

INFORME PQRSDF FEBRERO 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 FEBRERO	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 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.

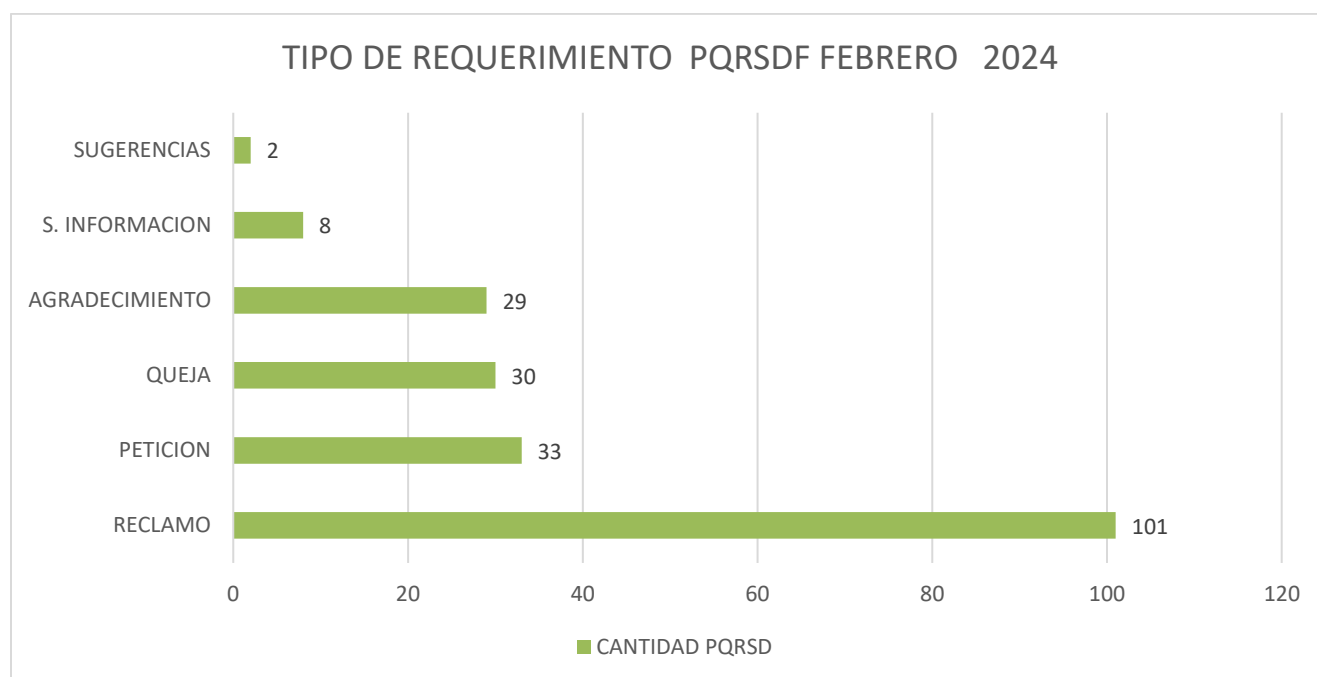
Así mismo se tiene en cuenta tres tiempos de respuesta:

- 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 FEBRERO 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.

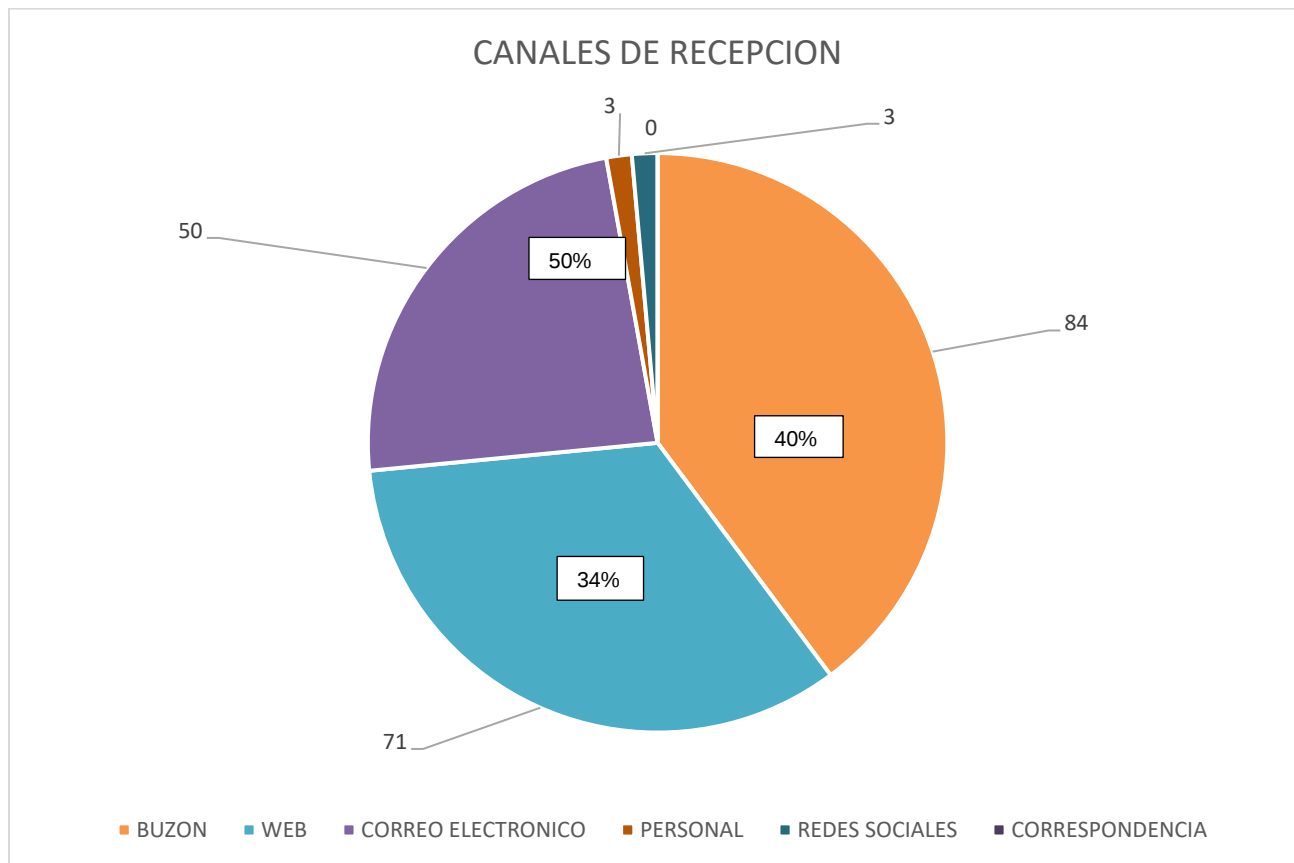
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **FEBRERO de 2024** se presentan **211 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: El tipo de requerimiento **Reclamo** (101 Requerimientos) que corresponde a **48%**; **Petición** (33 requerimientos) que corresponde a **16%**; **Agradecimiento** (29 requerimientos) que corresponde a **14%**; **Queja** (30 requerimientos) que corresponde a **14%**; **D. petición** (6 requerimientos) que corresponde a **3%**. **Solicitud de la información** (8 requerimiento) que corresponde a **4 %** **Sugerencias** (2 requerimientos) que corresponde a **1%**; **Tutela** (0 requerimiento) que corresponde a **0%**; **Denuncia** (2 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.2 Canales de recepción FEBRERO 2024

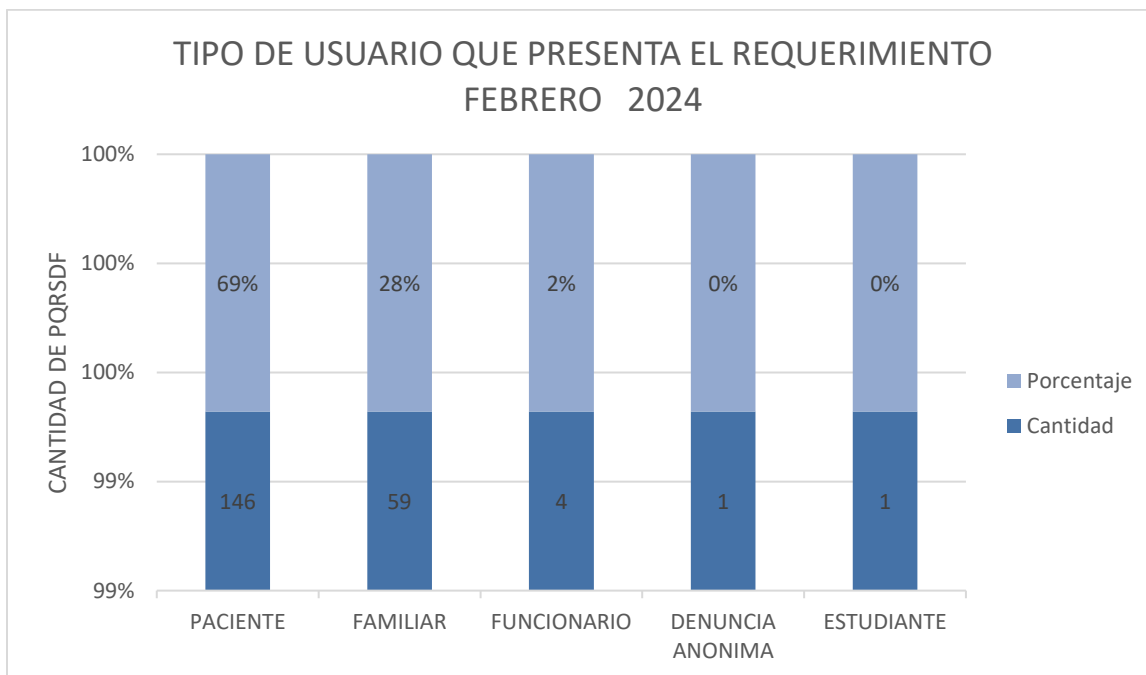


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **FEBRERO 2024** se presentan **211** requerimientos, los canales de recepción de los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Correo Electrónico** (50 requerimientos) que corresponde a **24%**
- **Buzón** (84 requerimientos) que corresponde a **40%**
- **Web** (71 requerimientos) que corresponde a **34%**
- **Personal** (3 requerimiento) que corresponde a **1%**
- **Correspondencia** (0 requerimiento) que corresponde a **0%**
- **Redes Sociales** (3 requerimiento) que corresponde a **1%**

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de FEBRERO de **2024** se registran **211** requerimientos; el tipo de usuario que interpone el requerimiento se distribuye de la siguiente manera:

- **Paciente** (146 requerimientos) que corresponde a **69%**
- **Familiar** (59 requerimientos) que corresponde a **28%**
- **Funcionario** (4 requerimientos) que corresponde a **2%**
- **Denuncia Anónima** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**
- **Estudiante** (1 requerimiento) que corresponde a **0%**

2. DISTRIBUCION DE PQRSDF POR SERVICIOS

TIPO DE PQRSDF								
SERVICIO	AGRADECIMIENTO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	D.PETICION	SUGERENCIA	INFORMACIO	PORCENTAJE
ENFERMERIA	15	9	0	6	1	0	0	14,7
SISTEMAS								0,0
FACTURACION	2	5	0	9	1	0	0	8,1
PATOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
CALL CENTER	0	0	0	6	0	0	0	2,8
DIRECCION	3	0	1	0	0	0	0	1,9
JURIDICA								0,0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0,5
GAICA	2	1	0	7	0	0	0	4,7
BANCO DE SANGRE	0	0	0	2	0	0	0	0,9
EPIDEMIOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
NEUROCIRUGIA								0,0
GASTROENTEROLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
DOCENCIA	0	0	0	1	1	0	0	0,9
LABORATORIO								0,0
DERMATOLOGIA	0	0	3	4	0	0	0	3,3
CABEZA Y CUELLO	0	1	2	6	0	0	0	4,3
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0	0	0	0	0	0,0
RADIOTERAPIA								0,0
HEMATOLOGIA	0	0	0	13	0	0	0	6,2
CEGIP	0	0	0	2	0	1	0	1,4
MEDICINA NUCLEAR	0	0	0	0	0	0	0	0,0
ENDOCRINOLOGIA	0	0	2	5	1	0	0	3,8
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	0	0	1	0	0	0	0,5
MEDICINA INTERNA								0,0
	0	0	0	0	0	0	0	0,0
ANESTESIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0,0
CUIDADOS PALIATIVOS	0	0	0	1	0	0	0	0,5
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
NUTRICION	0	0	0	1	0	0	0	0,5
HOSPITALIZACION	0	0	0	2	0	0	0	0,9
MERCADEO	0	0	0	0	0	0	0	0,0
RADIOLOGIA	0	0	0	2	0	0	0	0,9
GESTION AMBIENTAL	0	0	0	5	0	0	0	2,4
GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0	0	0	0	0,0
SUB. ADMINISTRATIVA								0,0
UROLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
ONCOLOGIA	0	0	0	2	0	0	0	0,9
MEDICINA INTERNA	0	0	0	15	0	0	0	7,1
RADIOTERAPIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
SALAS CX	0	0	0	1	0	0	0	0,5
ORTOPEDIA	0	0	0	1	0	0	0	0,5
UCI	0	0	0	1	0	0	0	0,5
TOTAL	29	30	33	101	2	2	8	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.1 Servicio afectado tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	9	30%
GESTION AMBIENTAL	6	20%
FACTURACION	5	17%
REHABILITACION	2	7%
CABEZA Y CUELLO	1	3%
HEMATOLOGIA	1	3%
RADIOLOGIA	1	3%
FARMACIA	1	3%
GAICA	1	3%
MEDICINA NUCLEAR	1	3%
SALAS DE CIRUGIA	1	3%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	3%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **FEBRERO 2024** se presentaron **30** requerimientos tipo **Queja**; se encuentra el área más afectada: **Enfermería** (9 requerimientos) que corresponde a **30%**; **gestión ambiental** (**6** requerimientos) que corresponde a **20%**; **facturación** (5 requerimientos) que corresponde a **17%**; **Rehabilitación** (2 requerimientos) que corresponde a **7%**; **Cabeza y cuello** (1 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Hematología** (1 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Radiología** (1 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Farmacia** (1 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Gaica** (1 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Medicina nuclear** (1 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Salas de cirugía** (1 requerimientos) que corresponde a **3%**; **Seno y tejidos blandos** (1 requerimientos) que corresponde a **3%**.

3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

3.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

RESPUESTA QUEJAS FEBRERO 2024	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	30
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
TOTAL	30
Promedio días de respuesta	12,6

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **FEBRERO** de 2024 se presentaron **30 Quejas** las cuales se tramitaron 30 antes de los **15 días** teniendo como tiempo promedio de respuesta: **12,6** días.

3.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR FEBRERO 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 **FEBRERO** de 2024 no se presentaron respuestas preliminares.

3.3. Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **FEBRERO 2024** se presentan **30 Quejas** a las que se les dio respuesta oportuna en firmas con un promedio de **10,3** días.

3.4. Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Para el mes de FEBRERO de 2024 se presentaron **30 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **4** antes de los **5 días**.

TIEMPO DE RESPUESTA: ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS
ENFERMERIA	3
MEDICINA NUCLEAR	1

3.5. Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

TIEMPO DE RESPUESTA: DESPUES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO AFECTADO	No QUEJAS
FACTURACION	6
GESTION AMBIENTAL	6
ENFERMERIA	4
REHABILITACION	2
CABEZA Y CUELLO	1
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1
FARMACIA	1
GAICA	1
RADIOLOGIA	1
HEMATOLOGIA	1
SALAS DE CIRUGIA	1
MEDICINA NUCLEAR	1
TOTAL	26

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **FEBRERO** de 2024 se presentaron **30 Quejas** en total, las cuales se tramitaron **26** 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 **30 Quejas**, distribuidas con el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario** (30 requerimientos) que corresponde a **100%**;

3.3.1 Satisfacción del usuario 100% (30 requerimientos)

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Satisfacción del usuario** (30 requerimientos) que corresponde a **100%**, donde se evidencia el servicio con mayor afectación fue **Enfermería** (9 requerimientos); **Facturación** (5 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 DE LA SEÑORA QUE ATIENDE MODULO FICHAS -FACTURACION ES MUY GROSERO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA QUE ESTABA RECIBIENDO PTES DE SIGNOS VITALES	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LOS GURDAS DE SEGURIDAD DEL SERVICIO DE GAICA- SON GROSERAS Y NO DEJAN HABLAR	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ESTUDIANTE DE CABEZA Y CUELLO NO ATENDIO CON EL DEBIDO RESPETO A LA PTE	CABEZA Y CUELLO- ODONTOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERA DE SIGNOS VITALES EN EL AREA DE CABEZA Y CUELLO-DONDE EN LA PANTALLNO APARE EL NUMERO Y ES GROSERO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA SECRETARIA ESPERANZA ZEA POR NO DAR ORDEN MEDICA DE PTE PARA MAMOGRAFIA Y PEDIR QUE SACARA NUEVA ORDEN	SENO Y TEJIDOS B	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FARMACIA PORQUE LOS PTES DURAN DE PIE - LA QUIMICA NO PERMANECE EN LA OFICINA	FARMACIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SERVICIO DE GAICA- INGRESARON PERO LA DRA NO ATENDIO BIEN, SE LIMITA A DECIR QUE SI YA HABIA DEJADO DE FUMAR	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERA DE RADIOLOGIA, SE LE SOLICITA DEVOLVER UNA ORDEN MEDICA Y CONTESTA DE FORMA GROSERO- QUE PIDA COPIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA NAVEGARORA DEL SERVICIO DE CARDIOLOGIA PORQUE LLEGO AL EXAMEN Y NO TENGO CITA- VOY A LA SUBMEDICA PARA QUE ME AYUDEN Y ELLOS SE PORTAN MUY GROSEROS	FACTURACION- SUBMEDICA	SATISFACCION DEL USUARIO

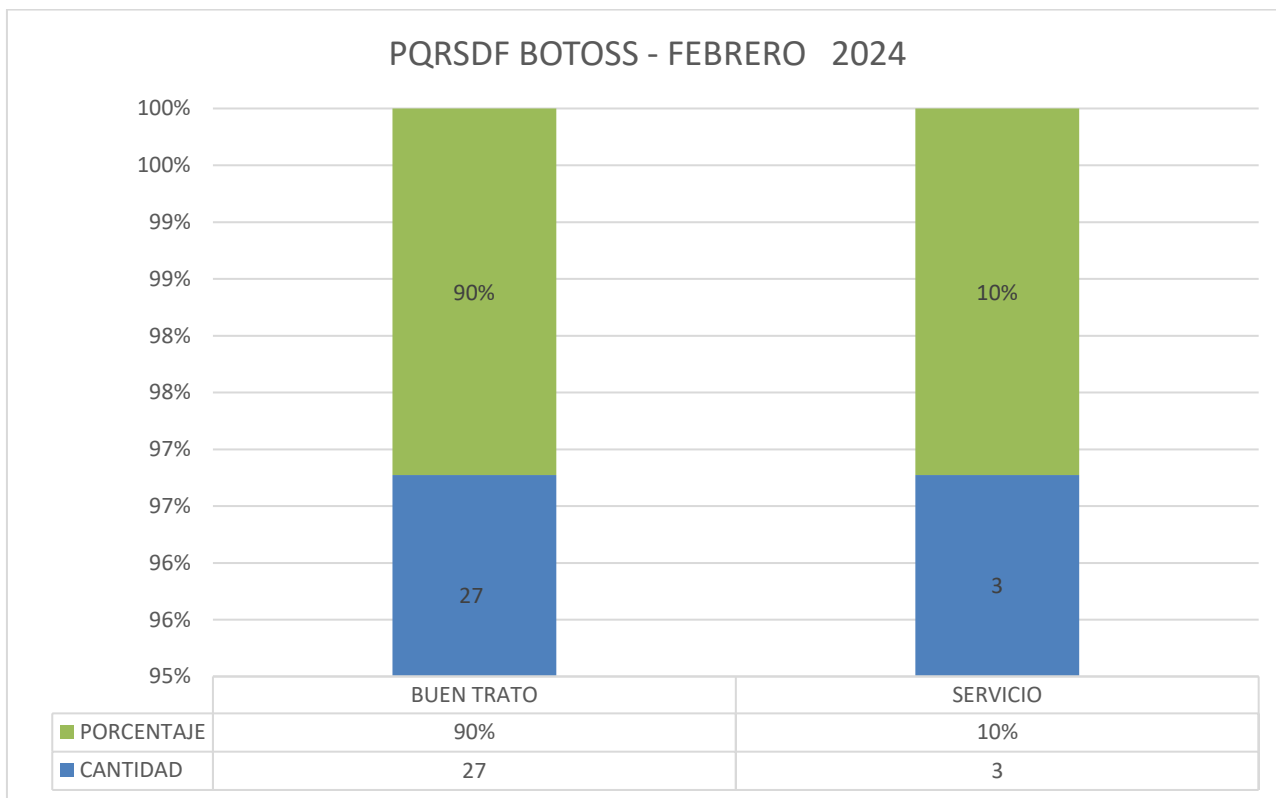
SE QUEJA PORQUE TRAJÓ A LA MAMA PARA CITA Y AL PEDIR SILLA DE RUEDAS Y LA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA Y RECLAMA HACER UN LLAMADO PARA QUE POR FAVOR HUMANICEN A LOS MEDICOS Y ENFERMERAS PARA EL TTO CON CANCER EN GAICA	ENFERMERIA- GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE RESONANCIA QUE TOMA EXAMEN KAREN PERSONA DE TURNO, LLAMA FAMILIAR PARA FIRMAR CONSETIMIENTO Y ESTA TACHADO Y ES GROSERA Y DESCORTES	RADIOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA DRA DE ESPIROMETRIA POR SER GROSERA, POR LA PACIENTE LLEGA TARDE	REHABILITACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA BLANCA MARCELO DE SIGNOS VITALES- ES GROSERA, NO CONTESTA UNA SIMPLE PREGUNTA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SEÑOR DE VIGILANCIA NELSON SE COMPORTO DE FORMA GROSERA DESDE EL MOMENTO DEL INGRESO A GAICA, SU ACTITUD FUE GROSERA CON TODOS	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE NELSON BALLESTEROS PORQUE EL PACIENTE QUE LLEGA EN AMBULANCIA EL MEDICO LO INGRESA RAPIDO PORQUE SE COMPLICA, ES MUY GROSERO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LOS NAVEGADORES SON MUY GROSERAS, CON UNA MALA ACTITUD	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ES PARA MANIFESTAR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LA DRA SPIRKO, LLEGUE A MI CITA 10 MINUTOS TARDE Y LA DRA NO ME ATIENDE	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA DEMORA EN INGRESAR Y LAS LARGAS FILAS PARA EL REGISTRO A LA ENTREDA	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJA DE LA ATENCION DEL SR JUAN CARLOS EN SALAS DE CX, ES DISPLICENTE Y GROSERO- NO ES JUSTO QUE UNA PERSONA ASI ESTE EN RECEPCION	SALAS DE CIRUGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL VIGILANTE EL SEÑOR DE LA PUERTA DE ENTRADA- ES IMPONENTE- PREPOTENTE Y HUMILLATIVO	GESTION AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SERVICIO DE REHABILITACION POR LA NO ATENCION DEL MEDICO SI LLEGUE A LA 1.00 PM Y NO HABIA QUIEN FACTURARA	REHABILITACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE DE ENFERMERIA PAOLA MEDINA, NECESITABA AYUDA PARA SENTARME Y ELLA RESPONDIO, PARA ESO ESTAN LAS BARRAS, SUJETESE DE HAY	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE ENFERMERIA- NO ATNDIERON AL PACIENTE QUE PIDIO AYUDA Y DESPUES DE 10 MINUTOS CORREN A REALIZAR REALIMACION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA FUNCIONARIA ANDREA GONZALEZ M. NUCLEAR TIENE UN TRATO GROSERO- ELLA SIEMPRE ES DE ESTA MISMA MANERA- AFECTA LA IMAGEN DE LA INSTITUCION	MEDICINA NUCLEAR	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL SR DE AUTORIZACIONES JEISON SANCHEZ ES SUMAMENTE GROSERO, TRAIGO AUTORIZACIONES DE MI MADRE Y DICEN QUE NO SON VALIDAD	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA QUE TOMA LOS SIGNOS VITALES ES MUY GROSERA GRITONA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA ENERMERA BLANCA MARCELA ES MUY GROSERA CON UNA PERSONA DE LA TERCERA EDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA, MI FAMILIAR SE ACERCO A AUTORIZAR UN TEMA DE SU SALUD EN LA VENTANILLA DE AUTORIZACIONES, LA ATENCION YEISON SANCHEZ DE FORMA GROSERA- SU ATENCION ES MALA	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

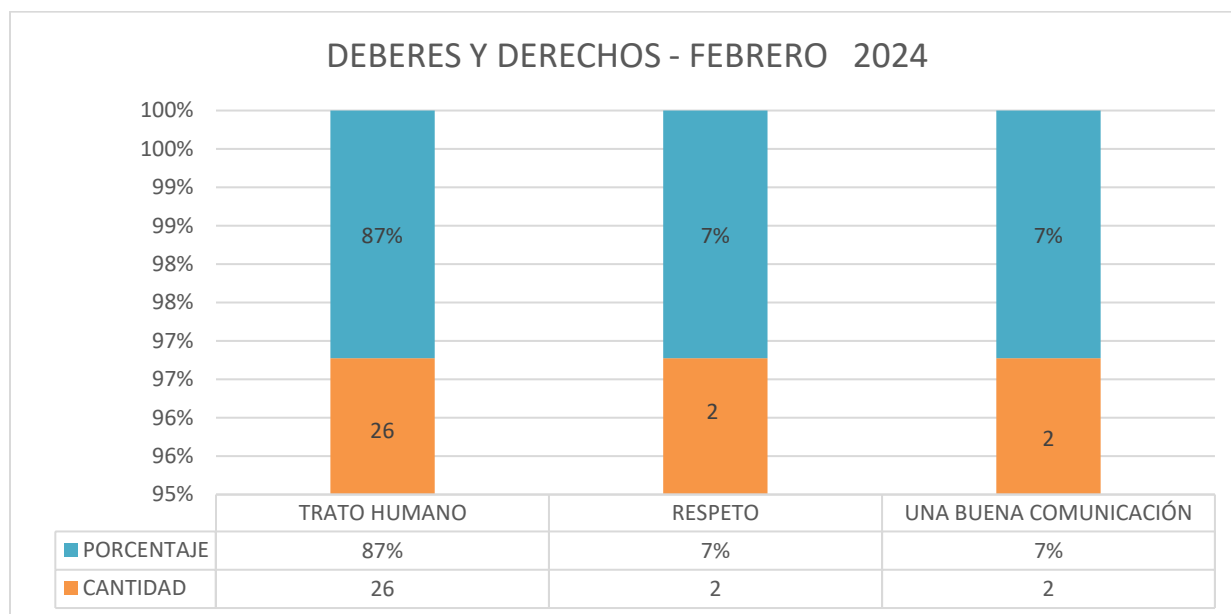
4.1 Botoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De **30 Quejas** que se presentaron en el mes de FEBRERO 2024 el **90%** corresponde al **Buen Trato** (27 requerimientos); el **10%** corresponde al **Servicio** (3 requerimientos); esto alineado con el **BOTOSS**.

5.2 Deberes y Derechos

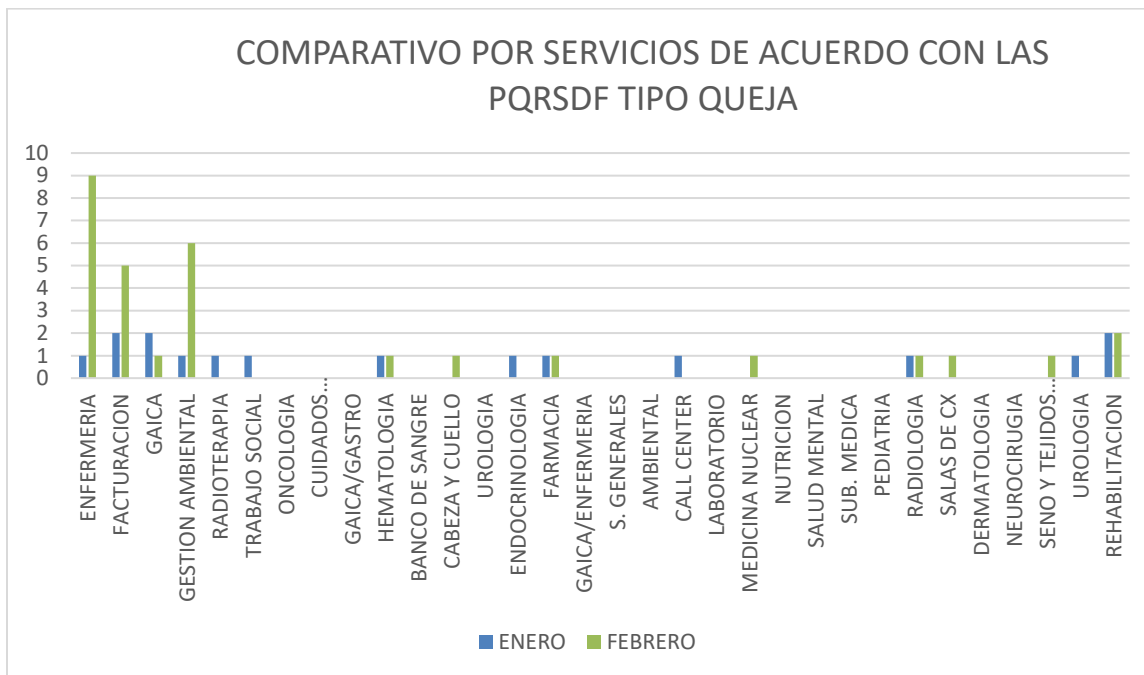


Fuente: Oficina Trabajo Social

De **30 Quejas** que se presentaron en el mes de **FEBRERO 2024** alineado con **Deberes y Derechos**. El **87%** corresponde a **Trato Humano** (26 requerimientos), **Respeto** con **7%** (2 requerimientos); **Una buena comunicación** con **7%** (2 requerimientos)

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

Mes **ENERO 2023** vs **FEBRERO 2024**



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **ENERO 2023** se presentan **15** requerimientos tipo **Queja** por servicio, mientras que para el Mes de **FEBRERO 2024** se presentaron **30** requerimientos, se evidencia un aumento de 15 quejas para el mes de **FEBRERO**.

6.1 Comportamiento de PQRSDF entre DICIEMBRE vs FEBRERO 2024

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	ENERO	FEBRERO
ENFERMERIA	1	9
FACTURACION	2	5
GESTION AMBIENTAL	1	6
CABEZA Y CUELLO	0	1
MEDICINA NUCLEAR	0	1
SALAS DE CX	0	1
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

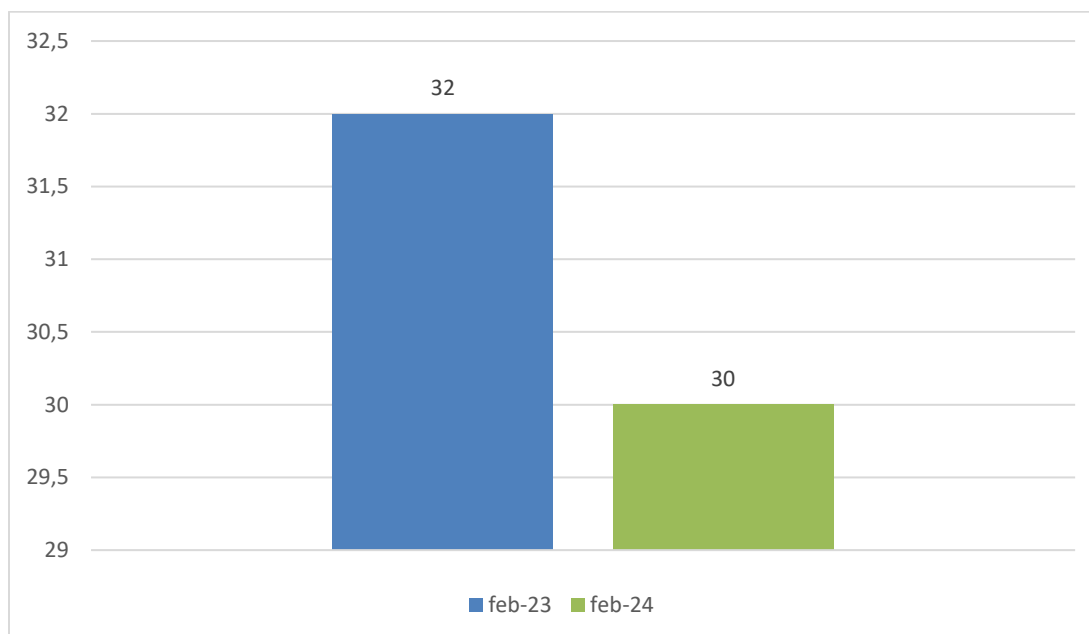
SERVICIO	MES	
	ENERO	FEBRERO
GAICA	2	1
RADIOTERAPIA	1	0
TRABAJO SOCIAL	1	0
ENDOCRINOLOGIA	1	0
CALL CENTER	1	0
UROLOGIA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

SERVICIO	MES	
	ENERO	FEBRERO
HEMATOLOGIA	1	1
FARMACIA	1	1
RADIOLOGIA	1	1
REHABILITACION	2	2

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



Fuente: Oficina Trabajo Social.

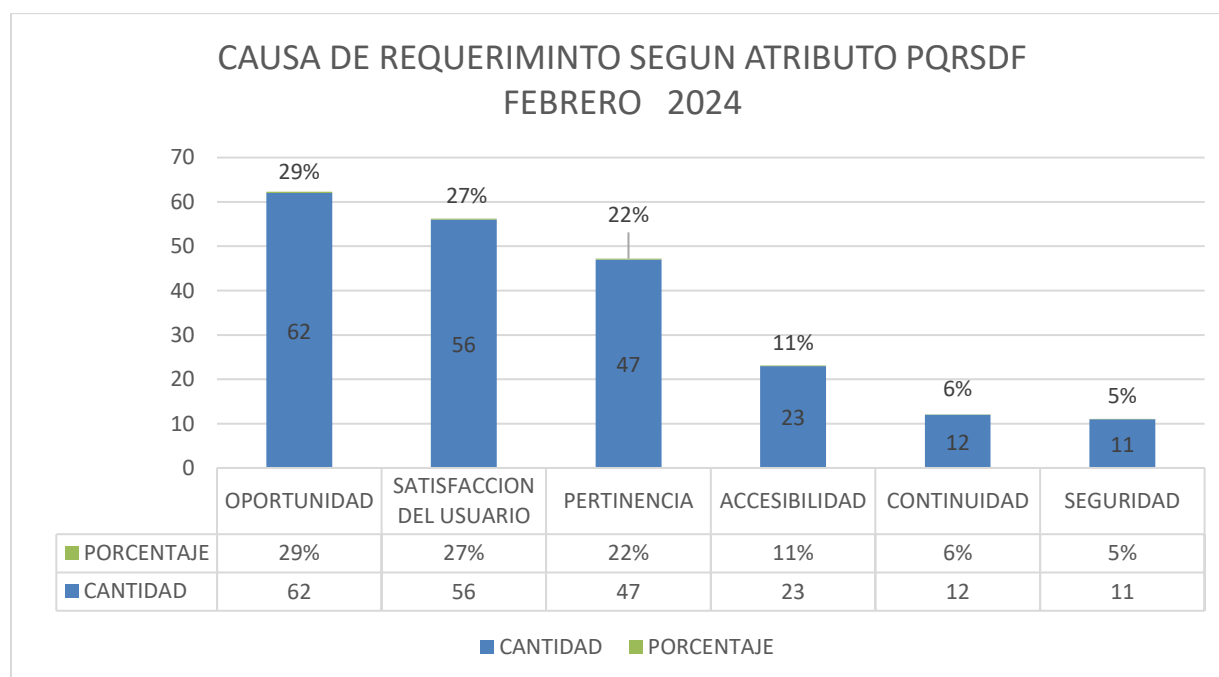
Para el mes de **FEBRERO 2024** se presentan **30** requerimientos tipo **Queja** por servicios mientras que para el periodo **FEBRERO 2023** año anterior, se presentaron **32** requerimientos tipo **Queja**. Se identifica que hubo una disminución de 2 quejas comparando el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8. QUEJAS ANÓNIMAS

Para el mes de **FEBRERO 2024** se presentaron **4** quejas anónimas.

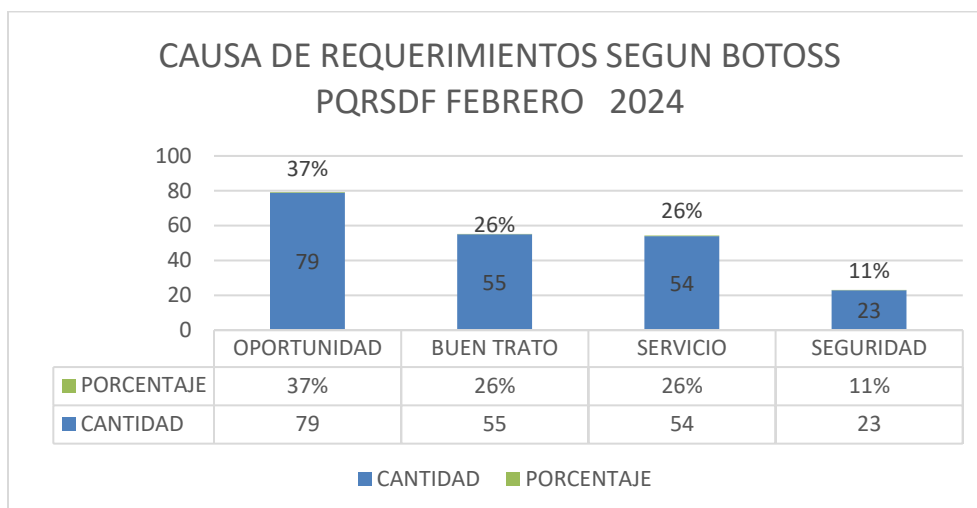
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **FEBRERO 2024** se presentan **211** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad requerimientos fue: **Oportunidad** (62 requerimientos) que corresponde a **29%**; **Satisfacción del usuario** (56 requerimientos) que corresponde a **27%**; **Pertinencia** (47 requerimientos) que corresponde a **22%**; **Accesibilidad** (23 requerimientos) que corresponde a **11%**; **Continuidad** (12 requerimientos) que corresponde a **6%**; **Seguridad** (11 requerimientos) que corresponde a **5%**. **Botoss PQRSDF**

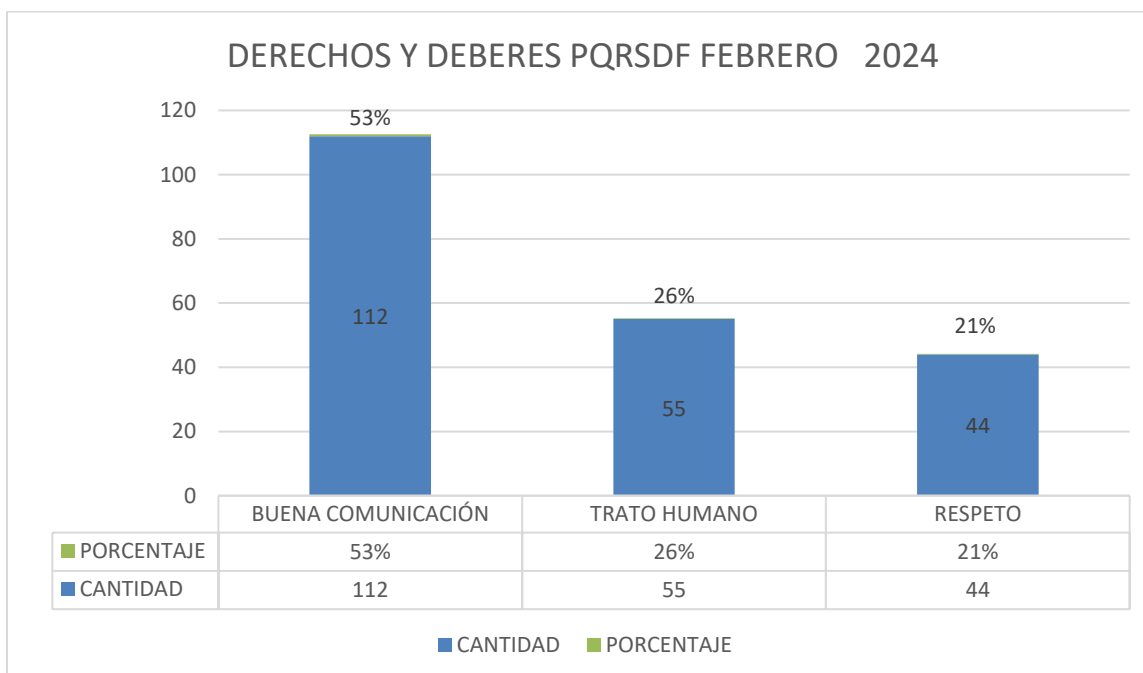
BOTOSS



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **211** requerimientos que se presentaron en el mes de **FEBRERO 2024** alineados al modelo de atención Botoss en el mes **FEBRERO** 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 **211** requerimientos que se presentaron en el mes de **FEBRERO 2024** alineados a Derechos y Deberes de requerimiento corresponde a **Buena comunicación** (112 requerimientos) que corresponde a **53%**; **Trato humano** (55 requerimientos) que corresponde a **26%**; **Respeto** (44 requerimientos) que corresponde a **21%**.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE FEBRERO 2024

FEBRERO 2024	
FEBRERO	CANTIDAD
NUEVOS	679
ANTIGUOS	10.924
TOTAL ATENDIDOS	11603

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene (**N total de requerimientos 211/ N total pacientes atendidos 11.603**) en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** (**N total de requerimientos tipo queja 30/ N total pacientes atendidos 11.603**) frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

11. Agradecimientos hacia los funcionarios.

AGRADECIMIENTOS		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGARDECIMIENTO EXCELENTE EQUIPO AL INC	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL SERVICIO DE GAICA EXCELENTE	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EXCELENTE SERVICIO ENFERMEROS Y A LOS MEDICOS DEL SERVICIO DE GASTRO	GASTRO- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE ISABEL POR SU GRAN AMABILIDAD, TRATO, AMOR Y HUMANIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA MARIA CLAUDIA EXCELENTE SERVICIO Y GESTION CON AYUDA Y HUMANIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION POR LOS ANIMOS QUE ME DAN	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO SECRETARIA ESPERANZA- BUEN SERVICIO	SENO Y T. BLANDOS	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE HEMATOLOGIA AMBULATORIA, EXCELENTE APOYO INCONDICIONAL	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO CON TODO EL PERSONAL DEL INC- Y LOS PROFESIONALES TODOS EXCELENTE	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EQUIPO DE GASTRO, HOSPITALIZACION- ENFERMERIA POR SU EXCELENTE ATENCION	GASTRO- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LAS JEFES DE ENFERMERIA- EXCELENTE PERSONAS MUY HUMANAS Y RESPETUOSAS	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO POR LA EXCELENTE ATENCION Y PREOCUPACION POR DAR BUENA ATENCION-	ENFERMERIA- T. SOCIAL- G. AMBIENTAL- FUNDACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA ERIKA GUERRERO POR SU COLABORACION Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA ERIKA GUERRERO POR SU COLABORACION Y AMABILIDAD	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DE ENFERMERIA POR TAN EXCELENTE ATENCION A LOS PTES- GRACIAS JEFE ESPERANZA GARCIA DEPARTAMENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODOS LOS DOCTORES Y TODAS LAS ENFERMERAS POR TAN BUENA LABOR- GRACIAS A TODO EL HOSPITAL POR TRATAR DE TENER A CADA PTE CON VIDA	ENFERMERIA- SUBMEDICA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL PERSONAL DE LA UCI- A LAS ENFERMERAS POR LA ATENCION CON MI FAMILIAR - Y BUEN CALOR HUMANO	UCI- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL GRUPO MEDICO DE LA UCI- GRACIAS POR ESTAR CON ELLA	UCI	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO INFINITAMENTE AL CIELO Y A TODO EL PERSONAL DE PROFESIONALES Y EQUIPO DE TRABAJO DE LA CLINICA POR SU ESMERADA ATENCION	INC- DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A CADA UNO DE USTEDES POR TAN AMABLE ATENCION MIL BENDICIONES POR LO QUE HACEN POR CADA UNO DE LOS PACIENTES	DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO EN EL DUELO POR CELEBRAR EL CUMPLEAÑOS DE MI BEBE Y PERMITIR ESTE MOMENTO TAN ESPECIAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO A LA JEFE DE ENFERMERIA MARTHA JIMENEZ Y AUXILIAR MAYERLY RESTREPO EXCELENTE LABOR, TRATO ESPECIAL Y HACEN A UNO MAS LLEVADERA LA ESTANCIA EN EL HOSPITAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA MAYORIA DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE GAICA PERO ME QUEJO DE YOLANDA ENFERMERA QUIEN TUVO EPISODIOS DE BRUSQUEDAD, LA ENFERMERA JEFE QUE DEMORA EN MI SALIDA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO EN ESTA OPORTUNIDAD MI ENTRADA A URGENCIAS FUE BIEN ATENDIDA GRACIAS Y DESEO RESALTAR EL SERVICIO DE LA JEFE SONIA	GAICA- ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ESPECIAL POR EL SERVICIO Y ORIENTACION AL SEÑOR DAYRON ANDRES REYES BUEN FUNCIONARIO	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL SEÑOR DAIRON ANDRES REYES SU GRAN COLABORACION POR AYUDARME Y GESTIONARME MIS AUTORIZACIONES	FACTURACION	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO DAIRON ANDRES REYES GRAN LABOR Y GESTION	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE DE ENFERMERIA ESPERANZA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA JEFE CRISTIAN DE TURNO MAÑANA Y LA JEFE CAMILA Y QUEJA ENCONTRA DE LA JEFE DE LENTES DE LA TARDE ES MUY GROSER Y ANTIPATICA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **FEBRERO 2024** se presentaron **211** requerimientos de los cuales **29** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC. Distribuidos de la siguiente manera:

Se presentan **29** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos: **Enfermería 15** requerimientos.

PLAN DE MEJORA

No se presenta plan de mejora.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

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

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

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

Fuente: Oficina Trabajo Social

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

14. CONCLUSIONES

- De **211** requerimientos recibidos durante el mes de **FEBRERO**, se distribuyeron de la siguiente manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta FEBRERO participación es:
- Reclamo** (101 requerimientos) que corresponde a **48%**.
- Agradecimientos** (29 requerimientos) que corresponde a **11%**.
- Queja** (30 requerimientos) que corresponde a **14%**
- Solicitud de información** (8 requerimientos) que corresponde a **4%**
- Petición** (33 Requerimientos) que corresponde a **16%**.
- Derecho de petición** (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 FEBRERO 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