

INFORME PQRSDF AÑO 2024

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN	2
1.1 Variables del informe	2
1.2 Consolidados de las PQRSDF	3
1.2.1 Tipo de comentario.....	3
1.2.2 Canales de recepción.....	4
1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento	4
2 EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF.....	5
2.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados PQRSDF tipo Queja	5
2.2 Respuesta preliminar	5
2.3 Tiempo de Respuesta en Firmas.....	5
2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles	6
2.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles.....	6
3 COMPARATIVO DE PERIODOS DE PQRSDF TIPO QUEJA- AÑOS (2023-2024)	7
3.1 Comparativo PQRSDF tipo Queja Años 2023-2024.....	7
4 COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF AÑO 2023-2024	7
4.1 Comparativo PQRSDF Año 2023-2024.....	7
5 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO.....	8
5.1 Atributos alineados al COTOSS PQRSDF.....	9
5.2 Deberes y Derechos PQRSDF.....	9
6 PACIENTES ATENDIDOS AÑO 2024	10
7 AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS.....	10
8 SOLICITUD DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS (Citas)	11
9 CONCLUSIONES.....	11
10 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL AÑO.....	11

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 asequible 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 tramite.

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.

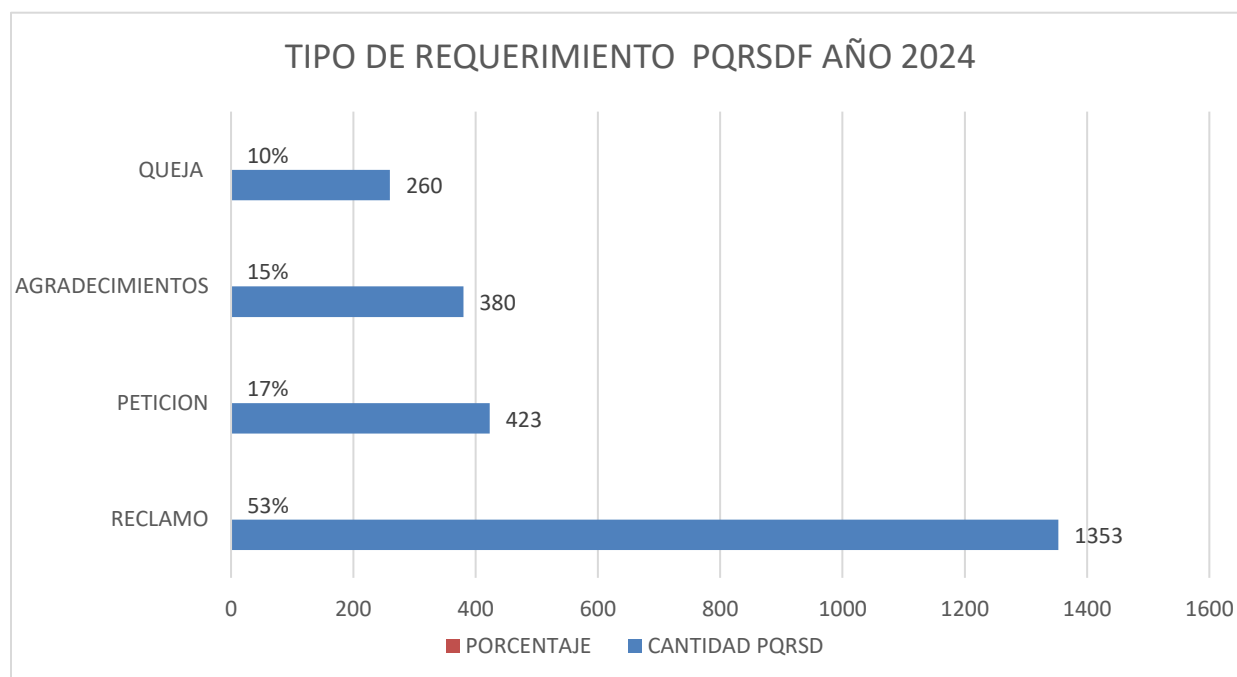
Así mismo se tienen en cuenta tres tiempos de respuesta:

- Tiempo de respuestas comprometidas con envío de respuesta preliminar.
- Tiempos de respuesta definitiva.
- Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja.

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF AÑO 2024

Durante este periodo, se analiza el comportamiento de los diferentes tipos de requerimientos recibidos en el Instituto Nacional de Cancerología a través de los diversos canales de recepción.

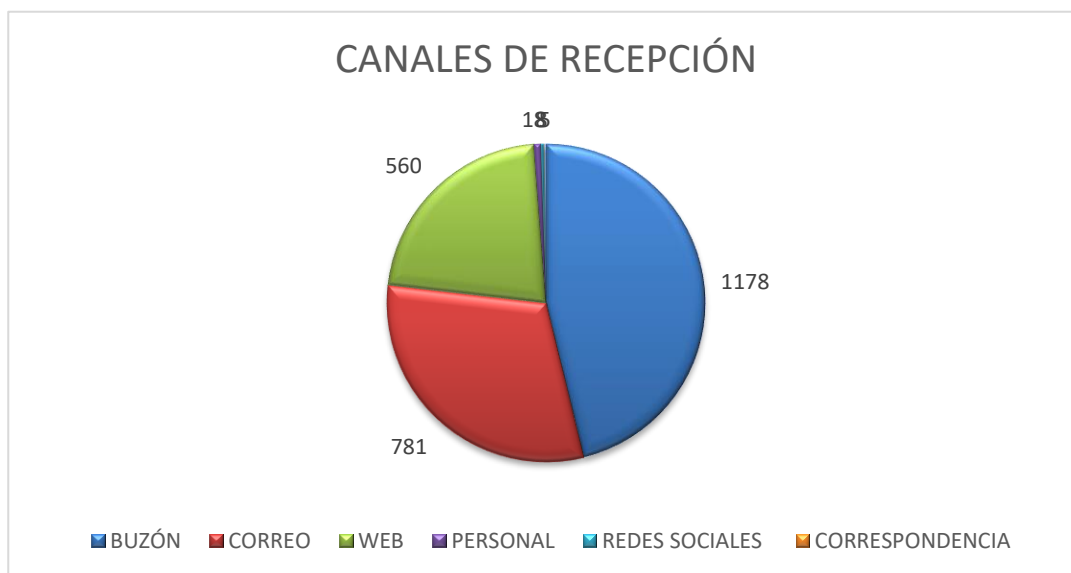
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el año **2024** se registraron un total de **2550** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera: **Reclamos**, con 1353 requerimientos, que representan el 53%; **Petición**, con 423 requerimientos, que constituyen el 17%; **Agradecimientos**, con 380 requerimientos, equivalentes al 15%; **Quejas**, con 260 requerimientos, correspondientes al 10%; **Derechos de Petición**, con 40 requerimientos, que representa el 2%, **Solicitud de Información** con 31 requerimientos, equivalente al 1%; **Sugerencias**, con 27 requerimientos que representa el 1%; **Tutelas** con 23 requerimientos, equivalente al 1%; **Recurso de Reposición** con 8 requerimientos, equivalente al 0% y **Denuncia** con 5 requerimiento equivalente al 0%.

1.2.2 Canales de recepción Año 2024

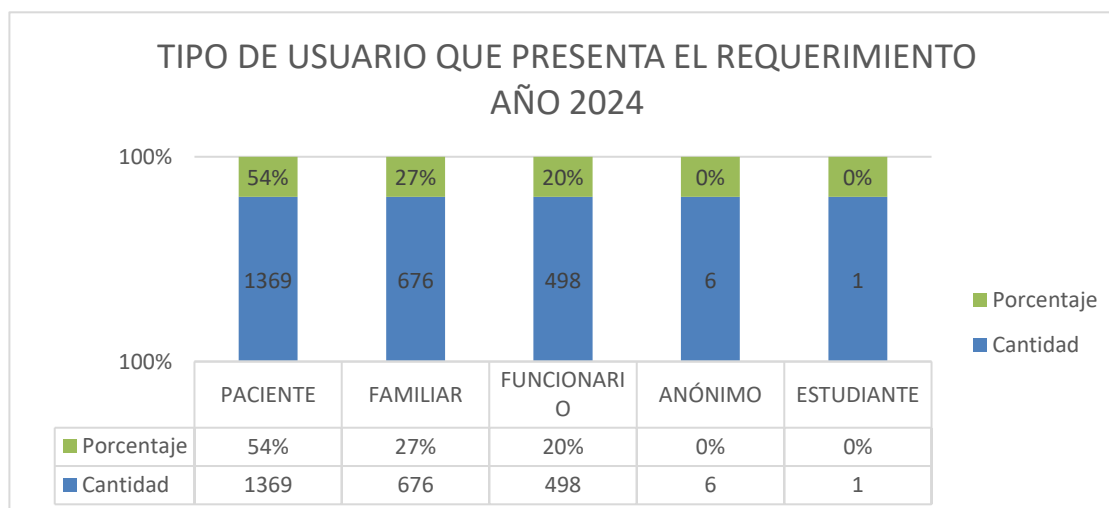


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el año **2024**, se presentaron **2550** requerimientos, distribuidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón:** 1178 requerimientos que representan el 46 %
- **Correo Electrónico:** 781 requerimientos que representan el 31 %
- **Web:** 560 requerimientos que corresponden a 22 %
- **Personal:** 18 requerimiento que corresponde a 1 %
- **Redes Sociales:** 8 requerimiento que corresponde a 0 %.
- **Correspondencia:** 5 requerimiento que corresponde a 0 %

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el Año **2024**, se registraron **2550** requerimientos, distribuidos según el tipo de usuario que los presentó de la siguiente manera:

- **Paciente:** 1369 requerimientos que corresponden a **54%**
- **Familiar:** 676 requerimientos que representan el **27%**
- **Funcionario:** 498 requerimientos que corresponden al **20%**
- **Anónimo:** 6 requerimientos que corresponden al **0%**
- **Estudiante:** 1 requerimientos que corresponden al **0%**

2. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

2.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados para los requerimientos tipo Queja.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	253
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	7
Promedio días de respuesta	9

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durane el año **2024** se presentaron **260 quejas**, de las cuales **253** fueron tramitadas antes de los 15 días, y 7 después de los 15 días . Con un tiempo promedio de respuesta de **9 días**.

2.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR AÑO 2024	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	253
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	7
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el año **2024** se registraron 7 quejas con respuesta preliminar, en los meses de enero (4), marzo (1), abril (1), septiembre (1).

2.3 Para el año **2024** se presentaron **260** Quejas a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas a **253** y 7 quejas con respuesta preliminar, para un promedio de **9** días.

2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

Durante el año **2024**, se presentaron un total de **260 quejas**, de las cuales **90** fueron respondidas por los servicios correspondientes en un plazo inferior a **5** días.

TIEMPO DE RESPUESTA ANTES DE 5 DÍAS		
SERVICIO	N. QUEJAS	PROMEDIO RTA
FACTURACIÓN	27	30%
GESTIÓN AMBIENTAL	18	20%
CABEZA Y CUELLO	10	11%
CARDIOLOGÍA	5	6%
CUIDADOS PALIATIVOS	5	6%
FARMACIA	4	4%
ENDOCRINOLOGÍA	3	3%
GAICA	3	3%
ENFERMERÍA	3	3%
GESTIÓN DOCUMENTAL	2	2%
SALUD MENTAL	2	2%
GASTRO	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
TRABAJO SOCIAL	1	1%
LABORATORIO	1	1%
GINECOLOGÍA	1	1%
NEUMOLOGÍA	1	1%
MEDICINA NUCLEAR	1	1%
PSIQUIATRÍA	1	1%
TOTAL	90	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

TIEMPO DE RESPUESTA DESPUES DE 5 DÍAS		
SERVICIO	N. QUEJAS	PROMEDIO RTA
FACTURACIÓN	39	23%
GESTIÓN AMBIENTAL	34	20%
CABEZA Y CUELLO	27	16%
CARDIOLOGÍA	11	6%
CUIDADOS PALIATIVOS	9	5%
FARMACIA	6	4%
ENDOCRINOLOGÍA	4	2%
GAICA	4	2%
ENFERMERÍA	4	2%
GESTIÓN DOCUMENTAL	3	2%
SALUD MENTAL	3	2%
GASTRO	3	2%
RADIOTERAPIA	2	1%
TRABAJO SOCIAL	2	1%
LABORATORIO	2	1%
GINECOLOGÍA	2	1%
NEUMOLOGÍA	2	1%
MEDICINA NUCLEAR	1	1%
PSIQUIATRÍA	1	1%
PATOLOGÍA	1	1%

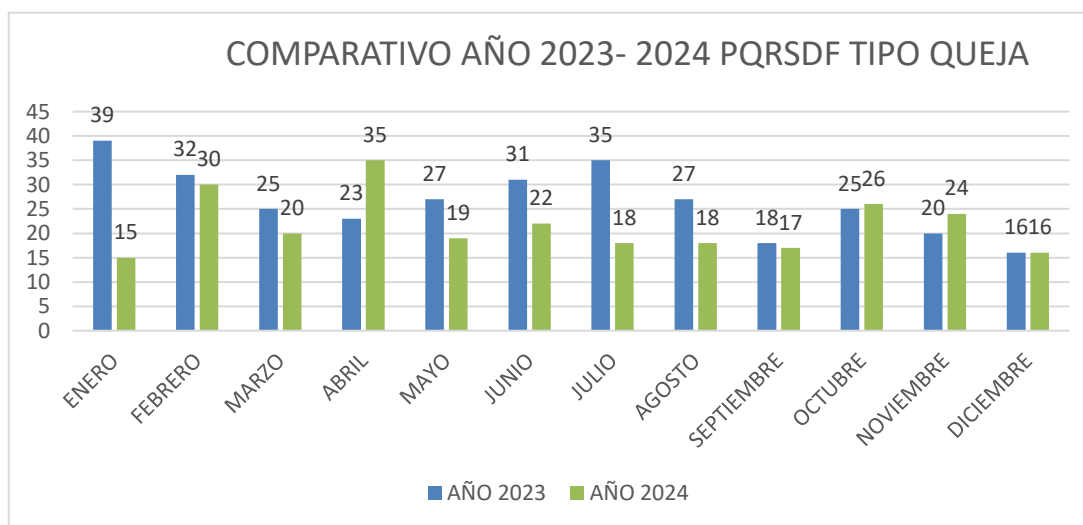
RADIOLOGÍA	1	1%
SENO Y TEJIDO BLANDOS	1	1%
HEMATOLOGÍA	1	1%
CALL CENTER	1	1%
SUBMÉDICA	1	1%
MERCADEO	1	1%
DERMATOLOGÍA	1	1%
SALAS DE CIRUGÍA	1	1%
REHABILITACIÓN	1	1%
BANCO DE SANGRE	1	1%
TOTAL	170	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el año **2024**, se presentaron un total de 260 **quejas**, de las cuales **170** fueron respondidas por el servicio correspondiente después de los **5** días.

3. COMPARATIVO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA AÑO 2023 VS 2024.

3.1 Comparativo PQRSDF TIPO QUEJA - Años 2023-2024

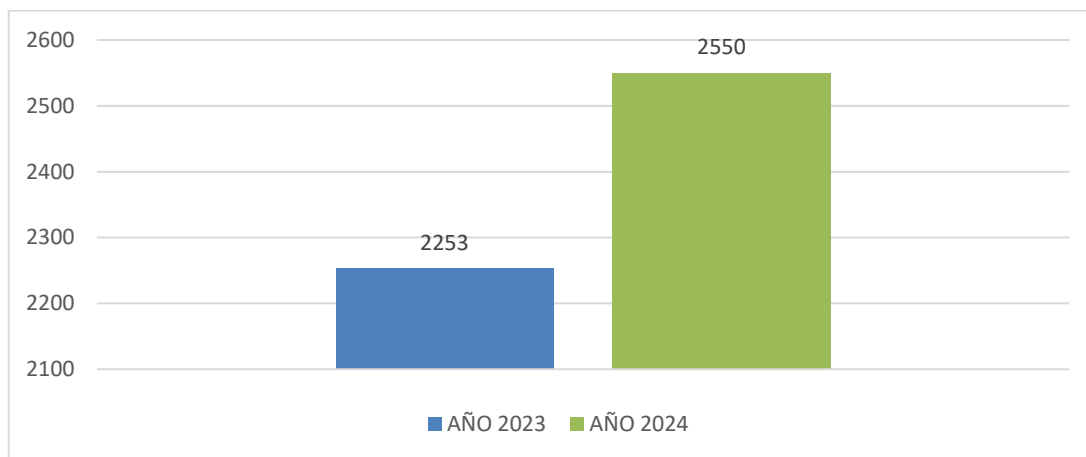


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el año **2023** se presentaron **318** requerimientos de tipo queja por servicio. En contraste, en el año **2024** se registraron **260** quejas, lo que representa una disminución de **58** quejas en comparación con el año anterior.

4. COMPARATIVO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF AÑOS 2023 – 2024.

4.1 Comparativo PQRSDF AÑOS 2023 – 2024

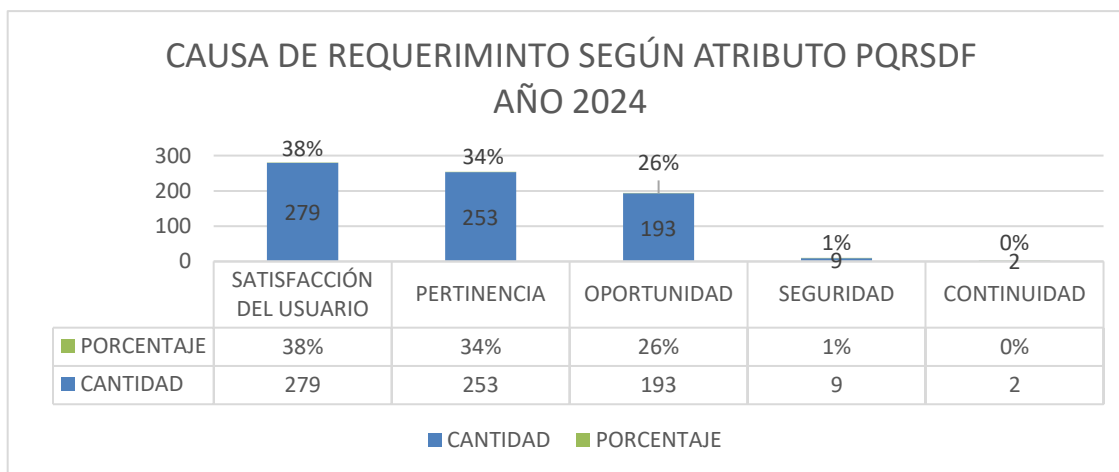


Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el año **2023** se presentaron **2.253** requerimientos por servicio, mientras que en el año **2024** se registraron **2550** requerimientos. Esto representa un aumento de **297** requerimientos en comparación con el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

5. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



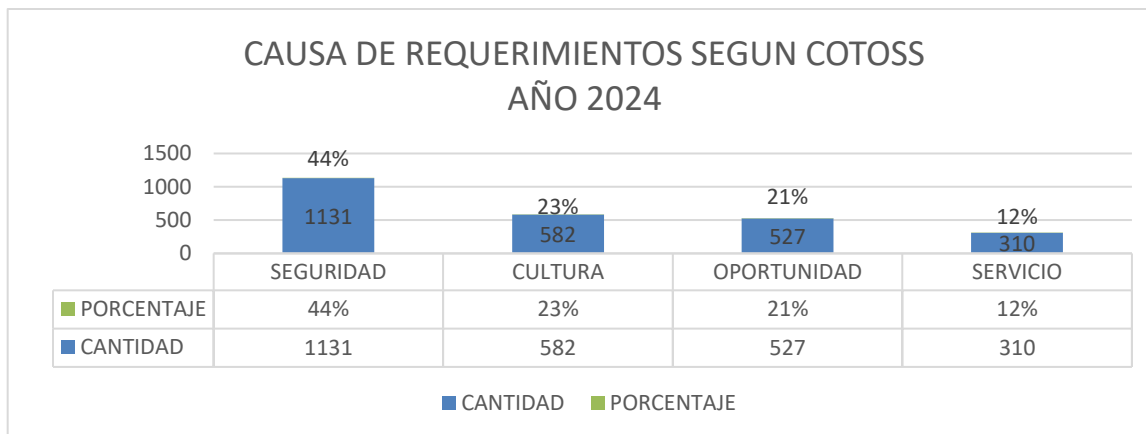
Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el año **2024** se presentaron **2550** requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario:** 279 requerimientos que corresponden al **38 %**
- **Pertinencia:** 253 requerimientos, que corresponden al **34 %**;
- **Oportunidad:** 193 requerimientos que corresponden al **26 %**.
- **Seguridad:** 9 requerimientos que corresponden al **1 %**.
- **Continuidad:** 2 requerimientos que corresponden al **0 %**.

5.1 Atributos alineados al COTOSS

COTOSS

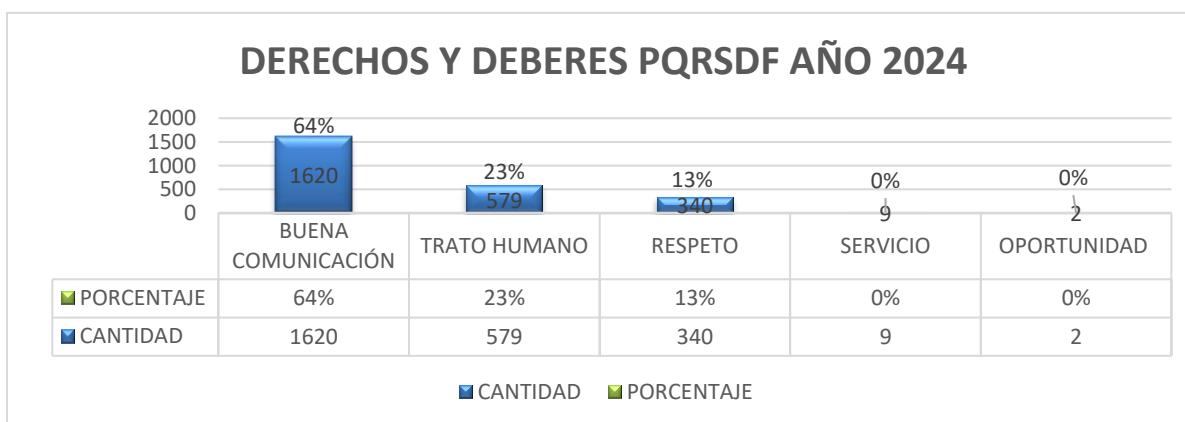


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **2550** requerimientos presentados durante el año **2024**, alineados al modelo de atención Cotoss, se clasifican de la siguiente manera:

- **Seguridad:** 1131 requerimientos que corresponden al **44%**
- **Cultura:** 582 requerimientos que corresponden al **23%**
- **Oportunidad:** 527 requerimientos que corresponden al **21%**
- **Servicio:** 310 requerimientos que corresponden al **12%**

5.2 Deberes y Derechos PQRSDF.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **2550** requerimientos presentados en el **Año 2024**, alineados a **Derechos y Deberes**, se clasifican de la siguiente manera.

- **Buena comunicación:** 1620 requerimientos que corresponden al **64%**
- **Trato Humano:** 579 requerimientos que corresponden al **23%**
- **Respeto:** 340 requerimientos que corresponden al **13%**.
- **Servicio:** 9 requerimientos que corresponden al **0%**.

- **Oportunidad** : 2 requerimientos que corresponden al **0%**.

6. PACIENTES ATENDIDOS EN EL AÑO 2024

Durante el **Año 2024**, se atendieron un total de **138.358 pacientes**, y se presentaron **2550 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

I SEMESTRE 2025		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
2550	PACIENTES NUEVOS	7.673
	PACIENTES ANTIGUOS	130.685
	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	138.358

Fuente: Oficina planeación institucional.

7. AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS AÑO 2024

AGRADECIMIENTOS	
ATRIBUTO DE CALIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO
SERVICIO	AGRADECIMIENTOS
ENFERMERIA	156
GESTION AMBIENTAL	84
DIRECCION	51
FACTURACION	25
GASTRO	8
FARMACIA	7
HEMATOLOGIA	7
GAICA	7
RADIOLOGIA	6
APOYO CLINICO	3
CUIDADOS PALIATIVOS	3
DERMATOLOGIA	2
COMUNICACIONES	2
UCI	2
REHABILITACION	2
SENO Y TEJ BLANDOS	2
RADIOTERAPIA	2
LABORATORIO	2
ONCOLOGIA	1
INFRAESTRUCTURA	1
CX PLASTICA	1
UROLOGIA	1
MERCADEO	1
HOSPITALIZACION	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1
SUBMEDICA	1
TRABAJO SOCIAL	1
TOTAL	380

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante el año **2024** se presentaron **2550** requerimientos, de los cuales **380** corresponden a **Agradecimientos** de los pacientes hacia los funcionarios del INC. Estos se distribuyen por atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario:** 380 requerimientos.

Los 4 servicios que recibieron la mayor cantidad de agradecimientos fueron:

- **Enfermería:** 156 requerimientos
- **Gestión Ambiental:** 84 requerimientos
- **Dirección:** 51 requerimientos
- **Facturación:** 25 requerimientos.

8. Durante el año **2024** se presentaron **179** solicitudes correspondientes a trámites administrativos relacionados con la solicitud de citas.

9. CONCLUSIONES

9.1 Durante el año **2024** se recibieron un total de **2550** requerimientos, siendo la mayoría reclamos (**53%**), seguidos por peticiones (**17%**), agradecimientos (**15%**) y quejas (**10%**). Esto refleja que, aunque hay una proporción significativa de requerimientos, también existen muestras importantes de satisfacción por parte de los usuarios.

9.2 Canales de recepción

El canal más utilizado para la presentación de requerimientos fue el buzón (**46%**), seguido por correo electrónico y web (ambos con **53%**), lo que indica una preferencia por medios digitales y escritos para la comunicación con la institución.

9.3 Perfil de usuarios

Los requerimientos fueron presentados principalmente por pacientes (**54%**), familiares (**27%**) y funcionarios (**20%**), mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.

9.4 Eficacia en tiempos de respuesta

Las quejas (**260 en total**) fueron atendidas en un tiempo promedio de **9 días**, **253** fueron tramitadas antes de los **15 días** establecidos y **7** después de los **15 días**, demostrando un buen cumplimiento en la gestión de respuestas.

9.5 Con **138.358** pacientes atendidos y **2550** requerimientos, la tasa de reclamaciones es relativamente baja, pero es fundamental atender las quejas con prontitud para mantener y mejorar la calidad del servicio.

10. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL AÑO 2024

- Se realiza un seguimiento continuo mediante el envío de correos electrónicos y llamadas telefónicas, con el objetivo de garantizar una respuesta oportuna por parte de los servicios involucrados.

- Desde la oficina de Trabajo Social, se proporciona retroalimentación a los servicios involucrados, asegurando así una respuesta oportuna
- Se presenta un informe al área de calidad dentro del comité de planeación, comunicaciones y Subdirección médica, el cual se publica en la página web del INC.

Elaboró: Blanca Liliana Bejarano Páez – Auxiliar administrativo
Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social
Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social