

INFORME PQRSDF ENERO 2024

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 2022-2024	18
7.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2022-2024	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 ENERO	23
11 COMPARATIVO TIPO REQUERIMIENTO 2022-2024	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 pgrs@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.

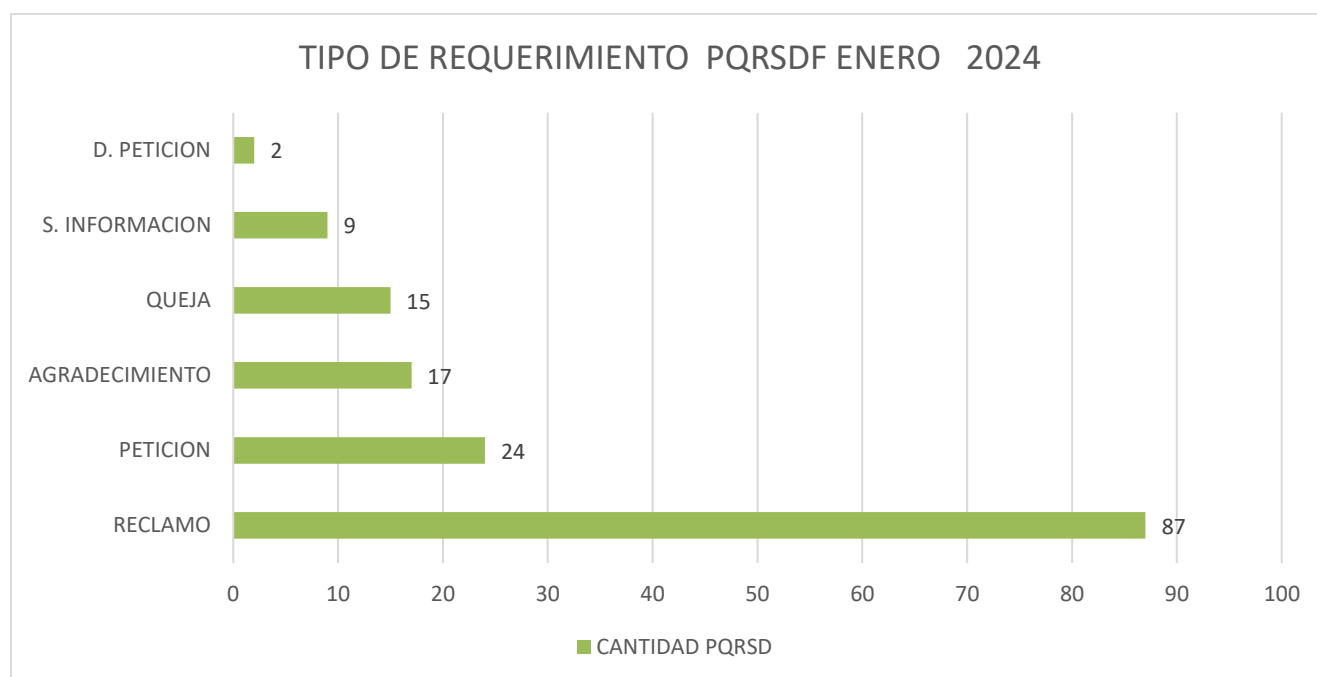
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 ENERO DE 2024

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.

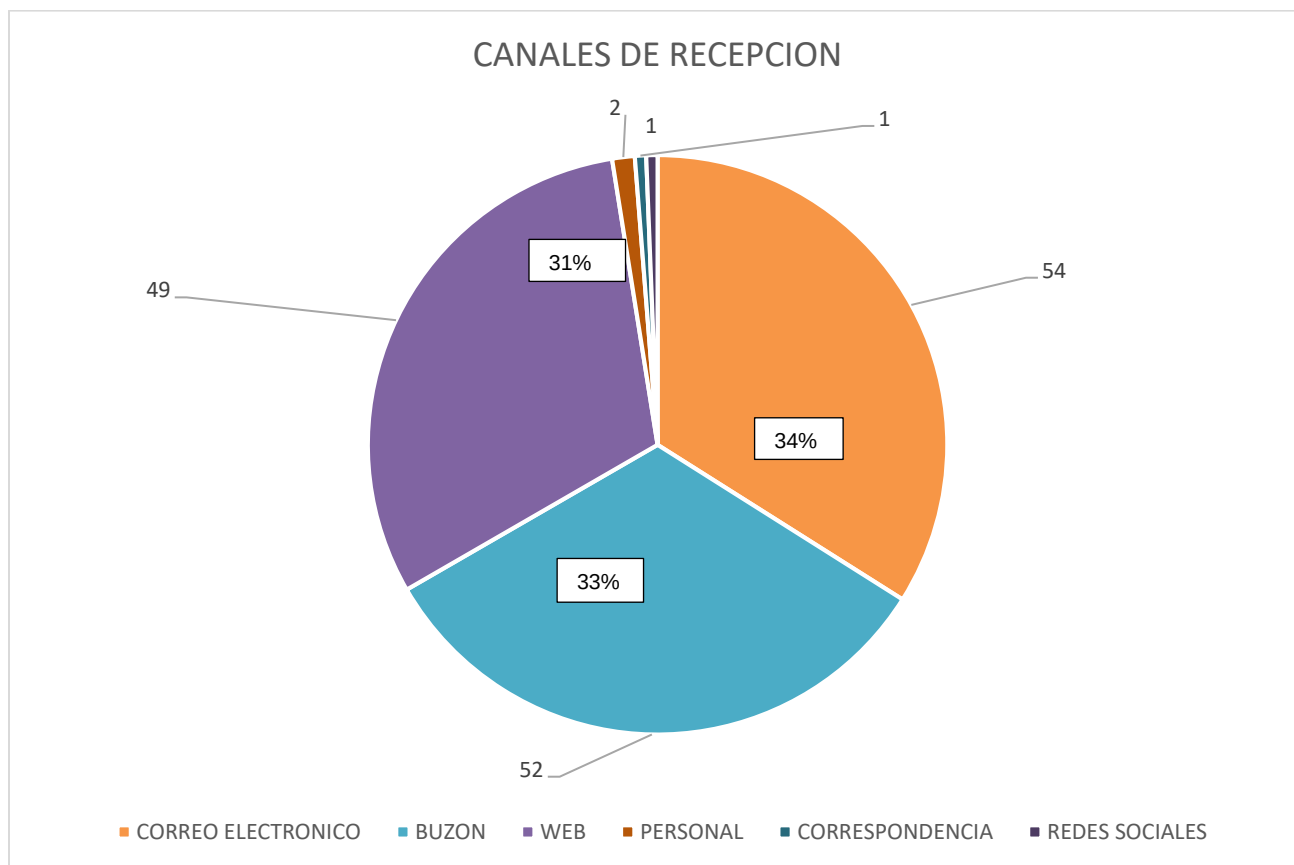
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ENERO de 2024** se presentan **159 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (87 Requerimientos) que corresponde a **55%**; **Petición** (24 requerimientos) que corresponde a **15%**; **Agradecimiento** (17 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Queja** (15 requerimientos) que corresponde a **9%**; **D. petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**. **Solicitud de la información** (9 requerimiento) que corresponde a **6%** **Sugerencias** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**; **Tutela** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**; **Denuncia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.2 Canales de recepción ENERO 2024

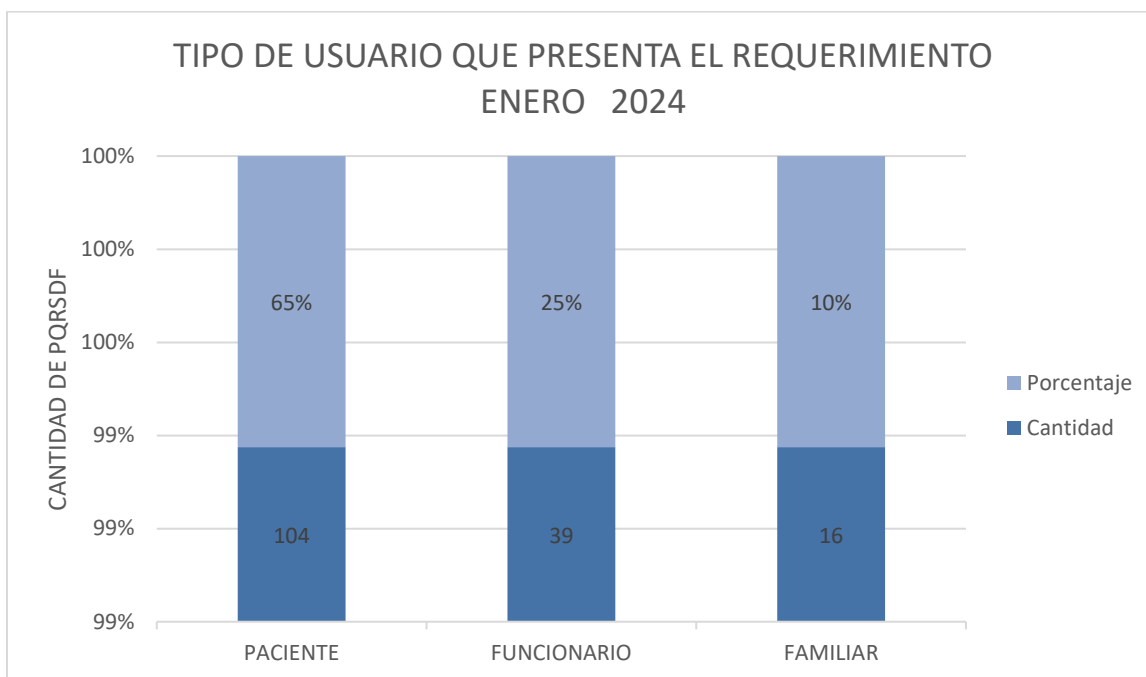


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ENERO 2024** se presentan **159** requerimientos, los canales de recepción de los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (54 requerimientos) que corresponde a **34%**
- **Buzón** (52 requerimientos) que corresponde a **33%**
- **Web** (49 requerimientos) que corresponde a **31%**
- **Personal** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**
- **Correspondencia** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**
- **Redes Sociales** (1 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de ENERO de **2024** se registran **159** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (104 requerimientos) que corresponde a **65%**
- **Funcionario** (39 requerimientos) que corresponde a **25%**
- **Familiar** (16 requerimientos) que corresponde a **10%**

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE PQRSDF							PORCENTAJE
	AGRADECIMIENTO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	D.PETICION	SUGERENCIA	INFORMACIO	
ENFERMERIA	9	1	0	5	0	0	0	9,5
SISTEMAS	0	0	0	1	0	0	0	0,6
FACTURACION	1	2	0	2	0	0	0	3,2
PATOLOGIA	0	0	1	1	0	0	0	1,3
CALL CENTER	0	1	1	6	0	0	0	5,1
DIRECCION	1	0	0	0	0	0	0	0,6
JURIDICA	0	0	0	0	3	0	0	1,9
FARMACIA	0	1	1	5	0	0	0	4,4
GAICA	0	2	0	5	0	1	0	5,1
BANCO DE SANGRE	0	0	0	0	0	0	1	0,6
SUB MEDICA	1	0	0	1	0	0	0	1,3
NEUROCIRUGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
GASTROENTEROLOGIA	0	0	1	1	0	0	1	1,9
CIRUGIA PLASTICA	0	0	0	3	0	0	0	1,9
LABORATORIO	0	0	1	1	0	0	0	1,3
DERMATOLOGIA	0	0	2	3	0	0	0	3,2
CABEZA Y CUELLO	0	0	1	1	0	0	0	1,3
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	1	0	0	0	1,3
RADIOTERAPIA	0	1	0	1	0	0	0	1,3
HEMATOLOGIA	2	1	1	9	0	0	0	8,2
CEGIP	0	0	0	1	1	0	0	1,3
MEDICINA NUCLEAR	0	0	0	11	0	0	0	7,0
ENDOCRINOLOGIA	0	1	1	5	0	0	0	4,4
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	0	0	0	0	0	0	0,6
MEDICINA INTERNA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
PEDIATRIA	0	0	1	2	0	0	0	1,9
ORTOPEDIA	0	0	0	1	0	0	0	0,6
TRABAJO SOCIAL	0	1	6	2	0	0	6	9,5
CUIDADOS PALIATIVOS	0	0	0	2	0	0	0	1,3
COMUNICACIONES	0	0	1	0	0	0	0	0,6
NUTRICION	0	0	0	0	0	0	0	0,0
HOSPITALIZACION	0	0	0	1	0	0	0	0,6
MERCADEO	0	0	0	1	0	0	0	0,6
RADIOLOGIA	0	1	1	0	0	0	0	1,3
GESTION AMBIENTAL	1	1	1	4	0	1	0	5,1
GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	1	0	0	0	0,6
SUB. ADMINISTRATIVA	0	0	0	1	2	0	0	1,9
UROLOGIA	0	1	0	1	0	0	0	1,3
ONCOLOGIA	0	0	2	3	0	0	0	3,2
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	1	0	0	1	0	0	0	1,3
ASESORIA CALIDAD	0	0	1	0	0	0	0	0,6
TOTAL	17	15	24	87	2	2	9	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
GAICA	3	20%
FACTURACION	2	13%
CALL CENTER	1	7%
ENDOCRINOLOGIA	1	7%
ENFERMERIA	1	7%
FARMACIA	1	7%
GESTION AMBIENTAL	1	7%
HEMATOLOGIA	1	7%
RADIOLOGIA	1	7%
RADIOTERAPIA	1	7%
UROLOGIA	1	7%
TRABAJO SOCIAL	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **ENERO 2024** se presentaron **15** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Gaica** (3 requerimientos) que corresponde a **20%**; **Facturación** (2 requerimientos) que corresponde a **13%**; **Call center** (1 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Endocrinología** (1 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Enfermería** (1 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Farmacia** (1 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Gestión Ambiental** (1 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Hematología** (1 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Radiología** (1 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Radioterapia** (1 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Urología** (1 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Trabajo Social** (1 requerimientos) que corresponde a **7%**.

3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

3.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

RESPUESTA PRELIMINAR ENERO 2024	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	11
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	4
TOTAL	15
Promedio días de respuesta	17,1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Enero** de 2024 se presentaron **15 Quejas** las cuales se tramitaron 11 antes de los **15 días** y 4 quejas despues de los 15 días teniendo como tiempo promedio de respuesta: **17,1** días.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR ENERO 2024	
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 **Enero** de 2024 no se presentaron respuestas preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **ENERO 2024** se presentan **15 Quejas** a las cuales 11 que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **9,3** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de **ENERO** de 2024 se presentaron **15 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **4** antes de los **5 días**.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
TRABAJO SOCIAL	1	25%
ENDOCRINOLOGIA	1	25%
GAICA	1	25%
HEMATOLOGIA	1	25%

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

Tiempo de respuesta: Después de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS	PROMEDIO RTA
FACTURACION	2	18%
GAICA	2	18%
FARMACIA	1	9%
UROLOGIA	1	9%
RADIOTERAPIA	1	9%
CALL CENTER	1	9%
ENFERMERIA	1	9%
RADIOLOGIA	1	9%
GESTION AMBIENTAL	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **ENERO** de 2024 se presentaron **15 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **11** después de los **5 días**.

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.3 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** por atributo se presentan **15 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario** (15 requerimientos) que corresponde a **100%**;

3.3.1 Satisfacción del usuario 100% (15 requerimientos)

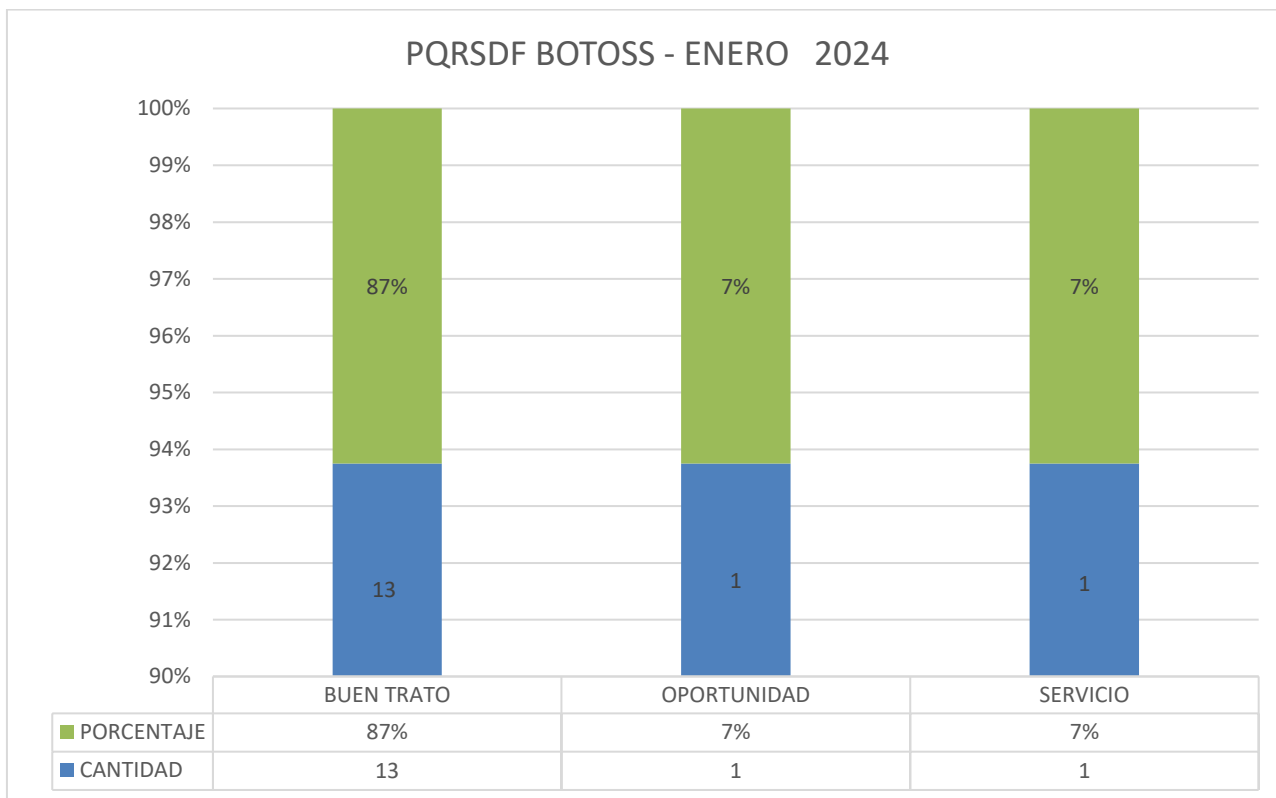
A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (15 requerimientos) que corresponde a **100%**, donde se evidencia el servicio con mayor afectación fue **Gaica** (3 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos); **Enfermería** (1 requerimientos) los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
REFIERE QUE LOS FUNCIONARIOS DEL GRUPO DE FARMACIA SON DESORDENADOS Y NO TIENEN NI IDEA DE FARMACIA, NO COLOCAN PERSONAL IDONEO, POR FAVOR NO SIGAN COMETIENDO ERRORES, ADEMAS QUE FORMULEN BIEN POR PARTE DEL MEDICO DE CUIDADOS PALIATIVOS LA DOSIS DEL MEDICAMENTO.	FARMACIA Y CUIDADOS PALIATIVOS	SATISFACCION DEL USUARIO- PERTINENCIA
DEMORA EN EL SERVICIO DE UROLOGIA PARA CAMBIO DE SONDA REFIERE AUSENCIA PROLONGADA DEL SECRETARIO Y LAS ENFERMERAS HABLAN COSAS PERSONALES	UROLOGIA Y ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
REFIERE EL PACIENTE QUE LA TRABAJADORA SOCIAL DEL SERVICIO DE GASTRO NO LE COLABORO	TRABAJO SOCIAL-GASTRO	SATISFACCION AL USUARIO
SE REFIERE EL USUARIO MALA ATENCION EN EL SERVICIO POR PARTE DE LA SECRETARIA	RADIOTERAPIA	SATISFACCION AL USUARIO
REFIERE MALA ATENCION Y GROSERIA PERSONA DEL CALL-CENTER	CALL-CENTER	SATISFACCION AL USUARIO
REFIERE LA PACIENTE A LA MALA ATENCION EN LA FARMAIA POR PARTE DE LA FUNCIONARIA MUY ALTANERA	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
EL USUARIO REFIERE DEL MAL COMPORTAMIENTO DE LA FUNCIONARIA MILENA MARTINEZ	GAICA	SATISFACCION AL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA QUE TOMA LOS SIGNOS VITALES, UNA PERSONA QUE NO SALUDA- MAL EDUCADA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA QUE TOMA LOS SIGNOS VITALES, UNA PERSONA QUE NO SALUDA- MAL EDUCADA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA SRA DORIS SECRETARIA GROSRA DEL SERVICIO DE ENDOCRINOLOGIA	ENDOCRINOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE RESONANCIA, PERSONA MUY GROSERA CON LOS USUARIOS	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA PACIENTE DE 88 AÑOS A QUIEN LE SOLICITA SILLA DE RUEDAS PERO EL GUARDA SEÑOR BALLESTEROS ES GROSERO	GESTION AMBIENTAL.	SATISFACCION DEL USUARIO
SEGURENCIA MUCHA DEMORA PARA EL INGRESO AL INC Y SOLO DAN UNA HORA PARA LA VISITA DE LOS PACIENTES EN GAICA	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA YA QUE LLEVAN SOLICITANDO CITA DESDE NOV- LLAMAN DE HEMATO Y LA ASIGNAN PARA EL 31 DE NERO PERO NO LA PUEDEN CUMPLIAR PORQUE PTE DEBE SACAR EXAMENES Y CONTESTAN DE MANERA GROSERA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LAS FUNCIONARIAS DE FACTURACION Y ASISTENTE DE TRABAJO SOCIAL COORDINACION, MAL TRATO Y GROSERIA	FACTURACION- T. SOCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

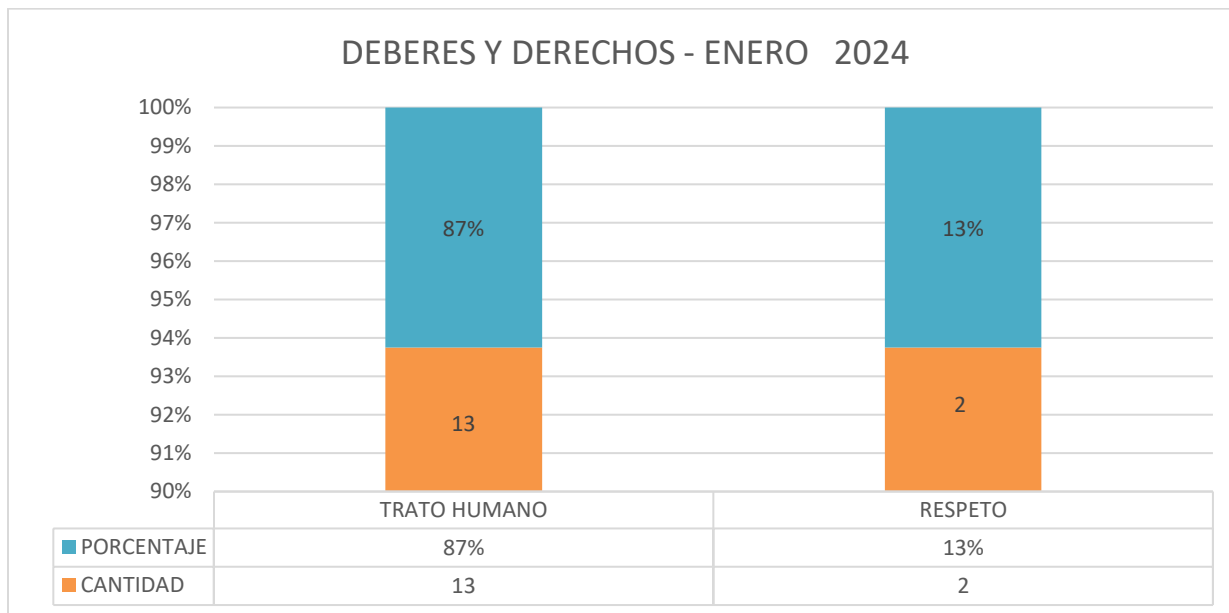
4.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **15 Quejas** que se presentaron en el mes de **ENERO 2024** el **87%** corresponde al **Buen Trato** (13 requerimientos); el **7%** corresponde a **Oportunidad** (1 requerimientos); el **7%** corresponde al **Servicio** (1 requerimientos) esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

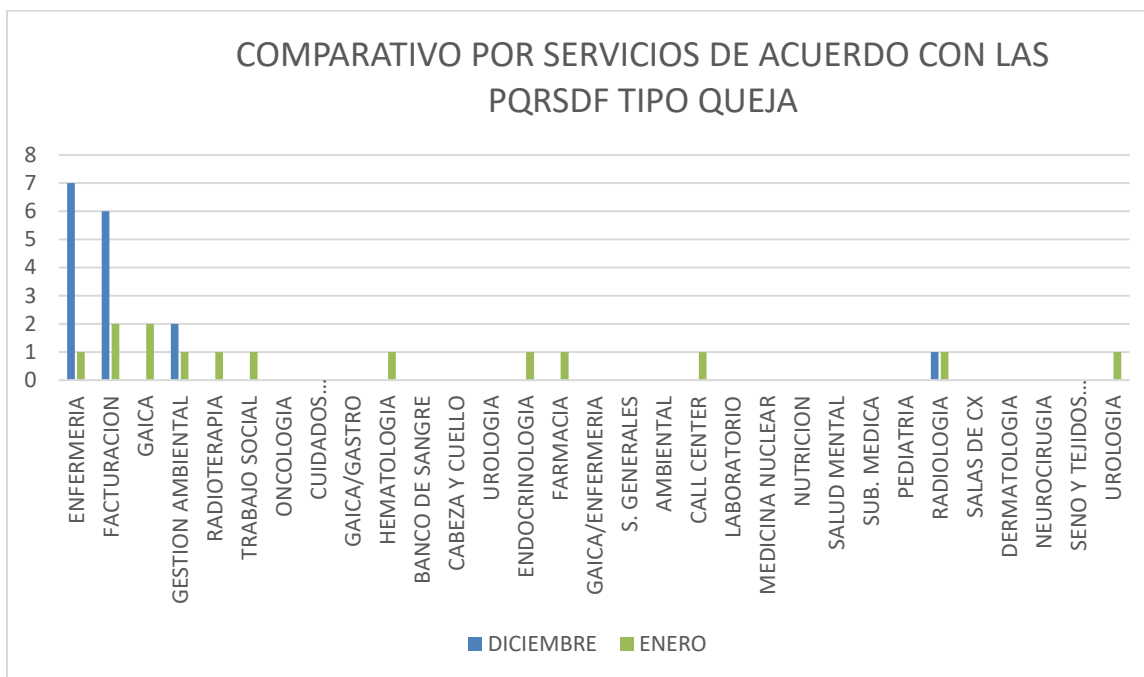


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **15 Quejas** que se presentaron en el mes de **ENERO 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **87%** corresponde a **Trato Humano** (13 requerimientos), **Respeto** con **13%** (2 requerimientos).

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

Mes **DICIEMBRE 2023** vs **ENERO 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **DICIEMBRE 2023** se presentan **16** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **ENERO 2024** se presentaron **15** requerimientos, se evidencia una disminución de 1 queja para el mes de **ENERO**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre DICIEMBRE vs ENERO 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	DICIEMBRE	ENERO
GAICA	0	2
RADIOTERAPIA	0	1
TRABAJO SOCIAL	0	1
HEMATOLOGIA	0	1
ENDOCRINOLOGIA	0	1
FARMACIA	0	1
CALL CENTER	0	1
UROLOGIA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

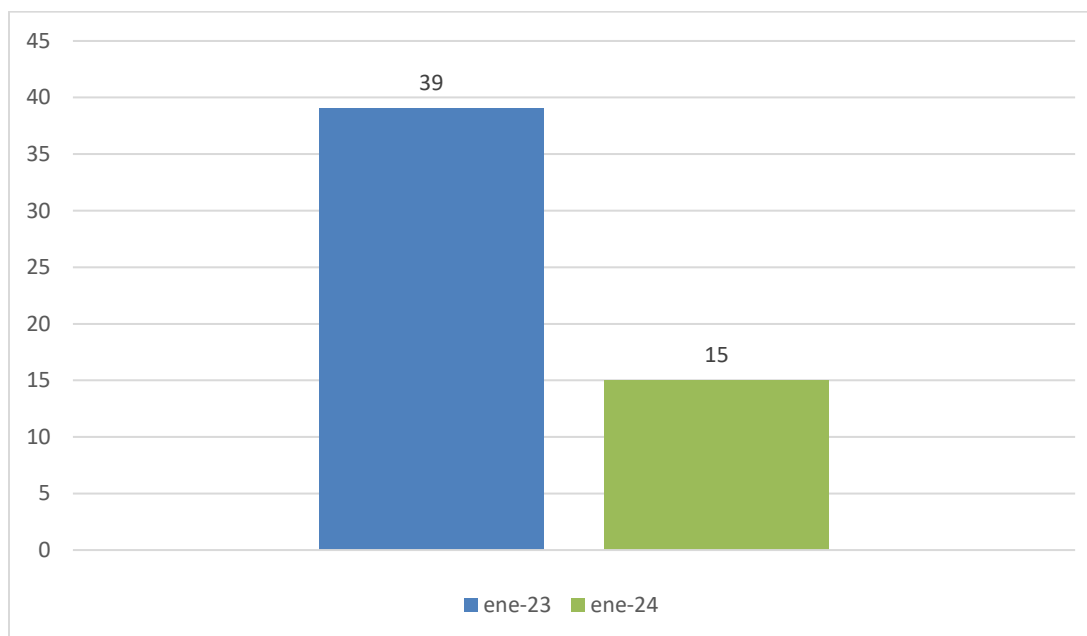
SERVICIO	MES	
	DICIEMBRE	ENERO
ENFERMERIA	7	1
FACTURACION	6	2
GESTION AMBIENTAL	2	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que mantuvieron el número de quejas

SERVICIO	MES	
	DICIEMBRE	ENERO
RADIOLOGIA	1	1

7. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2023-2024



Fuente: Oficina Trabajo Social.

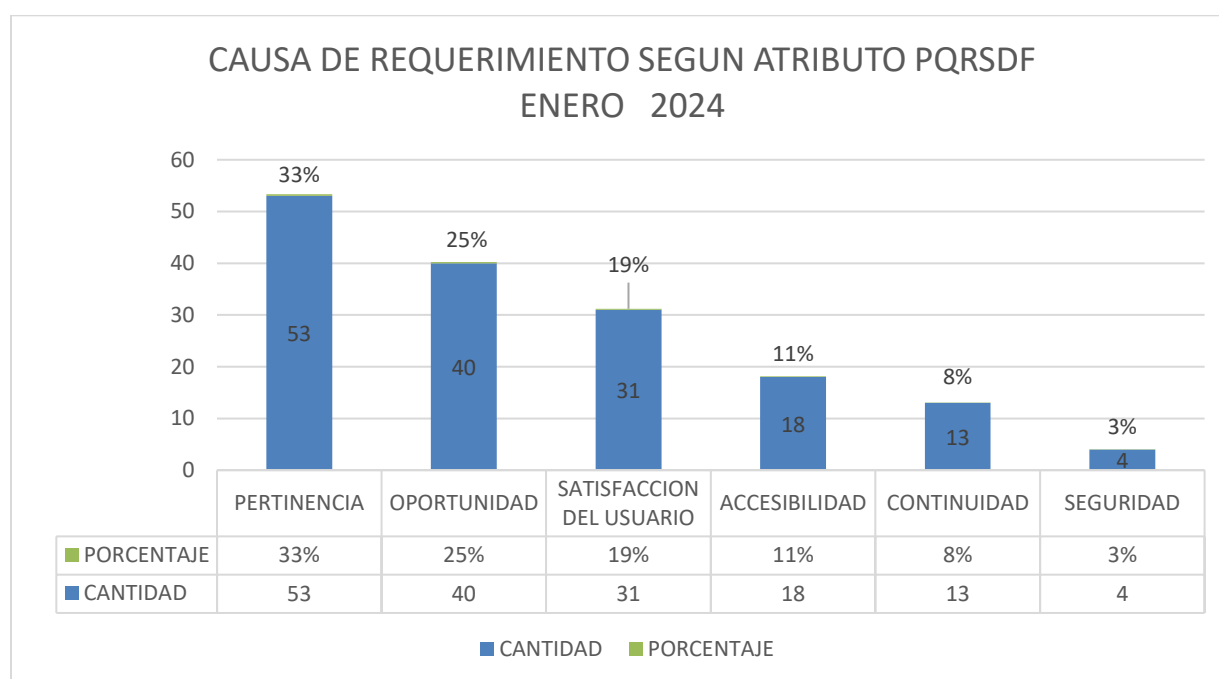
Para el mes de **ENERO 2024** se presentan **15** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **ENERO 2023** año anterior, se presentaron **39** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 24 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **ENERO 2024** se presentaron **5** quejas anónimas.

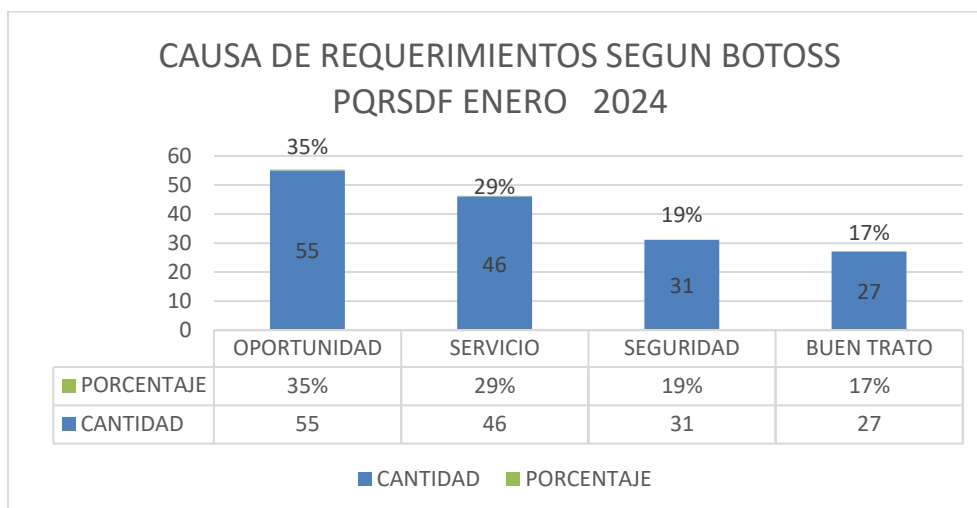
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ENERO 2024** se presentan **159** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Pertinencia** (53 requerimientos) que corresponde a **33%**; **Oportunidad** (40 requerimientos) que corresponde a **25%**; **Satisfacción del usuario** (31 requerimientos) que corresponde a **19%**; **Accesibilidad** (18 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Seguridad** (4 requerimientos) que corresponde a **3%**. **Botoss PQRSDF**

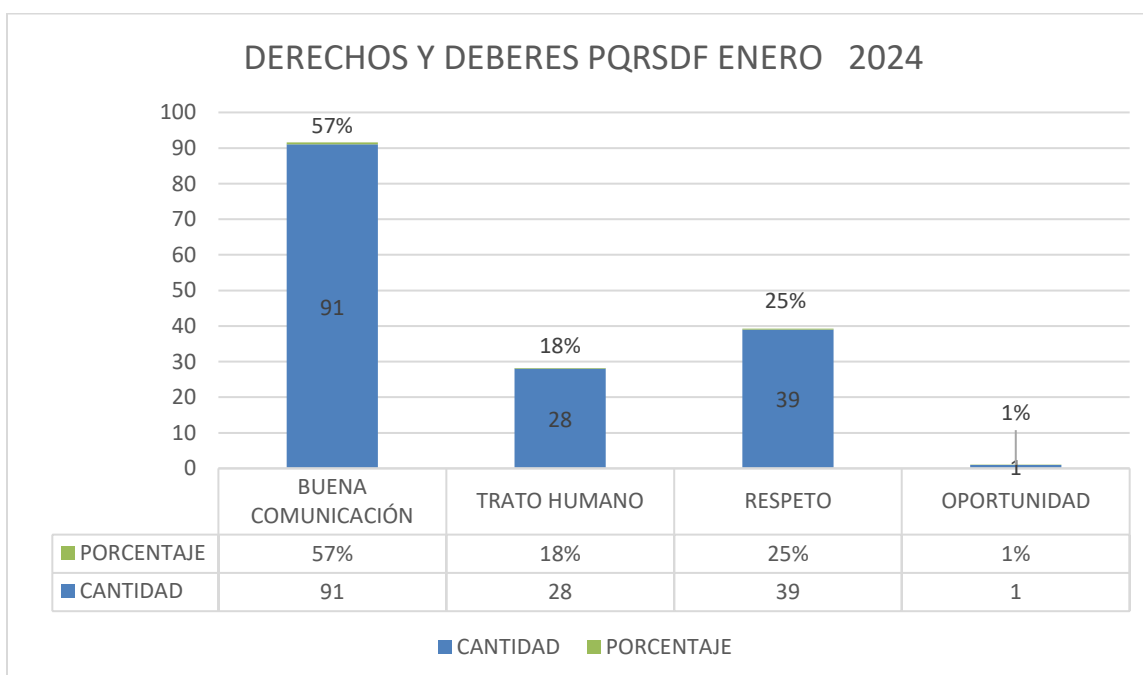
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **159** requerimientos que se presentaron en el mes de **ENERO 2024** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **ENERO** requerimiento fue **Oportunidad** (55 requerimientos) que corresponde a **35%**, **Servicio** (46 requerimientos) que corresponde a **29%**, **Seguridad** (31 requerimientos) que corresponde a **19%**; **Buen trato** (27 requerimientos) que corresponde a **17%**.

9.1 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **159** requerimientos que se presentaron en el mes de **ENERO 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Una Buena comunicación** (91 requerimientos) que corresponde a **57%**; **Trato humano** (28 requerimientos) que corresponde a **18%**; **Respeto** (39 requerimientos) que corresponde a **25%**; **Oportunidad** (1 requerimientos) que corresponde a **1%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ENERO 2024

ENERO	
DICIEMBRE	
NUEVOS	642
ANTIGUOS	10.203
TOTAL ATENDIDOS	10.845

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 159/ N total pacientes atendidos 10.845**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja (N total de requerimientos tipo queja 15/ N total pacientes atendidos 10.845)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO AL DR. QUERUBIN GARCIA POR LA COLABORACION Y ATENCION	SUBMEDICA	SATISFACCION AL USUARIO
FELICITACION A LA ENFERMERA ISABEL POR EL OTROGAMIENTO DE LA CITA Y COLABORACION EN LA ATENCION, TAMBEIN FELICITA A LA SEÑORA DE FACTURACION MUY AMABLE	ENFERMERIA Y FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL DR. IVAN FERNANDO MARIÑO LOZADA	SENO Y TEJIDOS BLANDOS	SATISFACCION DEL USUARIO
PACIENTES Y FAMILIARES MUY SATISFECHOS POR LA ATENCION EN EL INSTITUTO	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
PACIENTES Y FAMILIARES MUY SATISFECHOS POR LA ATENCION EN EL INSTITUTO	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
PACIENTES Y FAMILIARES MUY SATISFECHOS POR LA ATENCION EN EL INSTITUTO	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO UNIDAD AMBULATORIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO A ERIKA GUERRERO POR SU TRABAJO EL PACIENTE CRISTIAN FELICITA A LA FUNCIONARIA	FACTURACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL INSTITUTO AL SERVICIO DE HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA	CONTINUIDAD
AGRADECIMIENTO, SORPRENDE LA AMABILIDAD, ACTITUD DE SERVICIO Y COMPROMISO DE LA TERAPEUTA RESPIRATORIA NIDIA	REHABILITACION	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL INC- ESPECIALMENTE JEFE ENFERMERA CLAUDIA- DRES PINILLA-BALLEN (GASTRO) PROCESO DE CITAS DE QUIMIO- RADIOTERAPIA	ENFERMERIA- GASTRO-ONCOLOGIA- RADIOTERAPIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ESPECIAL A LA ENFERMERA JEFE KAREN Y LAS AUXILIARES ELIANA, LISETH Y STELLA SON PERSONAL CON UN AMOR A SUS PACIENTES	ENFERMERIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO TODO INC- ESPECIALMENTE VIGILANCIA- ENFERMERIA- HEMATOLOGIA	GESTION AMBIENTAL- ENFERMERIA- HEMATOLOGIA	SATISFACCION AL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA JEFE JOHANNA SANDOVAL EXCELENTE SERVICIO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERA SANDRA PROGRAMA APOYO AL DUELO, UNA PERSONA CON CALIDAD HERMOSA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EXCELENTE TRABAJO QUE REALIZAN LOS EQUIPOS DE QUIMIOTERAPIA Y FACTURACION	ENFERMERIA- FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO- MI GRATITUD Y RECONOCIMIENTO	DIRECCION	SEGURIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **ENERO 2024** se presentaron **159** requerimientos de los cuales **17** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **17** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 8** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

Para el mes de **ENERO 2024** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

ENERO 2024 QUEJAS	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **ENERO 2024** no se presentaron quejas correspondientes a trámites administrativos.

14. CONCLUSIONES

- De **159** requerimientos recibidos durante el mes de **ENERO**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta ENERO participación es:
- Reclamo** (87 requerimientos) que corresponde a **55%**.
- Agradecimientos** (17 requerimientos) que corresponde a **11%**.
- Queja** (15 requerimientos) que corresponde a **9%**
- Solicitud de información** (9 requerimientos) que corresponde a **6%**
- Petición** (24 Requerimientos) que corresponde a **15%**.
- Derecho de petición** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**
- Tutela** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**
- Sugerencia** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**.

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 ENERO de 2024 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