



INFORME PQRS JUNIO 2021

Contenido

1.CAPITULO I PQRS.....	3
1.1.VARIABLES DEL INFORME.....	3
1.1.1.CONOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS.....	4
1.2.1 Medio de recepción de PQR.....	5
1.2.2 PQRS por tipo de usuario.....	6
2.CAPÍTULO II REQUERIMIENTOS EN GENERAL.....	7
2.1 Distribución de los requerimientos por dependencias.....	7
2.1.2 Area afectada tipo de requerimiento Queja.....	8
2.2. Queja Interpuesta por EPS.....	9
2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta	9
2.3 Plan de Mejora.....	10
2.3.2. Causa requerimiento Queja	11
2.3.3 Análisis Comparativo de Periodos y Servicios de acuerdo con las PQRS	12
2.3.4 Motivos de causa requerimiento Queja.....	14
2.4 Causa de Requerimientos.....	16
2.5 Quejas Anónimas.....	15
2.6 Solicitudes Trasladas a otras Instituciones.....	15
3. CAPITULO III PETICIONES.....	15
4. CAPITULO IV SOLICITUD DE LA INFORMACION	15
5. CAPITULO V:SUGERENCIAS.....	15
6. CAPITULO VI:AGRADECIMIENTOS.....	15
7.CAPITULO VII: ANALISIS ATRIBUTOS DE CALIDAD.....	16

7.1 Oportunidad en la atención.....	16
-------------------------------------	----

Código: 13-19-01-05-P0Y-4320460

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



7.2	Calidad en la atención.....	16
7.3	Ambientes de atención.....	16
8.	CAPITULO VIII: CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS.....	16
8.1	Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS.....	16
8.2	Oportunidad en la operación del programa de PQRS.....	¡Error! Marcador no definido.7
8.3	Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes	17
8.4	Dependencia que tiene más agilidad y demora en la generación de respuestas.....	17
8.5	Retroalimentación del usuario interno y externo.....	18
8.6	Conclusiones y/o recomendaciones.....	18
9.	CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2018 VS 2019.....	19
9.1	Agradecimientos Funcionarios.....	20
9.1.1	Plan de Mejora	21



1. CAPITULO I PQRS

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 medios de recepción a peticiones:

El medio presencial: El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con 13 buzones de sugerencias distribuidas en los diferentes servicios a los cuales se les realiza apertura dos veces a la semana (lunes y jueves) el procedimiento es acompañado por un funcionario de la oficina de calidad, un funcionario de Trabajo Social y un representante de los Usuarios. Desde la oficina de Trabajo Social se reciben los requerimientos de manera personalizada a los usuarios.

El medio virtual: conformado por correo electrónico, página web, redes sociales. Al igual se cuenta con el formato de consolidación de requerimientos, el cual busca generar control sobre las peticiones recibidas por la institución.

1.1 VARIABLES DEL INFORME

- Para realizar el informe mensual de las PQRS se tendrá presente todos los requerimientos (quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos, solicitudes de información, denuncias) radicadas durante el periodo.
- Las PQRS del informe corresponde a las recibidas por los medios de recepción establecidos por la institución.
- Los tiempos de respuesta establecidos por ley 15 días, por tal razón se debe tener presente que las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes, deben según esta norma darse respuesta durante el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga y compromete 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.
- En el informe trimestral se presentará el seguimiento de las quejas.
- Se presentarán tres tiempos de respuesta:

Calle 13 No 9-85 • PBX: 4320160

NI: 899 999 092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología

a) Tiempo de respuestas comprometidos con envío de respuesta preliminares

b) Tiempos de respuesta definitiva



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



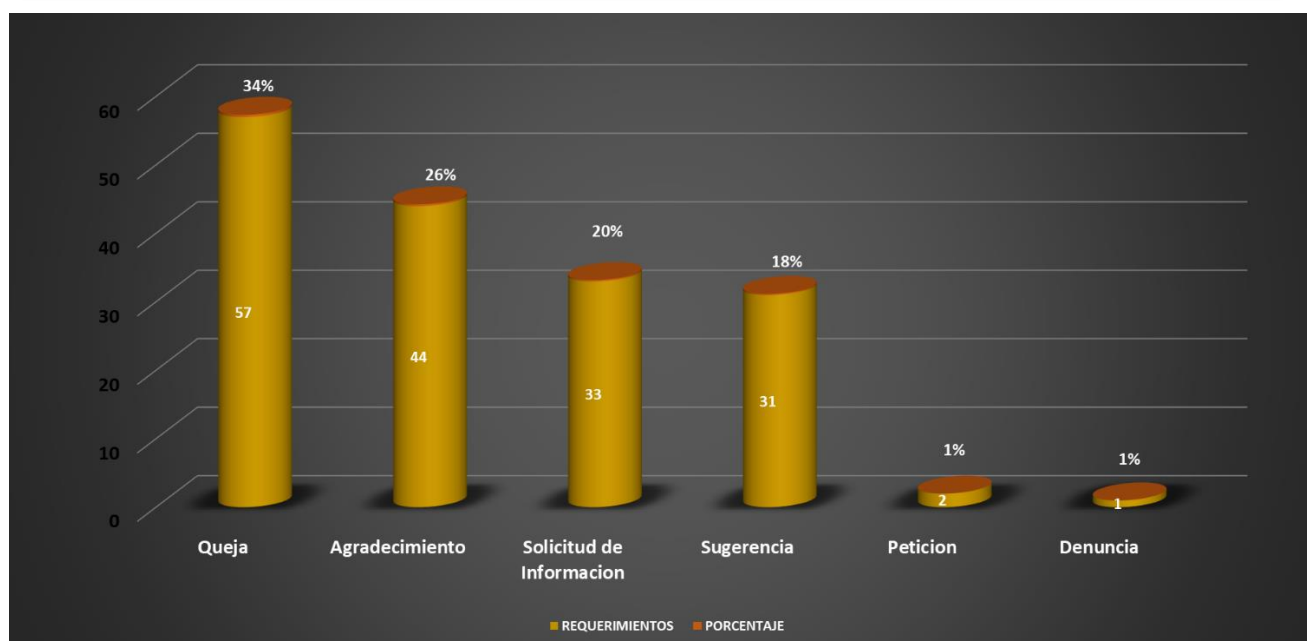
c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

1.1.1 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

Se evidencia el comportamiento de las peticiones las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, consultas, solicitudes de información, denuncias por corrupción y reconocimiento (PQRS), recibidos por el Instituto Nacional de Cancerología en sus dos sedes (CPRED y sede principal) sede durante el mes de **Junio** de **2021**.

La información se encuentra consolidada según las fuentes y medios creados para su respectiva recepción (buzones, página web, presencial, telefónica, redes sociales).

COMPORTAMIENTO REQUERIMIENTO TIPO DE COMENTARIO JUNIO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

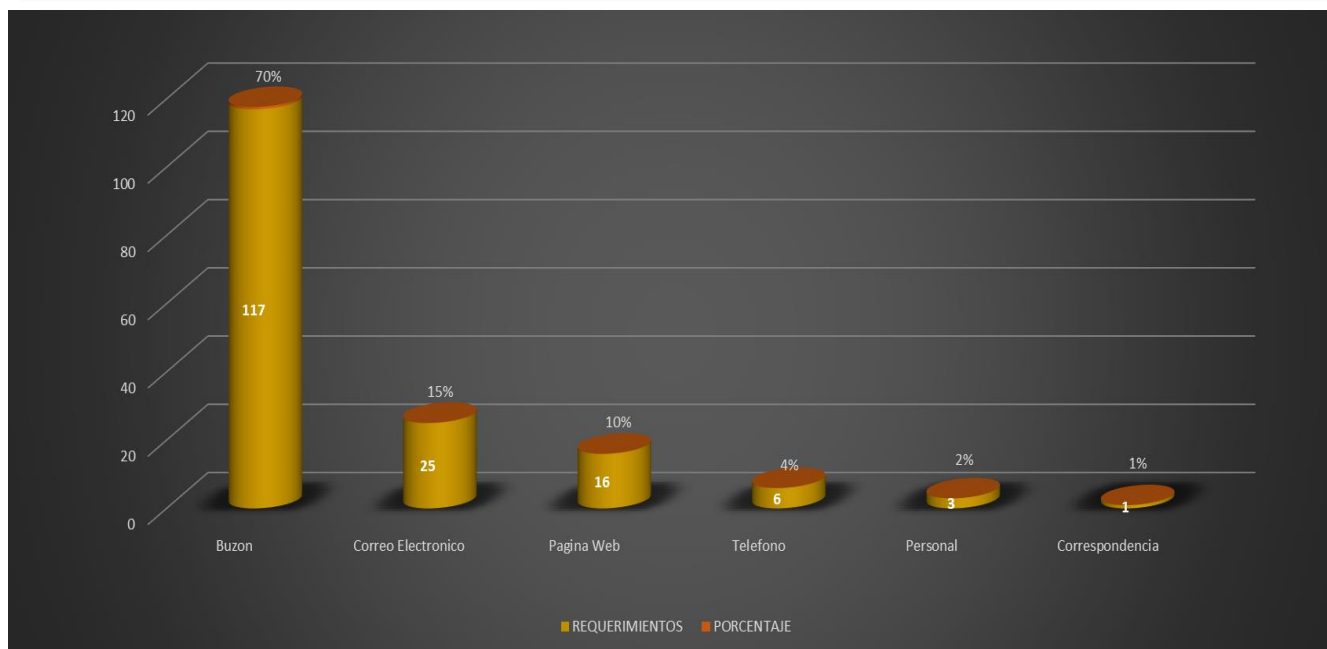
Para el periodo del mes de **junio de 2021** se presentan **168** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **34% Queja (57 Requerimientos)**; **Agradecimientos 26% (44 requerimientos)**; **Solicitud de la Información 20% (33 Requerimientos)**; Seguido de **Sugerencia** con un **19% (31 requerimientos)**; **Petición 1% (2 requerimientos)**; **Denuncia** con un **1% (1 requerimiento)**.



1.2.1 Medio de recepción de PQRS

Para el periodo el comportamiento de los medios de recepción es el siguiente:

COMPORTAMIENTO MEDIO DE RECEPCIÓN JUNIO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

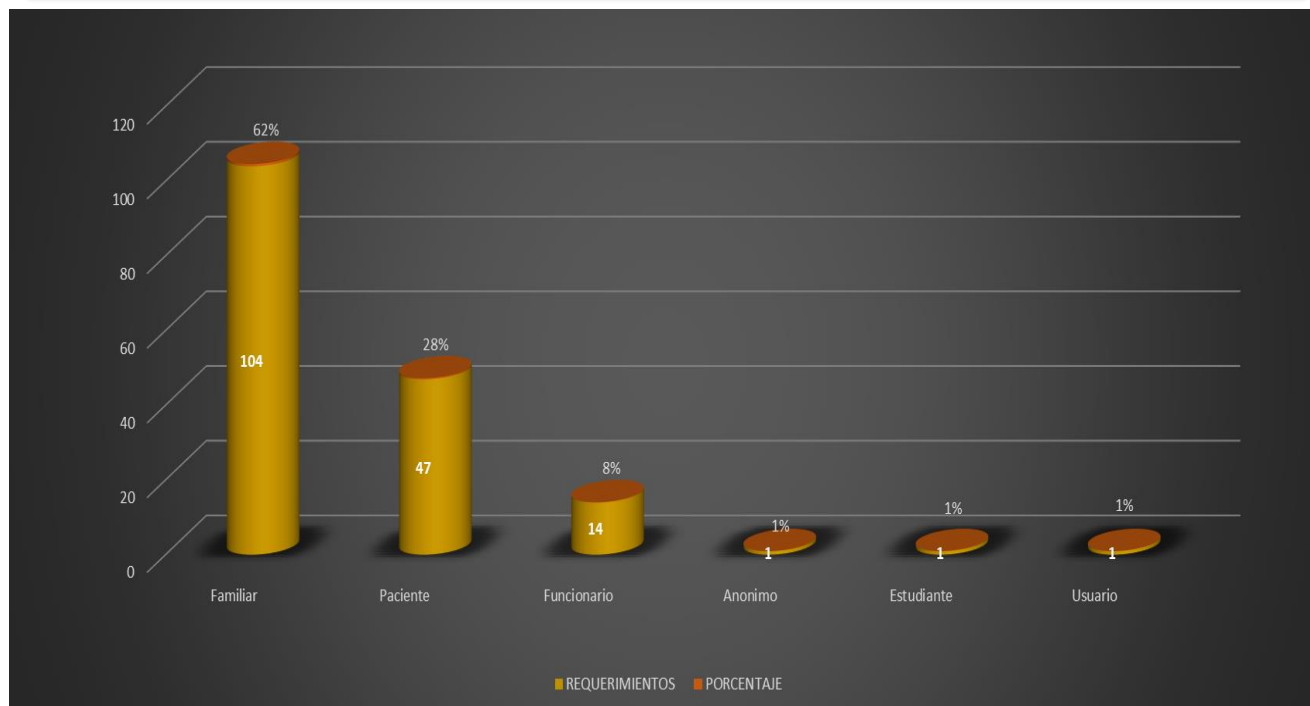
Para el periodo del mes de **Junio** de 2021 se presentan **168** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **70% Buzón (117 Requerimientos)**; **Correo Electrónico 15% (25 requerimientos)**; Seguido de **Pagina Web** con un **10% (16 requerimientos)**; Seguido de **Teléfono** con un **4% (6 requerimientos)**, **Personal** con un **2% (3 requerimientos)**, **Correspondencia** con un **1% (1 requerimiento)**.



1.2.2 PQRS por tipo de usuario

En el instituto nacional de cancerología se presentan los siguientes tipos de usuarios: pacientes, familiares, cuidadores, anónimos y funcionarios.

COMPORTAMIENTO TIPO DE USUARIO JUNIO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **Junio** se registran **168** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Familiar 62%** (104 requerimientos); **Paciente** con un **28%** (47 requerimientos); **Funcionario 8%** (14 requerimientos); **Anónimo 1%** (1 requerimiento); **Estudiante 1%** (1 requerimiento); **Usuario 1%** (1 requerimiento).



2. CAPÍTULO II REQUERIMIENTOS EN GENERAL

2.1 Distribución de los requerimientos por dependencias

Dentro del proceso establecido cada una de las dependencias realizan las respuestas de los requerimientos recibidos. Se establece el direccionamiento de la **PQRS** por dependencia estableciendo el área correspondiente a emitir respuesta.

SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
ENFERMERIA	23	14%
FACTURACION	22	13%
DIRECCION	15	9%
HEMATOLOGIA	15	9%
CEGIP	11	7%
FARMACIA	11	7%
GAICA	8	5%
CORRESPONDENCIA	6	4%
RADIOLOGIA	5	3%
RADIOTERAPIA	5	3%
T. SOCIAL	5	3%
MEDICINA NUCLEAR	4	2%
CORRESPONDENCIA- DIRECCION	3	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	2%
SUBMEDICA	3	2%
CICLO DE VIDA LABORAL	2	1%
GASTROENTEROLOGIA	2	1%
GINECOLOGIA	2	1%
JURIDICA	2	1%
LABORATORIO	2	1%
MERCADEO	2	1%
ONCOLOGIA	2	1%
PSIQUIATRIA	2	1%
S. GENERALES	2	1%
BANCO DE SANGRE	1	1%
COMUNICACIONES	1	1%
G. HUMANA	1	1%
GESTION AMBIENTAL	1	1%
GESTION DOCUMENTAL	1	1%
GESTION HUMANA	1	1%
INGENIERIA	1	1%
PEDIATRIA	1	1%
REHABILITACION	1	1%
SUB-ADMINISTRATIVA	1	1%
UCI	1	1%
TOTAL	168	100%

Calle 1ª Nº 9-85 · PBX: 4320100

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología

Fuente: Trabajo Social



**Instituto Nacional
de Cancerología-ESE**
Colombia
Por el control del cáncer



Para el mes de **Junio 2021** se identifican las áreas con mayor requerimientos **Enfermería** con un **14%** (23 requerimientos) con mayor participación **Queja** (11 requerimientos); **Agradecimientos** (10 requerimientos); **Sugerencias** (2 requerimientos); Seguido de **Facturación** con un **13%** (22 requerimientos); **Agradecimiento** (11 requerimientos); **Queja** (5 requerimientos); **Sugerencias** (5 requerimientos); **Solicitud de Información** (1 requerimiento); Seguido de **Dirección** con un **9%** (15 requerimientos); **Agradecimientos** (14 requerimientos); **Denuncia** (1 requerimiento); **Hematología** con un **9%** (15 requerimientos); **Queja** (10 requerimientos); **Agradecimientos** (3 requerimientos); **Sugerencias** (2 requerimiento).

2.1.2 Área afectada tipo de Requerimiento Queja

SERVICIO	QUEJA	PORCENTAJE
ENFERMERIA	11	19%
HEMATOLOGIA	10	18%
CEGIP	7	12%
GAICA	7	12%
FACTURACION	5	9%
FARMACIA	5	9%
MEDICINA NUCLEAR	4	7%
RADIOLOGIA	2	4%
GASTROENTEROLOGIA	2	4%
RADIOTERAPIA	1	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	2%
GINECOLOGIA	1	2%
PSIQUIATRIA	1	2%
TOTAL	57	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **junio** se presentaron **57** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería 19%** (11 requerimientos); **Hematología 18%** (10 requerimientos).

Durante el mes de **junio 2021** se presentó 1 **Denuncia** correspondiente al Servicio de **Dirección**, para un Total de 58 **Requerimientos** tipo Queja y Denuncia.



2.2 Quejas interpuestas por las EPS

Durante el mes de **Junio** se presentaron **57** requerimientos tipo **Queja** de los cuales 37 pertenecen a las EPS, la EPS con mayor número de requerimientos **Nueva EPS** (15 requerimientos), **Capital Salud** (10 requerimientos), **Sanitas** (2 requerimiento).

CAUSA DE REQUERIMIENTO	EPS	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA CEGIP	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	ALIANSA SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE CUIDADOS PALIATIVOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CITA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR CAMBIO DE CITAS A ULTIMA HORA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN LAS CITAS MEDICAS	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR LA DEMORA EN LAS CITAS DE RADIOTERAPIA	CAPITAL SALUD	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GASTRO	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACIÓN	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE LA FARMACIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE FACTURACIÓN	COMPENSAR	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DEL CALL CENTER CITAS MEDICAS	ECOOPSOS	INFORMACION
CAUSA DE REQUERIMIENTO	EPS	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE ENFERMERIA	FAMISANAR	INFORMACION
SE QUEJA DE AUTORIZACIONES POR FALTA DE INFORMACION	MEDIMAS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN LA CITA	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR MALTRATO POR LA FUNCIONARIA QUE DA LAS CITAS DE RADIOTERAPIA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR DEMORA EN LA APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE MEDICINA NUCLEAR POR OPORTUNIDAD EN CITA DE PET	NUEVA EPS	OPORTUNIDAD
SE QUEJA DE LA CITA RADIOLOGIA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERIA- DR FIERRO	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA DE FOTOFERESIS- DERMATOLOGIA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA FARMACIA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE HEMATOLOGIA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA ENFERMERIA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FARMACIA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA FARMACIA	NUEVA EPS	INFORMACION
SE QUEJA RADIOLOGIA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE CITA GASTRO	POLICIA NAL	INFORMACION
SE QUEJA ATENCION GAICA	SALUD TOTAL	INFORMACION
SE QUEJA DE FACTURACIÓN	SANITAS	INFORMACION
SE QUEJA DE FOTOFERESIS HEMATOLOGIA	SANITAS	INFORMACION
SE QUEJA DEL CALL CENTER	SURA	DEMORA ATENCION

Fuente: Oficina Trabajo Social



2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el mes de **junio 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **4,35 días** sobre 168 requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos.

- a) Tiempo de respuestas comprometidas con envío de respuesta preliminares tipo de requerimiento queja.

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR JUNIO 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	2
Después de los 15 días	
Preliminares pendientes de respuesta	1
TOTAL	3

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Junio** de 2021 se presentaron 3 requerimientos preliminares 2 dentro de los tiempos establecidos por norma y 1 Preliminar pendiente de respuesta debido a la complejidad de la respuesta ya que pertenece al requerimiento **Denuncia**.

2.3 Tiempos de respuesta definitiva:

Para el mes de **Junio** de 2021 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **57** quejas y 1 denuncia **10,72 días** sobre el **100%** para un total de **58** requerimientos.

- b) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	56
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	1
Queja- Denuncia pendientes de respuesta por parte de los servicios	1
Total	58
Promedio Días de respuesta	10,72 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Junio** de 2021 se presentaron **57 Quejas y 1 Denuncia** las cuales se tramitaron **56** antes de los 15 días, 2 de ellas preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma, y 1 después de los 15 días pendiente de firma por parte del Área encargada.

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



Así mismo se presentó 1 requerimiento correspondiente a **Denuncia** la cual se da respuesta preliminar ya que el servicio no ha respondido por la complejidad de esta.

Tiempo de Respuesta en Firmas

Para el mes de **junio 2021** se presentan **57 Quejas y 1 Denuncia** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas para un promedio de **4,19** días.

2.3.1 Plan de mejora.

Durante el mes de **Junio 2021** no se presentan quejas por trámites que corresponden a:

Plan de mejora por causa Junio PQRS	
Tramites de citas	4
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

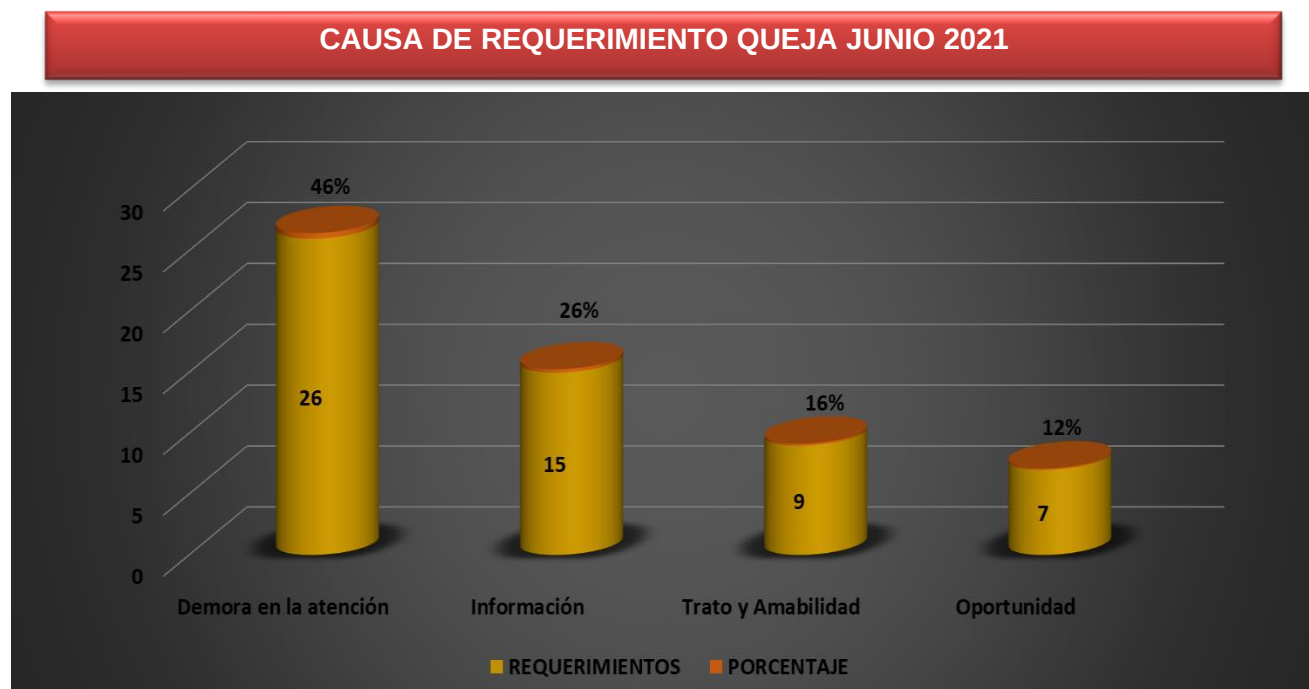
Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el mes de **Junio 2021** se presentaron 4 quejas por trámites de citas.



2.3.2 Causa de Requerimiento Queja.

Las causas de quejas para el mes de **Junio** se comportan de la siguiente manera:



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **57** requerimientos con el atributo más alto corresponde a **Demora en la atención 46%** (26 requerimientos); **Información 26%** (15 requerimientos); **Trato y amabilidad 16%** (9 requerimientos); **Oportunidad 12%** (7 requerimientos).

Motivos de causa requerimiento por servicio tipo Queja.

Para el mes de **Junio** el Atributo de calidad más alto fue **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **46%** (26 requerimientos), **Servicio 26%** (Información) (15 requerimientos); **Calidad en la atención 16%** (Trato y Amabilidad) (9 requerimientos); Seguido **Oportunidad Cita 12%** (7 requerimientos).



Atributo: Oportunidad (Demora en la atención) 26 Requerimientos **46%**.

DEMORA EN LA ATENCION	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA ATENCION M. NUCLEAR
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA DE M. NUCLEAR
CEGIP	SE QUEJA CEGIP
CEGIP	SE QUEJA DEL CALL CENTER
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIÓN
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIÓN
FARMACIA	SE QUEJA DE FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA DE LA FARMACIA
FARMACIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA DE GASTRO
HEMATOLOGIA	DEMORA EN LAS CITAS DE AFERESIS
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN LA CITA
RADIOLOGIA	SE QUEJA RADIOLOGIA
PSIQUIATRIA	SE QUEJA PSIQUIATRA LINA ORTIZ

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Demora en la atención) con un **46%** (26 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Hematología**; (7 requerimientos), **Gaica**; (4 requerimientos) **Farmacia**; (4 requerimientos) **Medicina Nuclear** ;(2 requerimientos) **Enfermería** (2 requerimientos); **Cegip** (2 requerimientos); **Facturación** (2 requerimientos), **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento), **psiquiatría** (1 requerimiento).



Atributo: Servicio (Información) 15 Requerimientos 26%.

INFORMACIÓN	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
CEGIP	SE QUEJA DEL CALL CENTER CITAS MEDICAS
CEGIP	SE QUEJA CITA- CEGIP
CEGIP	SE QUEJA CALL CENTER
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA- DR FIERRO
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACIÓN
FARMACIA	SE QUEJA FARMACIA
GAICA	SE QUEJA ATENCION GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA DE CITA GASTRO
GINECOLOGIA	SE QUEJA DE GINECOLOGIA POR FALTA DE INFORMACION
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE FOTOFERESIS- DERMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE FOTOFERESIS HEMATOLOGIA
RADIOLOGIA	SE QUEJA DE LA CITA RADIOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Servicio (Información)** con un **26%** (15 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Cegip**; (3 requerimientos), **Gaica** (3 requerimientos) **Enfermería** (2 requerimientos) **Hematología** ;(2 requerimientos) **Gastroenterología** (1 requerimiento), **Facturación** (1 requerimiento), **Farmacia** (1 requerimiento), **Ginecología** (1 requerimiento), **Radiología** (1 requerimiento).

Atributo: Calidad (Trato y Amabilidad) 9 Requerimientos 16%.

TRATO Y AMABILIDAD	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
ENFERMERIA	SE QUEJA DE LA ENFERMERA CAROLINA SANCHEZ POR MAL TRATO A LA PACIENTE
ENFERMERIA	SE QUEJA POR MAL TRATO DE LAS JEFES DE HEMATOLOGIA MARTHA CASTILLO Y INGRID ESPINOSA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA GASTRO
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
RADIOTERAPIA	SE QUEJA POR MALTRATO POR LA FUNCIONARIA QUE DA LAS CITAS DE RADIOTERAPIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.



A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Calidad** (Trato y Amabilidad) con un **16%** (9 requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron, **Enfermería**;(7 requerimientos), **Facturación** (1 requerimiento), **Radioterapia** (1 requerimiento).

Atributo: Oportunidad (Cita) 7 Requerimientos 12%.

OPORTUNIDAD EN CITA	
AREA AFECTADA POR LOS HECHOS	CAUSA DE REQUERIMIENTO
CEGIP	SE QUEJA POR DEMORA EN LAS CITAS MEDICAS
CEGIP	SE QUEJA POR LA DEMORA EN LAS CITAS DE RADIOTERAPIA
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA DE CUIDADOS PALEATIVOS POR FALTA DE OPRTUNIDAD EN LA CITA
FACTURACION	SE QUEJA DE AUTORIZACIONES POR FALTA DE INFORMACION
HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR CAMBIO DE CITAS A ULTIMA HORA
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN EXAMEN PET MEDICNA NUCLEAR
MEDICINA NUCLEAR	SE QUEJA DE MEDICINA NUCLEAR POR OPORTUNIDAD EN CITA DE PET

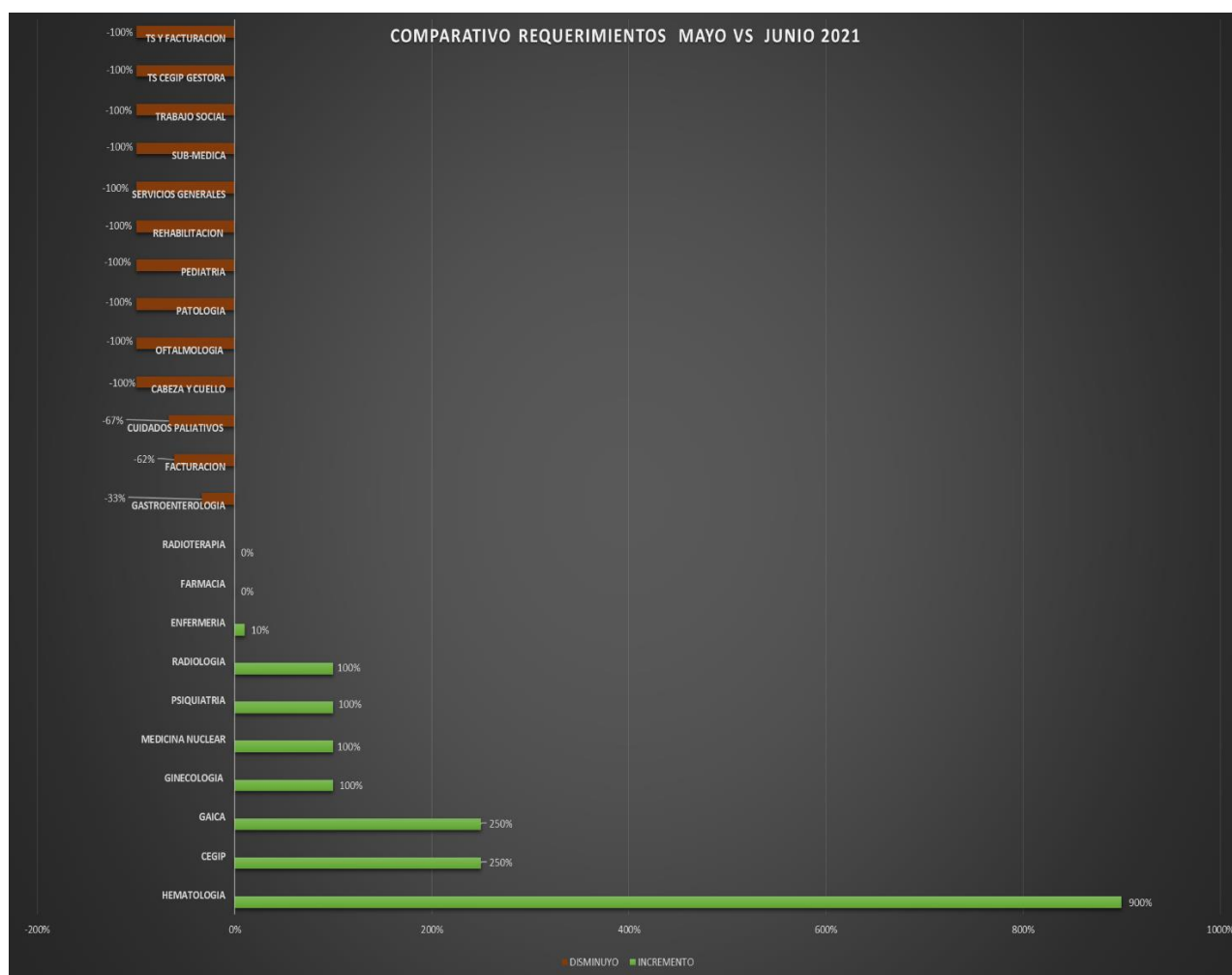
Fuente: Oficina Trabajo Social.

A continuación, se relacionan las causas del atributo de **Oportunidad** (Cita) con un **12%** (requerimientos); donde se evidencia las consultas con mayor afectación fueron **Cegip** (2 requerimientos), **Medicina Nuclear** (2 requerimientos); **Facturación** (1 requerimiento) **Hematología** (1 requerimiento), **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento).



2.3.3 Análisis Comparativo de Periodos y Servicios de acuerdo con las PQRS año 2020 vs 2021 y Mensual.

Comparativo Mes Mayo vs Junio 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el Mes de **Junio 2021** se presentan **57** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el Mes de **Mayo 2021** 60 requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **5%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Durante el mes de **mayo y junio 2021** se identifica los servicios que disminuyeron tipo **Queja** fueron:

Servicio	may-21	jun-21	Variación2
GASTROENTEROLOGIA	3	2	-33%
FACTURACION	13	5	-62%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	1	-67%
CABEZA Y CUELLO	2		-100%
OFTALMOLOGIA	1		-100%
PATOLOGIA	1		-100%
PEDIATRIA	2		-100%
REHABILITACION	2		-100%
SERVICIOS GENERALES	3		-100%
SUB-MEDICA	2		-100%
TRABAJO SOCIAL	2		-100%
TS CEGIP GESTORA	1		-100%
TS Y FACTURACION	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron Periodo **Mayo y junio 2021**

Servicio	may-21	jun-21	Variación
HEMATOLOGIA	1	10	900%
CEGIP	2	7	250%
GAICA	2	7	250%
GINECOLOGIA		1	100%
MEDICINA NUCLEAR	2	4	100%
PSIQUIATRIA		1	100%
RADIOLOGIA	1	2	100%
ENFERMERIA	10	11	10%
FARMACIA	5	5	0%
RADIOTERAPIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Mantuvieron Periodo **Mayo y Junio 2021**

Servicio	may-21	jun-21	Variación
FARMACIA	5	5	0%
RADIOTERAPIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología

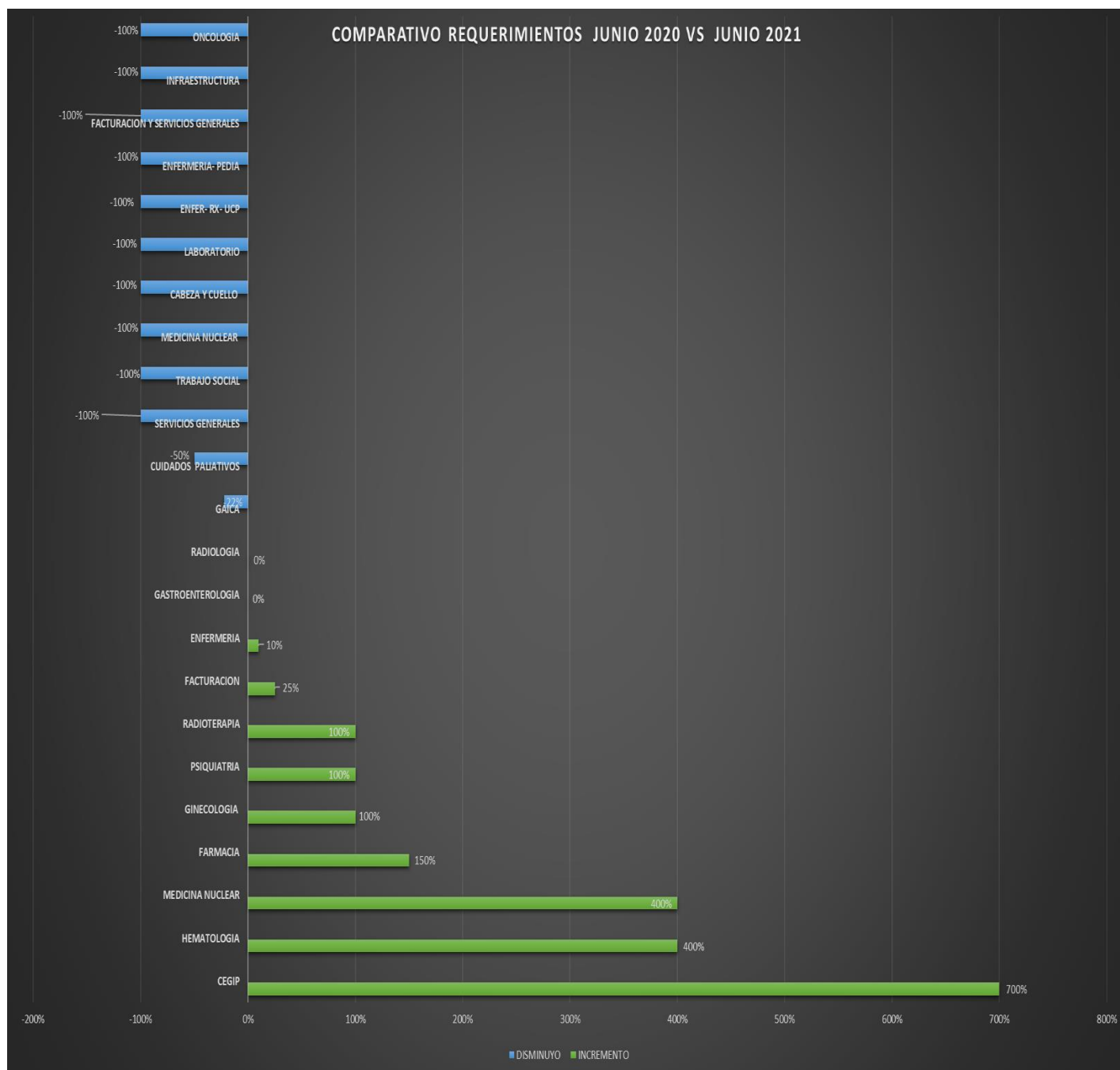


Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



Comparativo de Servicios y periodos año 2020 vs 2021

Para el periodo **2021** se presentan **57** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **49** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **16%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina de Trabajo Social • PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



Durante el periodo **2021** vs **2020** se identifican los tipos de requerimientos **Queja** en los servicios de:

Servicios que Disminuyeron Junio Periodo 2021 vs 2020

Servicio	jun-20	jun-20	Variación2
GAICA	9	7	-22%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	1	-50%
SERVICIOS GENERALES	2		-100%
TRABAJO SOCIAL	1		-100%
MEDICINA NUCLEAR	3		-100%
CABEZA Y CUELLO	2		-100%
LABORATORIO	2		-100%
ENFER- RX- UCP	1		-100%
ENFERMERIA- PEDIA	1		-100%
FACTURACION Y SERVICIOS GENERALES	1		-100%
INFRAESTRUCTURA	1		-100%
ONCOLOGIA	1		-100%
SUBMEDICA	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron Periodo junio 2021 vs 2020

Servicio	jun-20	jun-20	Variación
CEGIP		7	700%
HEMATOLOGIA	2	10	400%
MEDICINA NUCLEAR		4	400%
FARMACIA	2	5	150%
GINECOLOGIA		1	100%
PSIQUIATRIA		1	100%
RADIOTERAPIA		1	100%
FACTURACION	4	5	25%
ENFERMERIA	10	11	10%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que se mantuvieron Periodo junio 2021 vs 2020

Servicio	jun-20	jun-20	Variación
GASTROENTEROLOGIA	2	2	0%
RADIOLOGIA	2	2	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Calle 19 No. 45-45 PBX 4590160
NIT: 899.999.999

Bogotá D.C., Colombia

Incancerología

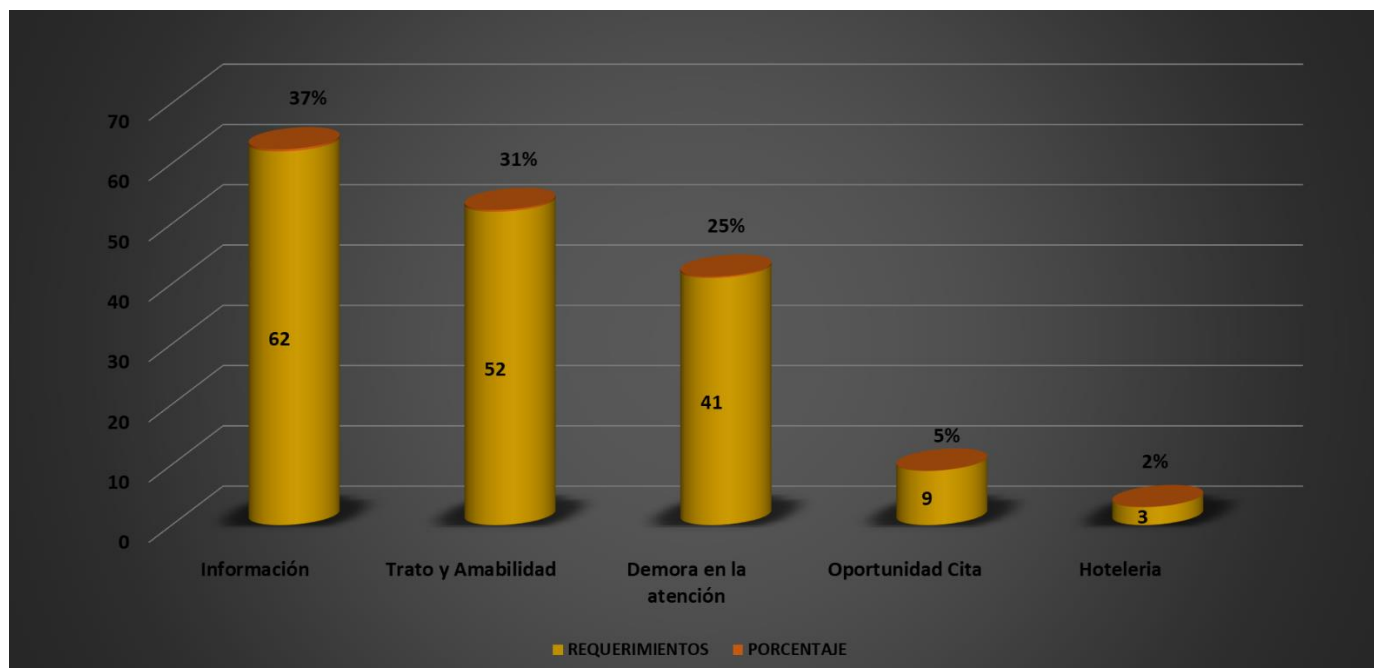


Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS JUNIO 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el mes de **Junio 2021** se presentan **168** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio** (Información) **37%** (62 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **31%** (52 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **25%** (41 requerimientos); **Oportunidad en cita** **5%** (9 requerimientos) **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **2%** (3 requerimientos).

Se presenta **1 requerimiento** tipo **Denuncia** el cuál no aplica con atributo de calidad ya que es suplantación de datos.

2.5 Quejas Anónimas

Para el mes de **Junio 2021** se presenta 6 Quejas anónimas.

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

- a) Durante el mes de **Junio 2021**; no recibieron requerimientos correspondientes a otra institución.



3. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el mes de **Junio 2021** se recibieron 2 Peticiones.

4. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

De **168** requerimientos para el mes de **Junio** el **20%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de la Información** con (33 requerimientos) las causas de los mismos se definen en servicio (Información y Orientación).

5. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **168** requerimientos para el mes de **Junio** el **19%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (**31 requerimientos**), las causas de estos se definen en Infraestructura – Hotelaría, Oportunidad (Demora en la atención), servicio (Información y Orientación); Trato (Trato y Amabilidad).

6. CAPITULO VI: AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES.

Para el mes de **Junio** de **2021** de **168** requerimientos corresponden al tipo de comentario **Agradecimientos** con un **26%** (44 requerimientos), los cuales se identifican por **Trato y Amabilidad** por el reconocimiento a la buena gestión.

7. CAPITULO VII: ANALISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDAD

Para el mes de **junio 2021** se presentan **168** requerimientos; donde se evidencia que el atributo de calidad con mayores requerimientos fue: **Servicio** (Información) **37%** (62 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y Amabilidad) con un **31%** (52 requerimientos); **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención) **25%** (41 requerimientos); **Oportunidad Cita** **5%** (9 requerimientos), **Ambientes de Atención** (Hotelaría- Infraestructura) **2%** (3 requerimientos).

7.1 Oportunidad en la Atención

Para el mes de **junio 2021** de **168** requerimientos recibidos, 41 requerimientos corresponden a Oportunidad en atención (**Demora en la atención**) con un **25%**.

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

7.2 Calidad en la atención

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



Para el mes de **junio** de **2021**, de **168** requerimientos recibidos, 52 corresponden a Calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) con un **31%**, siendo el atributo de calidad con mayor número de requerimientos.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 2%** (3 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

Para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **37%** (62 requerimientos) se evidencia que para este mes fue el atributo de Calidad más alto.

CAPITULO VIII. CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS

8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS. Módulo de PQRS.

8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRS

Para que la operación del programa de PQRS, se cuenta con **13** buzones registrados y distribuidos en el Instituto Nacional de Cancerología.

La página web **www.cancer.gov.co** se encuentra en funcionamiento donde comunicaciones es quien recibe este tipo de requerimientos y a su vez los hace llegar a la oficina de Gestión a Usuarios para darle el trámite correspondiente.

Adicionalmente nuestras redes sociales funcionan eficientemente para este tipo de trámites,

Por otro lado, correspondencia es una parte fundamental para que la operación sea eficiente. De igual manera se están recibiendo de manera personal y telefónicamente los requerimientos en el área de gestión a usuarios.

Adicionalmente se reciben PQRS a nuestro correo electrónico **pqrs@cancer.gov.co**.

De igual manera, las firmas se están tramitando por la Dra. Lina María Trujillo, Subdirectora General de atención médica y docencia para que el requerimiento sea entregado de manera más oportuna al usuario. De igual manera las quejas correspondientes al área Administrativa por parte del Dr. Juan José Pérez Subdirector Administrativo.

8.3 Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes



Se continúa con el seguimiento a través del envío de correo y llamadas telefónicas con el fin de garantizar la respuesta oportuna, por parte de los servicios involucrados.

8.4 Dependencias que presentan agilidad y demora en la generación de respuestas.

Para el mes de **Junio de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **10,72 días** sobre **57** requerimientos recepcionados dentro de los tiempos establecidos.

Los servicios que realizan entrega de las respuestas dentro de los tiempos establecidos 5 días

AREA PÓR TIPO REQUERIMIENTO JUNIO 2021 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
CEGIP	5
ENFERMERIA	4,3
FARMACIA	0
TOTAL PROMEDIO	3,11 días

Fuente: Oficina Trabajo Social

Las áreas las cuales responden después de los 5 días

SERVICIO	CANTIDAD
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
GINECOLOGIA	15
RADIOLOGIA	14,5
PSIQUIATRIA	14
HEMATOLOGIA	13,5
CEGIP	13
FARMACIA	12,6
MEDICINA NUCLEAR	12,5
CUIDADOS PALIATIVOS	12
RADIOTERAPIA	10
GAICA	10
FACTURACION	9,6
ENFERMERIA	8,5
GASTROENTEROLOGIA	8
TOTAL PROMEDIO	11,7

Fuente: Oficina Trabajo Social



8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo

La retroalimentación se realiza desde la oficina de Trabajo Social informando a los servicios involucrados para la respuesta oportuna, de igual manera se presenta informe al área de calidad dentro del comité, planeación, comunicaciones y Subdirección médica, publicándose en la página web del INC-ESE.

8.6 Conclusiones y/o recomendaciones

Pacientes atendidos mes de **Junio de 2021**:

PACIENTES ATENDIDOS MES DE JUNIO 2021	
JUNIO	CANTIDAD
NUEVOS	159
ANTIGUOS	8.034
TOTAL ATENDIDOS	8.352

Fuente: Oficina planeación institucional.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,1% (N total de requerimientos 168/ N total pacientes atendidos 8.352)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,68% (N total de requerimientos tipo queja 57/ N total pacientes atendidos 8.352)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

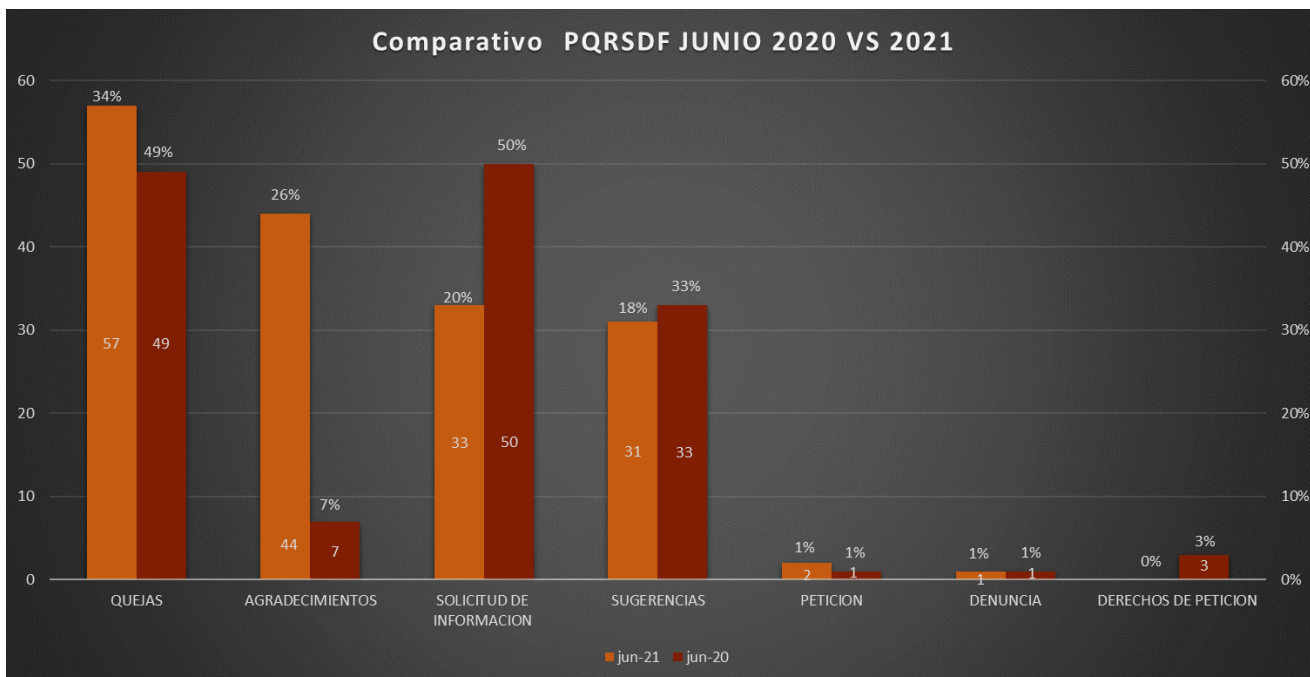
Para el mes de **Junio** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **2,1% (N total de requerimientos 168/ N total pacientes atendidos 8.352)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,68% (N total de requerimientos tipo queja 57/ N total pacientes atendidos 8,352)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



9. CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2020 VS 2021

- ✓ Para el año **2021** del mes de **junio** se presentan **168** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **Junio 2020** **144** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **17%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



- ✓ Durante el periodo **Junio 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Queja** del **16%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **Junio 2021** fueron (**57 Quejas**) vs **2020** con (**19 Quejas**), en el tipo de requerimiento **Solicitud de la Información** se evidencia una disminución del **34%**, **2021** fueron (33 requerimientos) vs **Junio 2020** con (50 requerimientos); **Sugerencia** se presenta una disminución del **9%**, **Junio 2021** fueron (30 requerimientos) vs **Junio 2020** con (33 requerimientos) del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se presenta un incremento del **529%**, **Junio 2021** fueron (44 requerimientos) vs **Junio 2020** con (7 requerimientos); **Derecho de Petición** se presentó una disminución del **100%** **Junio 2021** fueron (0 requerimientos) vs **Junio 2020** con (3 requerimientos); **Petición** se incrementó con un **100%** **Junio 2021** (2 requerimientos) **Junio 2020** (1 requerimiento); **Denuncia** se mantuvieron **100%** **junio 2021** (1 requerimiento); **Junio 2020** (1 requerimiento) para este periodo se evidencia un incremento de **17%** sobre los requerimientos.
- ✓ Durante el periodo **junio 2021** se identifica un incremento del **98%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón junio 2021** (117 requerimientos) vs **junio 2020** (59 requerimientos). Presentando aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución debido a la contingencia **COVID-19**.



- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Trato y Amabilidad** presenta un incremento del **117%** frente al mes de **Junio 2020** se presentaron (29 Requerimientos) **Junio 2021** (52 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Demora en la Atención** presenta un incremento del **116%** frente al mes de **Junio 2020** se presentaron (19 Requerimientos) **Junio 2021** (41 Requerimientos).
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a **Información** presenta una disminución del **33%** frente al mes de **Junio 2020** se presentaron (92 Requerimientos) **Junio 2021** (62 Requerimientos). Este incremento debido a la contingencia COVID-19.

9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

Para el mes de **Junio** se presentaron **168** requerimientos de los cuales **44** pertenecen a **Agradecimientos** que realizan los pacientes hacia los funcionarios del INC E.S.E

AGRADECIMIENTO		
CAUSA DE REQUERIMIENTO	ATRIBUTO DE CALIDAD	AREA
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO	TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INSTITUTO POR SU AMABILIDAD Y TRATO	TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION
AGRADECE A TODO EL EQUIPO DEL INSTITUTO POR SU BUEN SERVICIO Y AMABILIDAD	TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION
AGRADECE A TODO EL PERSONAL DEL INC POR SU AMABILIDAD Y COLABORACION	TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION
AGRADECIMIENTO INC	TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION
AGRADECIMIENTO INC	TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	INFORMACION	DIRECCION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	INFORMACION	DIRECCION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	INFORMACION	DIRECCION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	TRATO Y AMABILIDAD	DIRECCION
AGRADECIMIENTO FUNDACION ELLEN REIGNER	INFORMACION	DIRECCION
FELICITA A LA JEFE GINA RUBIANO DE HEMATOLOGIA POR SU COLABORACION	TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
AGRADECE A JOSE DE TOMA DE PRUEBA COVID POR SU AMABILIDAD	TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
FELICITACIONES A ADRIANA DE TAMIZAJE COVID	TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	TRATO Y AMABILIDAD	ENFERMERIA
AGRADECE A JUAN DAVID CASTRO SU TRATO Y AMABILIDAD	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
AGRADECE A LA NAVEGADORA MARIA GUZMAN POR SU TRATO Y AMABILIDAD	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
FELICITA A LA NAVEGADORA YOLANDA POR SU ATENCION Y COLABORACION	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
AGRADECE A LA NAVEGADORA PAOLA DAGUER POR SU GRAN LABOR	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION	TRATO Y AMABILIDAD	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FARMACIA	INFORMACION	FARMACIA
FELICITA A ANGELY GAMBOA POR SU COMPRENSION	TRATO Y AMABILIDAD	HEMATOLOGIA
AGRADECE A LILIANA MALDONADO DE HEMATOLOGIA POR SU COLABORACION	TRATO Y AMABILIDAD	HEMATOLOGIA
AGRADECIMIENTO DR ALCALA	TRATO Y AMABILIDAD	HEMATOLOGIA
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA	TRATO Y AMABILIDAD	RADIOLOGIA
AGRADECIMIENTO RADIOTERAPIA	TRATO Y AMABILIDAD	RADIOTERAPIA
AGRADECIMIENTO RADIOTERAPIA	TRATO Y AMABILIDAD	RADIOTERAPIA
AGRADECIMIENTO RADIOTERAPIA	TRATO Y AMABILIDAD	RADIOTERAPIA
AGRADECIMIENTO T.SOCIAL	INFORMACION	T.SOCIAL

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **44** requerimientos correspondientes a **Trato y Amabilidad 38**, **Información 6**, donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos **Dirección 14** requerimientos, **Facturación 11**, **Enfermería 10** requerimientos, **Hematología 3** requerimientos, **Radioterapia 3** Requerimientos, **Radiología 1** requerimiento, **Trabajo Social 1** Requerimiento, **Farmacia 1** Requerimiento.

Calle 26 No 87 - Bogotá 11001010
NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



9.1.1 Plan de Mejora

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el mes de **Junio 2021** fueron: **Enfermería (11 Requerimientos tipo Queja) 19%, Hematología (10 Requerimientos tipo Queja) 18%**

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Enfermería	1. Retroalimentación los funcionarios involucrados como de planta y tercerizados (Gold RH). 2. Taller fuerza de choque para el servicio de Gaica y Tercer piso Hospitalizados con el Aliado Estratégico Gold RH.
Hematología	1. Revisión periódica y retroalimentación con el personal involucrado 2. Toma de acciones y decisiones para dar el adecuado tratamiento a las quejas. 3. Manejo de tiempo en las revistas médicas y juntas para retrasar la consulta

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Reviso: Ana Edith Hernandez

Aprobó: Ana Edith Hernandez

Elaboró: Gina Paola Saldaña