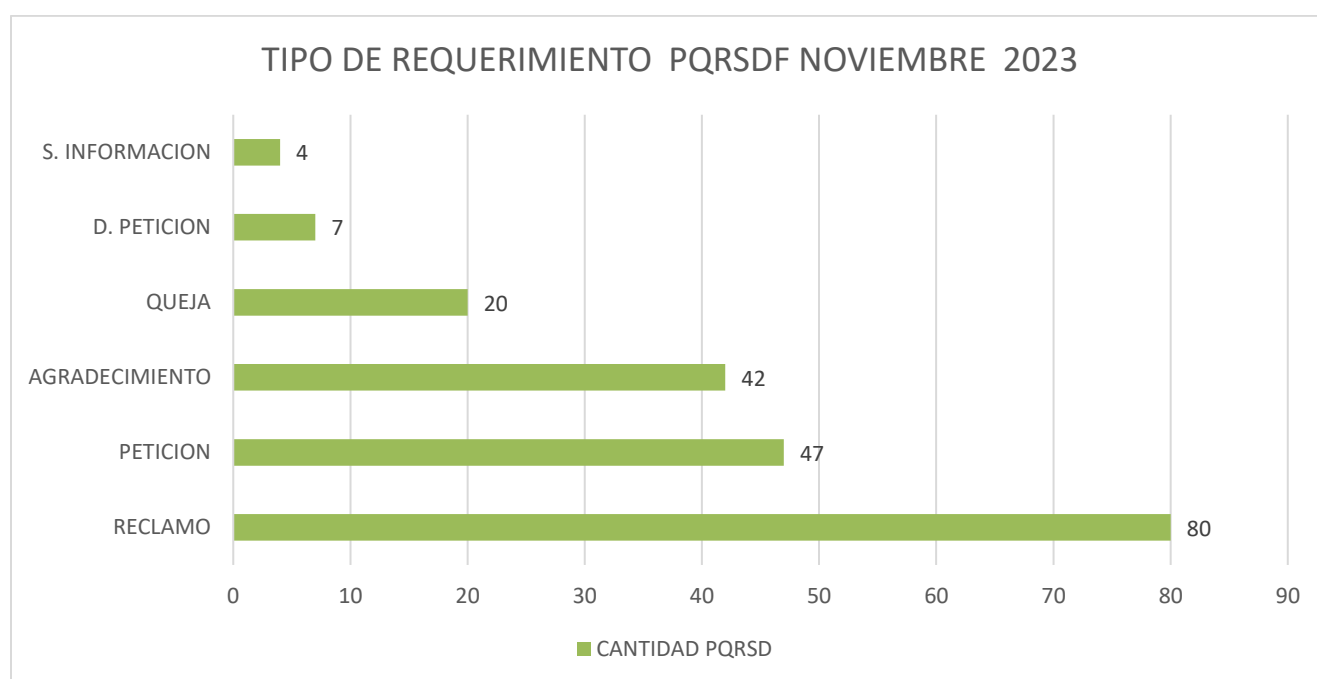
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 NOVIEMBRE 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.

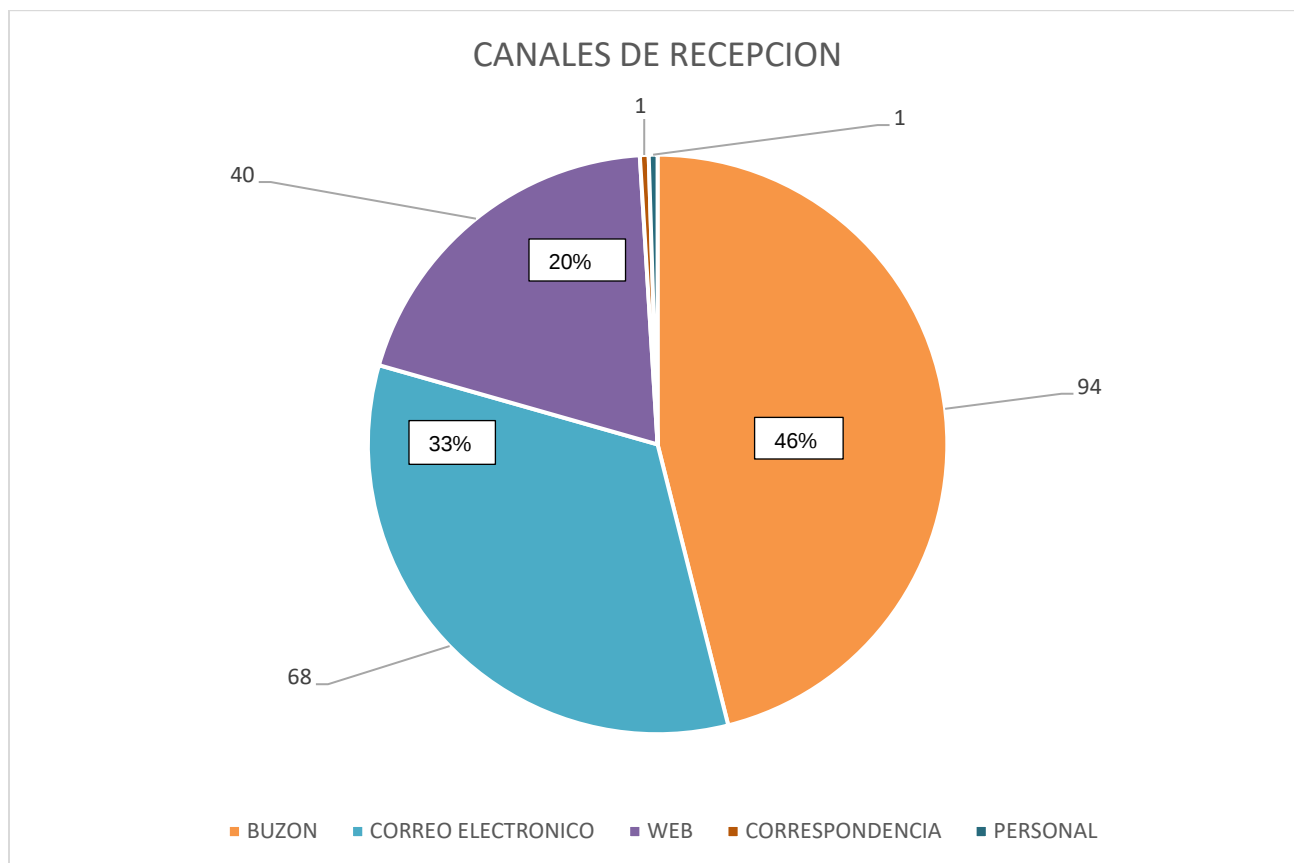
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **NOVIEMBRE de 2023** se presentan **204 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (80 Requerimientos) que corresponde a **39%**; **Petición** (47 requerimientos) que corresponde a **23%**; **Agradecimiento** (42 requerimientos) que corresponde a **21%**; **Queja** (20 requerimientos) que corresponde a **10%**; **D. petición** (7 requerimientos) que corresponde a **3%**. **Solicitud de la información** (4 requerimiento) que corresponde a **2%** **Sugerencias** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**; **Tutela** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.2 Canales de recepción NOVIEMBRE 2023

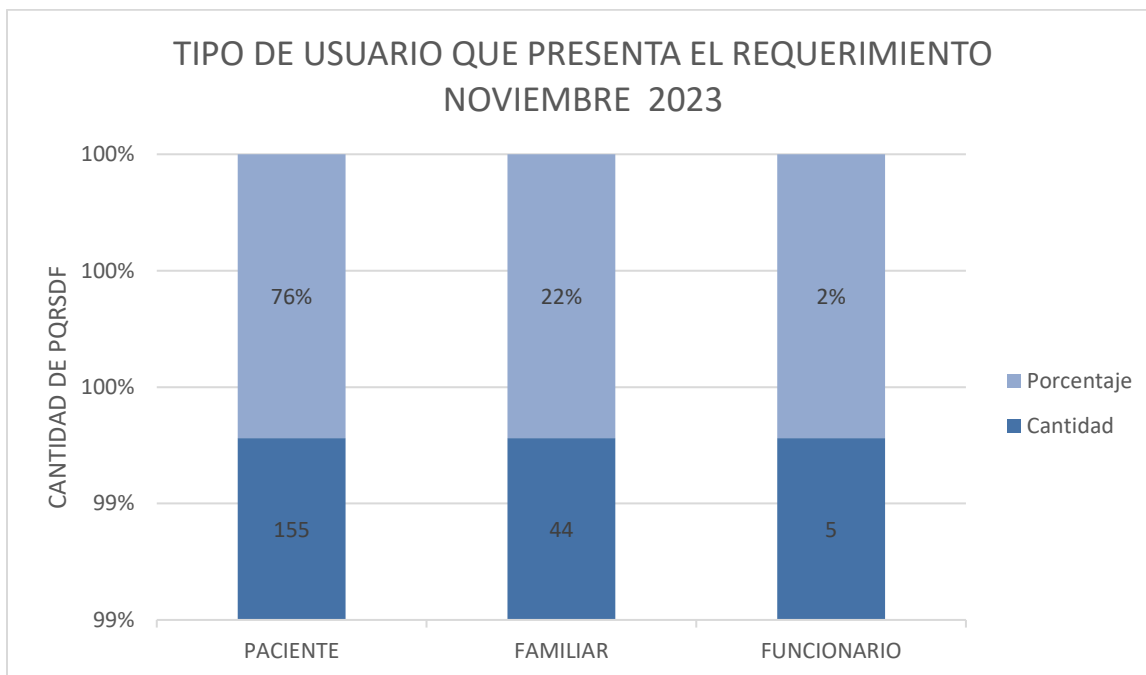


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **NOVIEMBRE 2023** se presentan **204** requerimientos, los canales de recepción de los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (68 requerimientos) que corresponde a **33%**
- **Buzón** (94 requerimientos) que corresponde a **46%**
- **Web** (40 requerimientos) que corresponde a **20%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de NOVIEMBRE de **2023** se registran **204** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (155 requerimientos) que corresponde a **76%**
- **Familiar** (44 requerimientos) que corresponde a **22%**
- **Funcionario** (5 requerimientos) que corresponde a **2%**

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRSDF							PORCENTAJE
	AGRADECIMIENTO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	D.PETICION	SUGERENCIA	INFORMACION	
ENFERMERIA	19	8	0	8	0	0	0	23,8
SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	0,0
FACTURACION	0	0	0	7	0	0	0	4,8
PATOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
CALL CENTER	0	1	5	5	0	1	0	8,2
DIRECCION	4	0	0	0	0	0	0	2,7
JURIDICA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
FARMACIA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
GAICA	0	0	0	5	0	0	0	3,4
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
ORTOPEDIA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
UROLOGIA	0	0	0	4	0	0	0	2,7
GASTROENTEROLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
CX PLASTICA	0	0	1	0	0	0	1	1,4
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0,0
DERMATOLOGIA	0	0	5	5	0	0	0	6,8
CABEZA Y CUELLO	0	0	1	2	0	0	0	2,0
ENDOCRINOLOGIA	0	1	2	2	0	0	0	3,4
RADIOTERAPIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
HEMATOLOGIA	0	0	0	3	0	0	0	2,0
CX TORAX	0	0	1	1	0	0	0	1,4
MEDICINA NUCLEAR	0	0	0	14	0	0	0	9,5
MERCADEO	0	0	0	4	0	0	1	3,4
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	0	0	3	0	0	0	2,0
NEUROLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
PEDIATRIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
AMBIENTAL	1	0	0	1	0	0	0	1,4
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	1	0	0	0	0,7
CUIDADOS PALIATIVOS	0	0	3	4	0	0	0	4,8
COMUNICACIONES	0	0	1	0	0	0	0	0,7
NUTRICION	0	0	0	0	0	0	1	0,7
HOSPITALIZACION	0	0	0	1	0	0	0	0,7
TERAPIA RESPIRATORIA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
RADIOLOGIA	0	0						0,0
PSIQUIATRIA	0	0	0	1	0	0	0	0,7
SUB ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
SALUD PUBLICA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
CEGIP	0	0	0	1	0	0	1	1,4
ONCOLOGIA	0	0	0	2	0	0	0	1,4
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
RADIOTERAPIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0
SALAS CX	0	0	0	0	0	0	0	0,0
REHABILITACION	0	0	0	0	0	0	0	0,0
SEGURIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL	42	20	47	80	7	1	4	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
CALL CENTER	1	5%
ENDOCRINOLOGIA	1	5%
HEMATOLOGIA	1	5%
NUTRICION	1	5%
ONCOLOGIA	1	5%
RADIOLOGIA	1	5%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	5%
TRABAJO SOCIAL	1	5%
FACTURACION	2	10%
FARMACIA	2	10%
ENFERMERIA	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de NOVIEMBRE 2023 se presentaron 20 requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería** (8 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Endocrinología** (**1 requerimientos**) que corresponde a **5%**; **Hematología** (1 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Nutrición** (1 requerimientos) que corresponde a **5%**; **Oncología** (1 requerimiento) que corresponde a **5%**; **Radiología** (1 requerimiento) que corresponde a **5%**; **seno y tejidos blandos** (1 requerimiento) que corresponde a **5%**; **Trabajo Social** (1 requerimiento) que corresponde a **5%**; **Facturación** (2 requerimiento) que corresponde a **10%**; **Farmacia** (2 requerimiento) que corresponde a **10%**; **Call center** (1 requerimiento) que corresponde a **40%**.

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 DIAS POR LAS AREAS RESPONSABLES	20
QUEJAS TRAMITADAS DESPUES DE LOS 15 DIAS POR LAS AREAS RESPONSABLES	0
TOTAL	20
PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA	11,3

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de NOVIEMBRE de 2023 se presentaron **20 Quejas** las cuales se tramitaron antes de los **15 días**, teniendo como tiempo promedio de respuesta: **11,3%** días.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR NOVIEMBRE 2023	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
DENTRO DE LOS 15 DIAS	0
DESPUES DE LOS 15 DIAS	0
PRELIMINARES PENDIENTES DE RESPUESTA	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **NOVIEMBRE 2023** se presentan **20 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **4,6** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de NOVIEMBRE de 2023 se presentaron **20 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **18** antes de los **5 días**.

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
FARMACIA	1	6%
NUTRICION	1	6%
RADIOLOGIA	1	6%
HEMATOLOGIA	1	6%
TRABAJO SOCIAL	1	6%
ENDOCRINOLOGIA	1	6%
CALL CENTER	1	6%
ONCOLOGIA	1	6%
FACTURACION	2	11%
ENFERMERIA	8	44%
TOTAL	18	100%

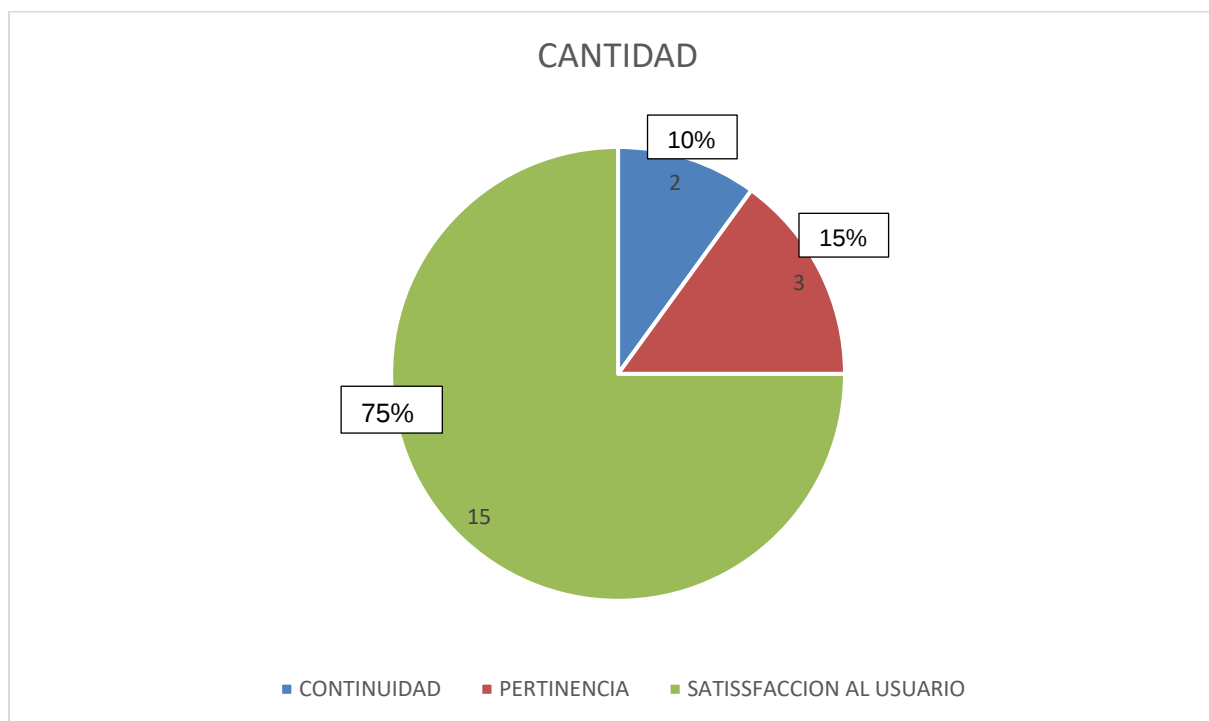
3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	50%
FARMACIA	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **NOVIEMBRE** de 2023 se presentaron **20 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **2** 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 **20 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario** (15 requerimientos) que corresponde a **75%**;
- **Pertinencia** (3 requerimientos) que corresponde a **15%**
- **Continuidad** (2 requerimientos) que corresponde a **10%**

4.1.1 Satisfacción del usuario 75% (15 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (15 requerimientos) que corresponde a **75%**, donde se evidencia el servicio con mayor afectación fue **Enfermería** (6 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos); **Farmacia** (1 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 ATENCION FUNCIONARIA FACTURACION MALA ATENCION	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA NUTRICION NO FORMULARON SUPLEMENTO NUTRICIONAL PTE CON SALIDA	NUTRICION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION ENFERMERA QUE TOMA LOS SIGNOS VITALES EN CONSULTA ONCOLOGIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA ESPERANZA SECRETARIA MEJORAR TRATO	SENO Y TEJIDOS BLANDOS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL ENFERMERO AUXILIAR HECTOR- ME COGIO DEL BRAZO EMPUJANDOME MAL TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA MALA ATENCION FUNCIONARIOS RECEPCION RADIOLOGIA	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA T. SOCIAL DE GASTRO NO PRESTA BUENA ATENCION	T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA INFORMACION ADADA ENFERMERA ZULMA PARA SABER DISPONIBILIDAD ATENCION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
RECLAMO/QUEJA SOBRE ENFERMERIA JEFE DIANA CONTESTA DE FORMA GROSERA Y DESPECTIVA. DEMORA APLICACION MEDICAMENTO DEL 4 PISO TARDE PERSONAL INDOLENTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENFERMERA TURNO TARDE 5:30PM GRITA Y MOVIOBRUSCAMENTE A LA PACIENTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FARMACIA EN CUANTO A ALA ATENCION DEL HORARIO LLEGO 12-46 Y NO QUIEREN ATENDER	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ATENCION MEDICO CARDIOLOGO DR LUGO POCO TRATO PROFESIONAL	CALL CENTER	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL FACTURADOR AREA GAICA SE QUEDA CON PAPELES Y DEMORA EN ATENDER	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SERVICIO ENFERMERIA DEL AREA DE URGENCIAS SON GROSERAS- BRUSCOS	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA DRA MARIA FERNANDA GONZALEZ TRATO MUY DESCORTEZ	ONCOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4.1.2 Pertinencia 3% (15 requerimientos).

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA ENFERMERO AUXILIAR MALA ATENCION SERVICIO GAICA	ENFERMERIA	PERTINENCIA
SE QUEJA DRA ANGIE MEJIA POR SU TRATO Y TIRAR LA PUERTA POR LA CARA	HEMATOLOGIA	PERTINENCIA
SE QUEJA JEFE ENFERMERIA- POR NO APLICAR MEDICAMENTO AL PACIENTE	ENFERMERIA	PERTINENCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

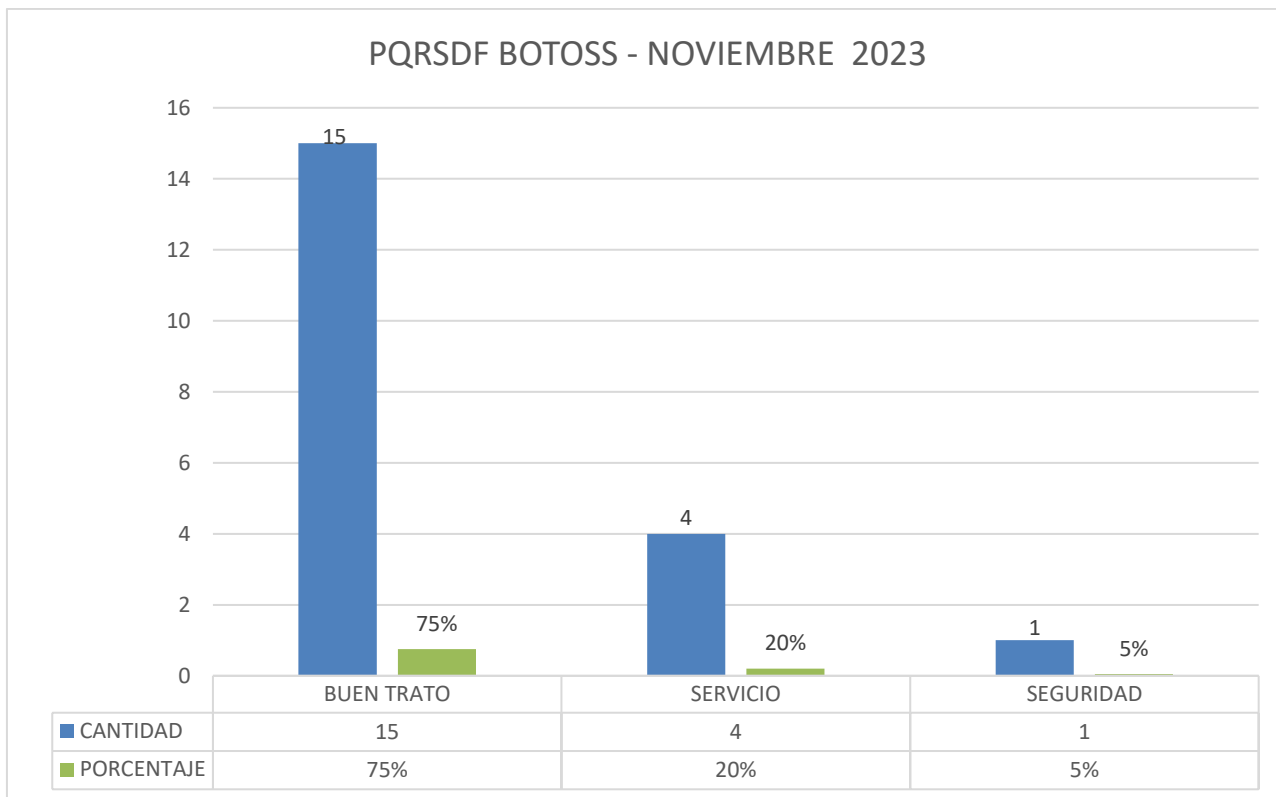
4.1.3 Continuidad 2% (10 requerimientos)

QUEJAS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA ATENCION FUNCIONARIA ATENCION EN FARMACIA- SE BURLA ADULTA DE 69 AÑOS	FARMACIA	CONTINUIDAD
SE QUEJA DE ENDOCRINOLOGIA NO LLAMAN PARA JUNTA MEDICA	ENDOCRINOLOGIA	CONTINUIDAD

En la tabla anterior se relacionan las causas del atributo de **Continuidad** (2 requerimientos) que corresponde a **10%**.

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

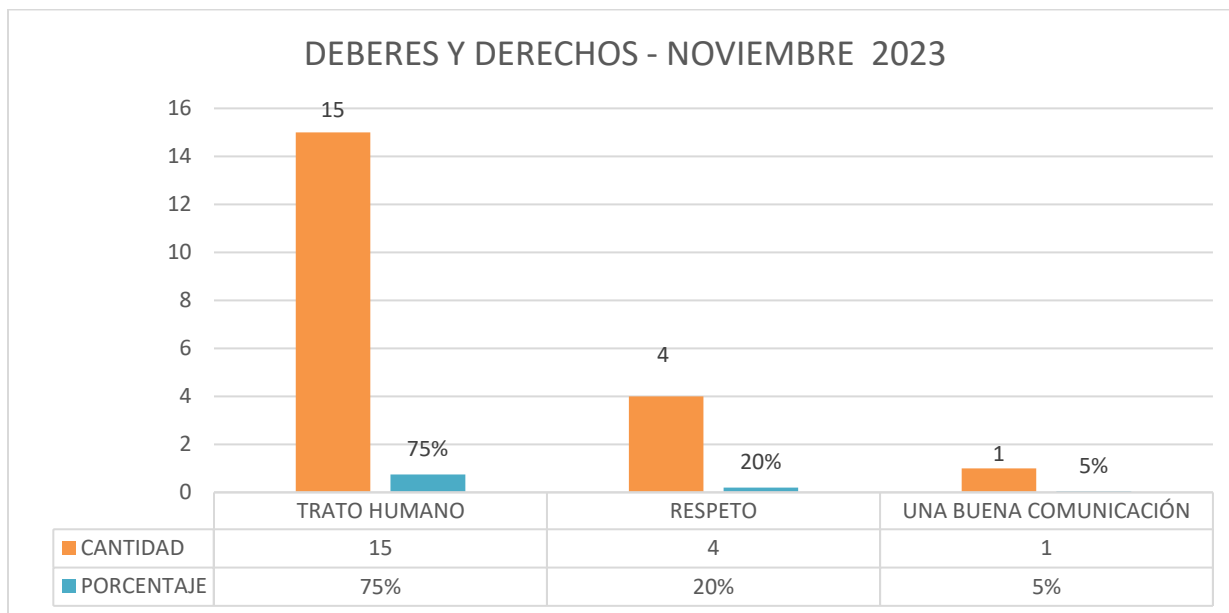
5.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **20 Quejas** que se presentaron en el mes de **NOVIEMBRE 2023** el **75%** corresponde al **Buen Trato** (15 requerimientos); **20%** corresponde al **Servicio** (4 requerimientos); **5%** corresponde a **Seguridad** (1 requerimiento) esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

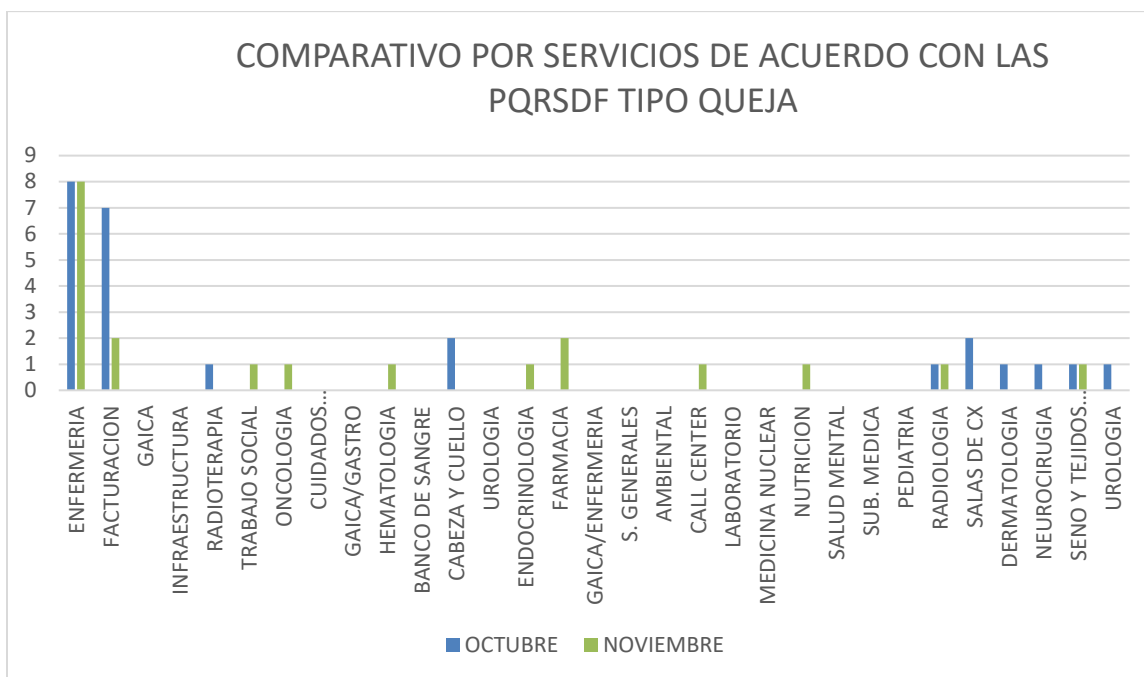


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **20 Quejas** que se presentaron en el mes de **NOVIEMBRE 2023** alineado con **Deberes y Derechos**. El **75%** corresponde a **Trato Humano** (15 requerimientos), **Respeto** con **20%** (4 requerimientos); **Una buena comunicación con 5%** (1 requerimientos).

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

Mes **OCTUBRE 2023** vs **NOVIEMBRE 2023**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **OCTUBRE 2023** se presentan **25** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **NOVIEMBRE 2023** se presentaron **20** requerimientos, se evidencia una disminución de 5 quejas para el mes de **NOVIEMBRE**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre OCTUBRE vs NOVIEMBRE 2023

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	OCTUBRE	NOVIEMBRE
TRABAJO SOCIAL	0	1
ONCOLOGIA	0	1
HEMATOLOGIA	0	1
ENDOCRINOLOGIA	0	1
FARMACIA	0	2
CALL CENTER	0	1
NUTRICION	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

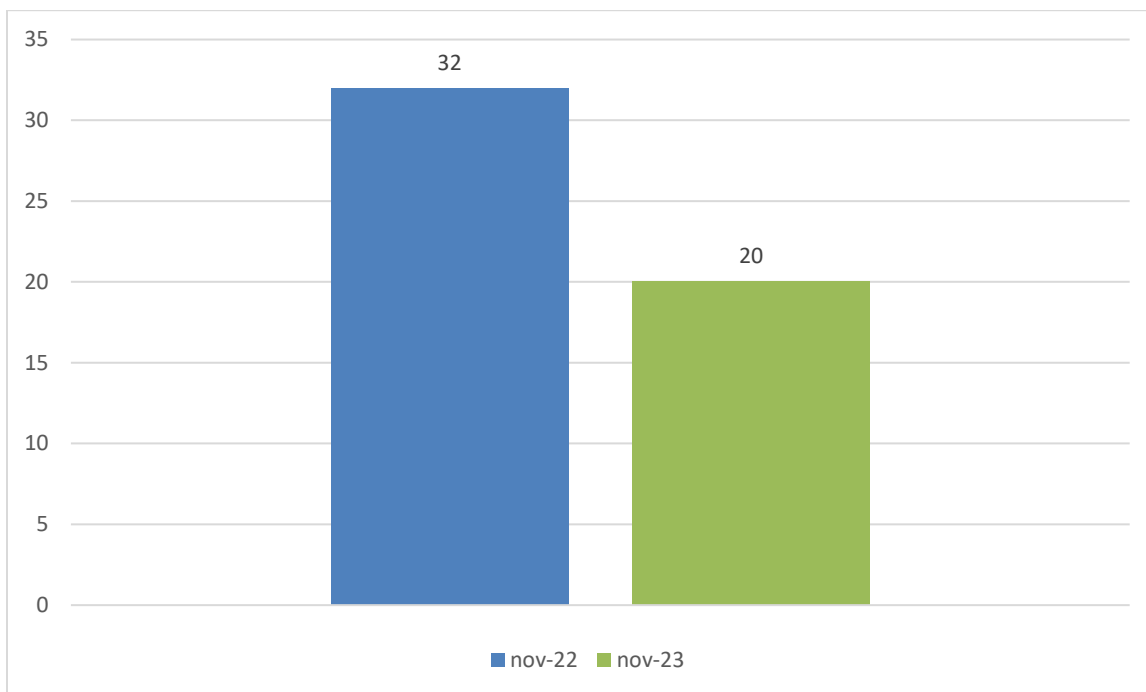
SERVICIO	MES	
	OCTUBRE	NOVIEMBRE
FACTURACION	7	2
RADIOTERAPIA	1	0
CABEZA Y CUELLO	2	0
SALAS DE CX	2	0
DERMATOLOGIA	1	0
NEUROCIRUGIA	1	0
UROLOGIA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

SERVICIO	MES	
	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ENFERMERIA	8	8
GAICA	0	0
INFRAESTRUCTURA	0	0
CUIDADOS PALIATIVOS	0	0
GAICA/GASTRO	0	0
BANCO DE SANGRE	0	0
UROLOGIA	0	0
GAICA/ENFERMERIA	0	0
S. GENERALES	0	0
AMBIENTAL	0	0
LABORATORIO	0	0
MEDICINA NUCLEAR	0	0
SALUD MENTAL	0	0
SUB. MEDICA	0	0
PEDIATRIA	0	0
RADIOLOGIA	1	1
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	1

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

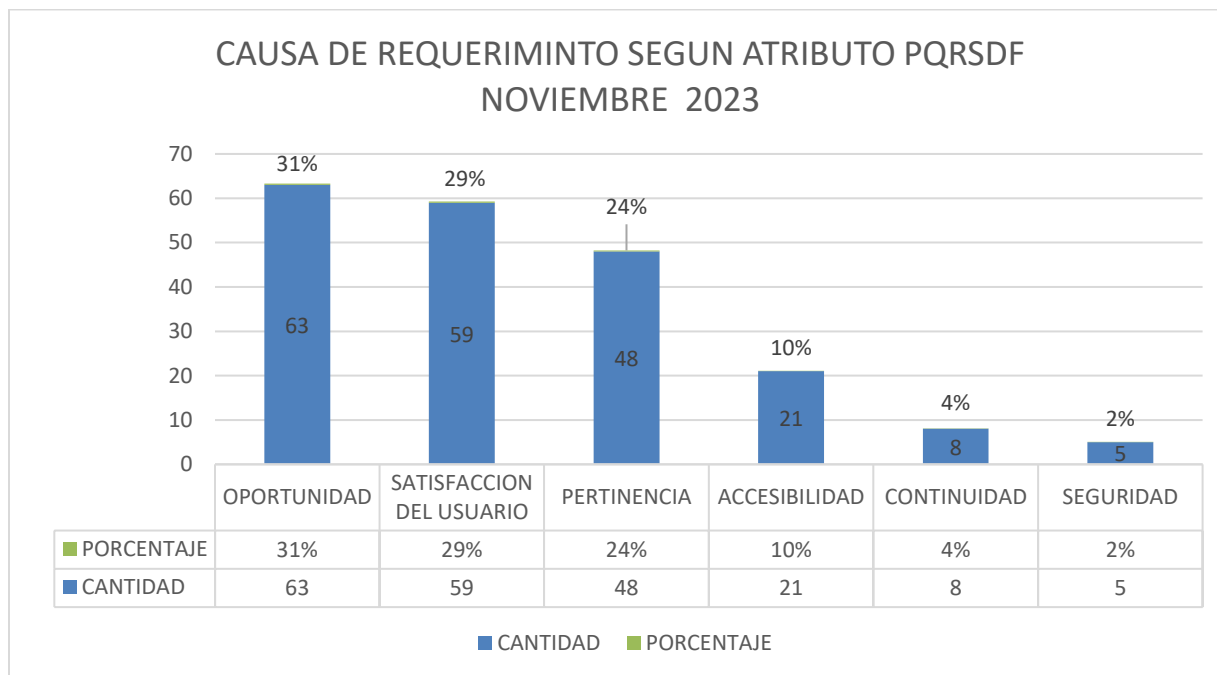
Para el mes de **NOVIEMBRE 2023** se presentan **20** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **NOVIEMBRE 2022** año anterior, se presentaron **32** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 12 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **NOVIEMBRE 2023** se presentaron **1** quejas anónimas.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO

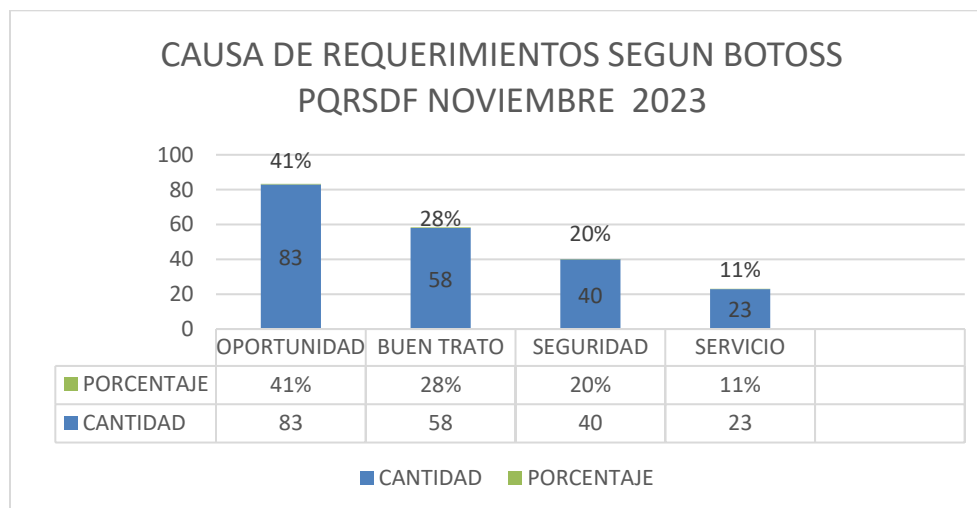


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **NOVIEMBRE 2023** se presentan **204** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Satisfacción del usuario** (59 requerimientos) que corresponde a **29%**; **Oportunidad** (63 requerimientos) que corresponde a **31%**; **Pertinencia** (48 requerimientos) que corresponde a **24%**; **Accesibilidad** (21 requerimientos) que corresponde a **10%**; **Continuidad** (8 requerimientos) que corresponde a **4%**; **Seguridad** (5 requerimientos) que corresponde a **2%**.

9.1 Botoss PQRSDF

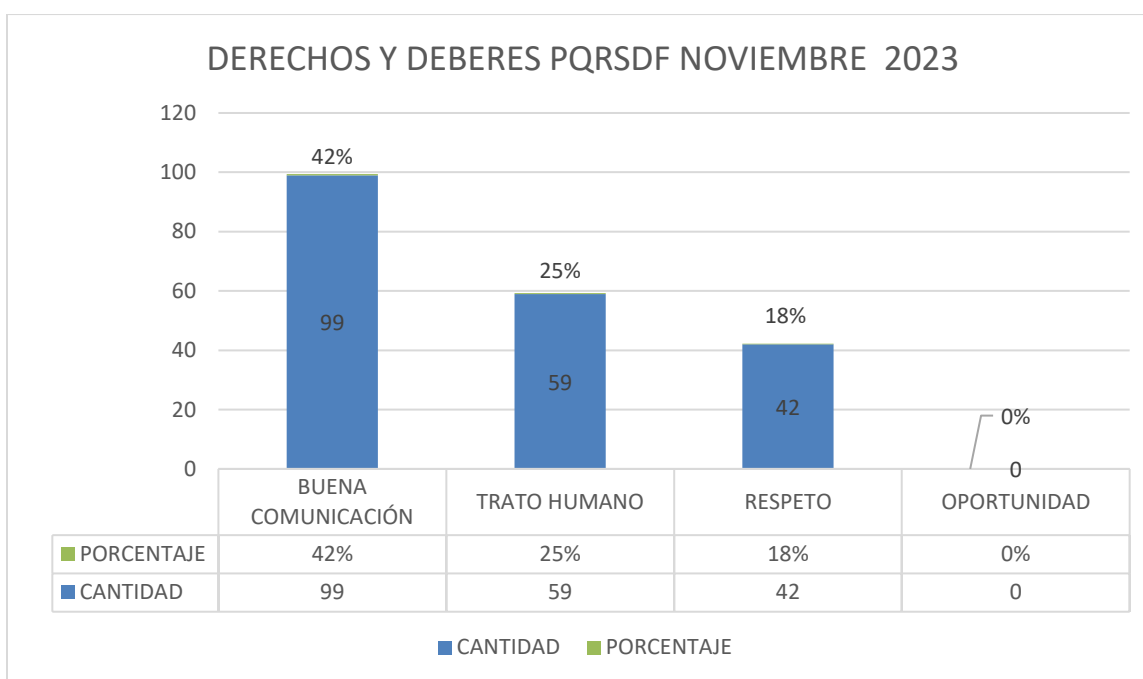
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **204** requerimientos que se presentaron en el mes de **NOVIEMBRE 2023** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **NOVIEMBRE** requerimiento fue **Oportunidad** (83 requerimientos) que corresponde a **41%**, **Buen Trato** (58 requerimientos) que corresponde a **28%**, **Servicio** (23 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Seguridad** (40 requerimientos) que corresponde a **20%**.

9.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **204** requerimientos que se presentaron en el mes de **NOVIEMBRE 2023** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Respeto** (42 requerimientos) que corresponde a **18%**; **Trato humano** (59 requerimientos) que corresponde a **25%**; **Buena comunicación** (99 requerimientos) que corresponde a **42%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2023

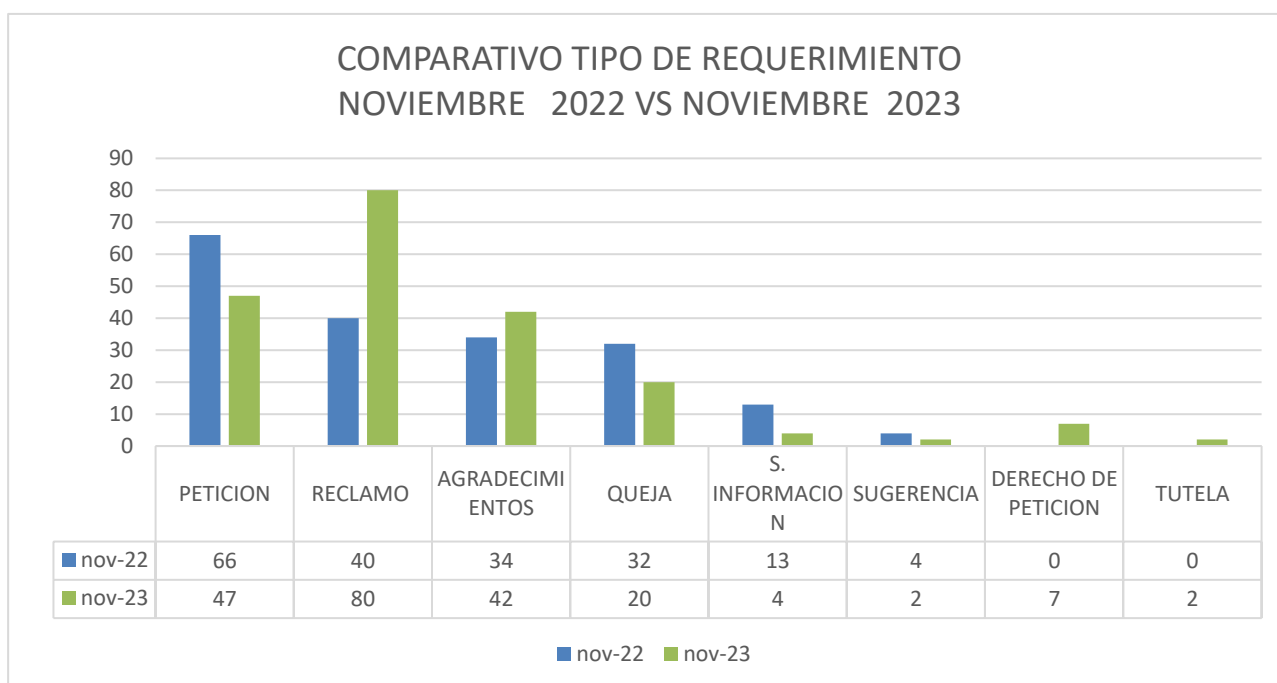
NOVIEMBRE	
NOVIEMBRE	
NUEVOS	10.802
ANTIGUOS	628
TOTAL ATENDIDOS	11.430

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 204/ N total pacientes atendidos 11.430**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 20/ N total pacientes atendidos 11.430)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2022 VS 2023

- ✓ Para el año **2023** del mes de **NOVIEMBRE** se presentan **204 requerimientos** mientras que para el mismo periodo del año anterior **NOVIEMBRE 2022** se presentan **189** requerimientos, se identifica que hubo un incremento de **15** requerimientos sobre el número de requerimientos del año anterior.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el periodo **NOVIEMBRE 2023** se identifica un incremento de requerimientos en las siguientes clasificaciones:
 - **Petición**, con una disminución de **19 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **NOVIEMBRE** del 2022 se presentaron **66 requerimientos** y en el mes de **NOVIEMBRE** del 2023 **47 requerimiento**.
 - **Queja**, con una disminución de **12 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **NOVIEMBRE** del 2022 se presentaron **32 requerimientos** y en el mes de **NOVIEMBRE** del 2023 **20 requerimientos**.
 - **Reclamo**, con un aumento de **40 requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **NOVIEMBRE** del 2022 se presentaron **40 requerimientos** y en el mes de **NOVIEMBRE** del 2023 **80 requerimientos**.

- **Agradecimientos**, con un aumento de 8 **requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes de **NOVIEMBRE del 2022** se presentaron **34 requerimientos** y en el mes de **NOVIEMBRE del 2023 42 requerimiento**.
- **Solicitud de la información**, con una disminución de 9 **requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **NOVIEMBRE del 2022** se presentaron **13 requerimientos** y en el mes de **NOVIEMBRE de los 2023 4 requerimientos**.
- **Sugerencias**, con una disminución de 2 **requerimientos**, teniendo en cuenta que en el mes **NOVIEMBRE del 2022** se presentaron **4 requerimientos** y en el mes de **NOVIEMBRE del 2023 2 requerimientos**.
- **Derecho de petición** con un aumento de 7 **requerimiento**, teniendo en cuenta que en el mes **NOVIEMBRE del 2022** no se presentaron **requerimientos** y en el mes de **NOVIEMBRE del 2023 7 requerimientos**.
- **Tutela** con un aumento de 2 **requerimiento**, teniendo en cuenta que en el mes **NOVIEMBRE del 2022** no se presentaron **requerimientos** y en el mes de **NOVIEMBRE del 2023 2 requerimientos**.

12. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO JEFE DE ENFERMERIA TURNO MAÑANA CRISTIAN	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL ENFERMERIA TERCER PISO MUY AMABLE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL ENFERMERIA TERCER PISO OCCIDENTE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL ENFERMERIA HOSPITALIZACION TURNO MAÑANA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL ENFERMERIA HOSPITALIZACION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERO LUIS AGUILAR AMABILIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ATENCION DOCTORES HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DRA ALEJADRA SERRANO HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUXILIAR ENFERMERIA JANETH AGUIRRE	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUXILIAR ELIANA CONSUEGRA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUXILIAR ANDREA SANCHEZ	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUXILIAR CARLOS EDUARDO ORTIGOZA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUXILIAR ERIKA GUERRERO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERIA YOLANDA MERCHAN	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DIRECCION INC	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL ADMINISTRATIVO Y PERSONAL ATENCION AL USUARIO	DIRECCION- APOYO CLINICO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADEZCO TAN BONITA LABOR ENFERMERIA- SEÑORAS ASEO Y SEÑORAS COMIDA, UN ABRAZO	GESTION AMBIENTAL- UCP	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADEZCO PERSONAL HEMATOLOGIA Y ENFERMERA FLORECITA POR EL BUEN TRATO Y SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO AUXILIAR ADMINISTRATIVO HEMATOLOGIA PERSONA MUY HUMANA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ERIKA GUERRERO EXCELENTE TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EQUIPO DE ORTOPEDIA, MUY BIEN ATENDIDA	ORTOPEDIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO BUEN SERVICIO JEFE ALEJANDRA ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO FUNCIONARIAS DE LA NUEVA EPS EXCELENTE SERVICIO	MERCADEO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL EXCELENTE INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO Y RECONOCIMIENTO A LOS SERVICIO DE HEMATOLOGIA- ENFERMERIA BUEN SERVICIO	HEMATOLOGIA- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD	G. AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA ERIKA BUEN SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL DE SEGURIDAD MUY AMABLES	G. AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO MEDICOS- ENFERMERAS Y DEMAS	GINECOLOGIA- ENFERMERIA- SUBMEDICA- DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA JEFE ANDREINA PUELLO EXCELENTE ATENCION CURACIONES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PERSONAL DE SEGURIDAD EXCELENTE FACTUR HUMANO	AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ANONIMO CRUZ VERDE ENTREGA DE MEDICAMENTOS	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERA MARIA ARIAS Y TRABAJADORA SOCIAL NELLY	ENFERMERIA- T, SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO JEFE CAMILA GOMEZ - CLAUDIA ANACONA Y FLOR MENESES DE ENFERMERIA BUEN TRATO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TODO EL PERSONAL DEL INC BUEN SERVICIO	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS MEDICOS DE GASTRO Y SERVICIO DE ENFERMERIA EXCELENTE ATENCION	GASTRO- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO EXCELENTE SERVICIO A TODO EL PERSONAL DEL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO SRA JULIETH PIÑEROS AUXILIAR ADMINISTRATIVO ONCOLOGIA EXCELENTE TRATO	ONCOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LAS FUNCIONARIAS DE LA NUEVA EPS BUENA ATENCION	MERCADEO	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL QUIMICO FARMACEUTA GRAN LABOR	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TECNICA RX CLAUDIA ROSAS GRAN AMABILIDAD Y PERSONA	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL BUEN TRATO Y SERVICIO	G.AMBIENTAL- DIRECCION- ENFERMERIA- SUBMEDICA-UCI	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **NOVIEMBRE 2023** se presentaron **204** requerimientos de los cuales **42** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **42** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 18** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

13. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

15. CONCLUSIONES

- De **204** requerimientos recibidos durante el mes de NOVIEMBRE, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta NOVIEMBRE participación es:
- **Petición** (47 Requerimientos) que corresponde a **23%**.
- **Reclamo** (80 requerimientos) que corresponde a **39%**.
- **Queja** (20 requerimientos) que corresponde a **10%**
- **Agradecimientos** (42 requerimientos) que corresponde a **21%**.
- **Sugerencia** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**.
- **Solicitud de información** (4 requerimientos) que corresponde a **2%**
- **Derecho de petición** (7 requerimientos) que corresponde a **3%**

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.
- Durante el mes de noviembre de 2023 se realizó socialización del procedimiento de PQRSDF a los coordinadores y auxiliares administrativos de los servicios que presta el Instituto Nacional de Cancerología

Elaboró: Paula Andrea Cabeza Nova – Auxiliar administrativo

Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social

Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social