



INFORME PQRS I TRIMESTRE 2021.

Contenido

1. CAPITULO I PQRS...	3
1.1 VARIABLES DEL INFORME	3
1.1.1 CONSOLIDACIÓN 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
2.2. Eficacia en el tiempo de respuesta	8
2.2.2 Plan de mejora PQRS	9
2.3 Causa de Requerimiento Queja	10
2.3.2 Motivos de causa requerimiento Queja	11
2.3.3 Causa de Requerimientos	12
2.4 Quejas Anónimas	13
2.5 Solicitudes Trasladas a otras Instituciones	13
5. CAPITULO V: SUGERENCIAS	13
6. CAPITULO VI: AGRADECIMIENTOS	13
7. CAPITULO VII: ANALISIS ATRIBUTOS DE CALIDAD	14
7.1 Oportunidad en la atención	15
7.2 Calidad en la atención	15
7.3 Ambientes de atención	15
8. CAPITULO VIII: CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS	15

8.1 Acciones realizadas por asuntos administrativos programa de PQRS

Calle 1ª No 9-85 · PBX: 4320160

INT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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





8.2 Oportunidad en la operación del programa de PQRS.....	¡Error!
Marcador no definido.	
8.3 Acciones emprendidas para las PQRS priorizadas para el mes	16
8.4 Dependencia que tiene más agilidad y demora en la generación de respuestas...	16
8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo.....	17
8.6 Conclusiones y/o recomendaciones.....	17
9 . CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2018 VS 2019	18
9.1 Agradecimientos Funcionarios.....	19
9.1.1 Plan de Mejora.....	20





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 gestión a usuarios y un representante de los Usuarios. desde la oficina de gestión al usuario 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 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.710.000

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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





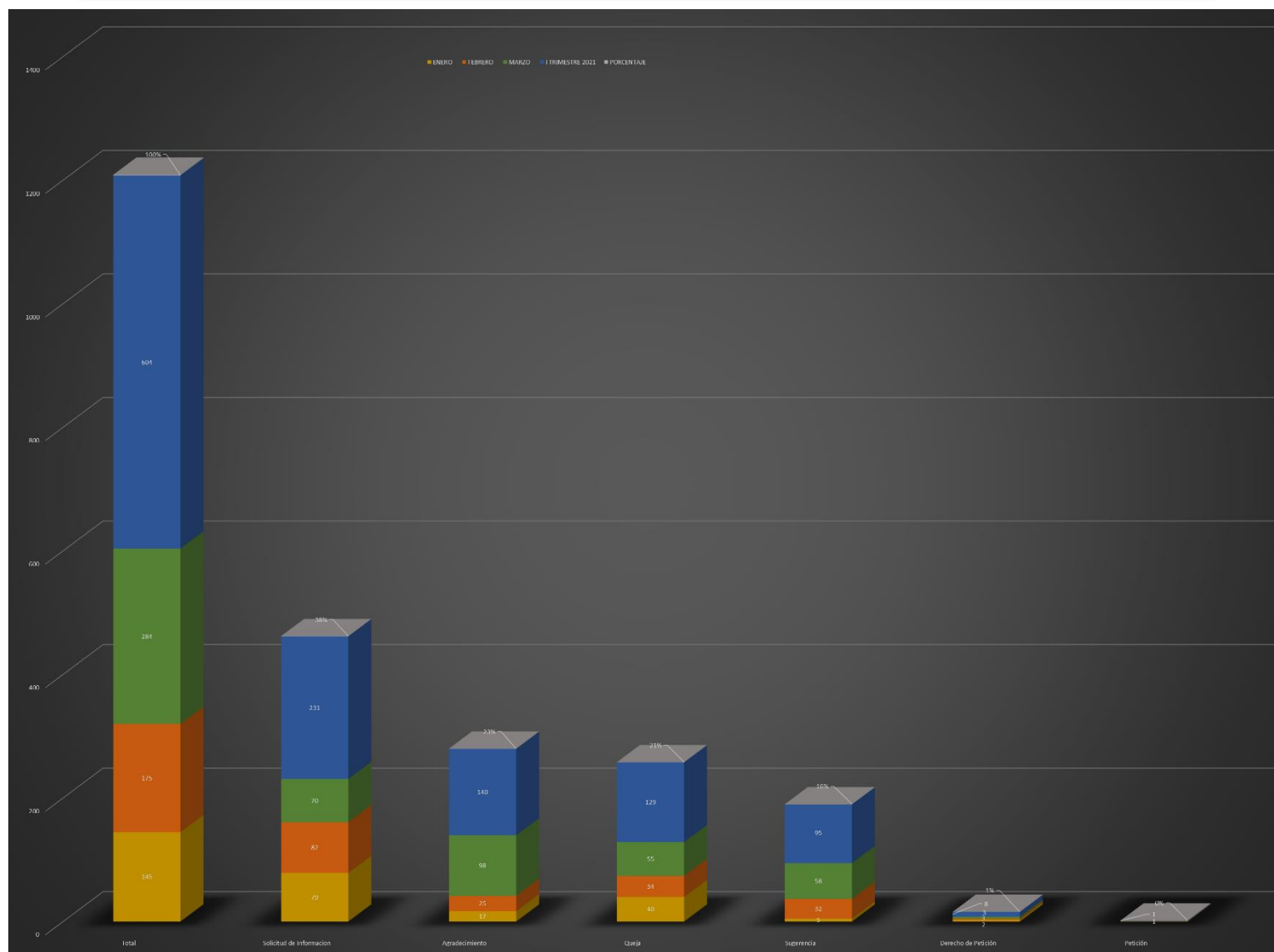
- b) Tiempos de respuesta definitiva
- c) Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja

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 **Enero, Febrero y Marzo 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 I TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



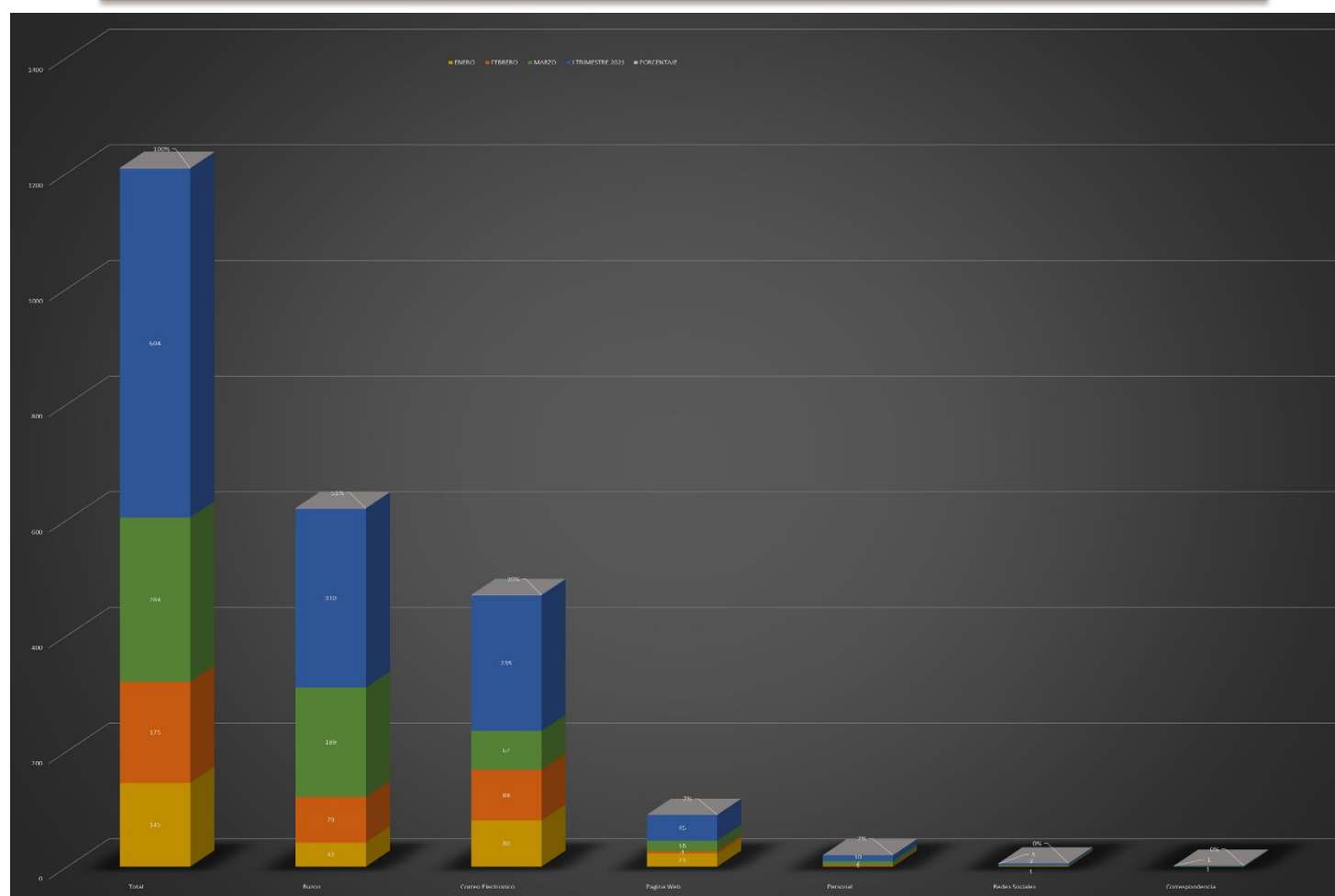


Para el periodo del **I Trimestre** de 2021 se presentan **604** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **38% Solicitud de la Información** (231 Requerimientos); Seguido de **Agradecimientos** con un **23% (140 Requerimientos)**; **Queja** con un **21% (129 Requerimientos)**; **Sugerencia** con un **16% (96 requerimientos)** **Derecho de Petición** con un **1% (8 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 I TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **I Trimestre** de 2021 se presentan **604** requerimientos por parte de los usuarios con la siguiente distribución: **Buzón de comentario** con un **51% (310 requerimientos)**; **Correo Electrónico** con un **39% (235 requerimientos)**; **Página Web** con un **7% (45 requerimientos)**; **Personalmente** con un **2% (10 requerimientos)**; **Derecho de Petición** con un **1% (8 requerimientos)**.

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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



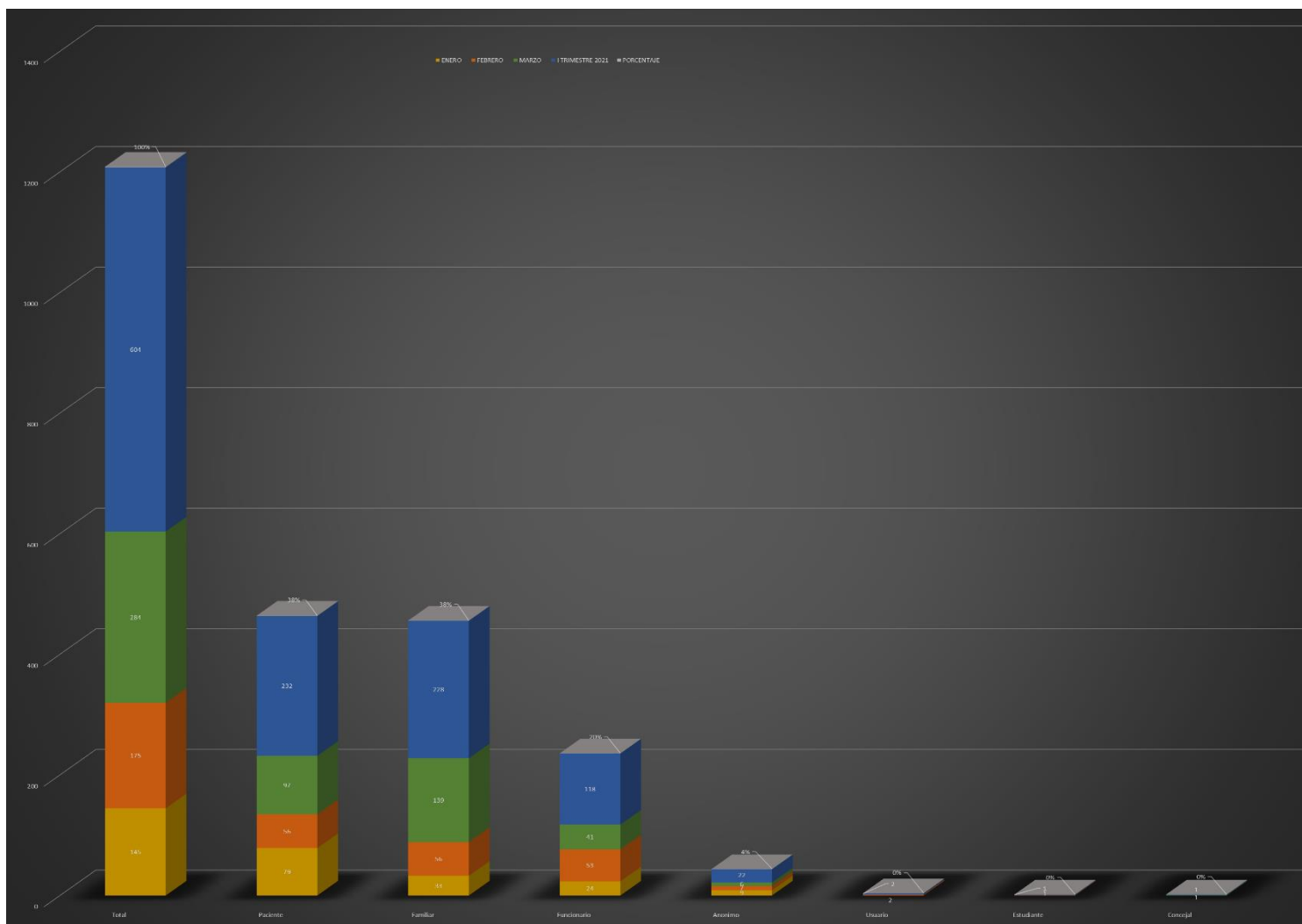


requerimientos), **Redes Sociales** con un **0%** (3 requerimientos); **Correspondencia** con un **0%**(1 requerimiento).

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 I TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el **I Trimestre** se registran **604** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente 38%** (232 requerimientos); **38% Familiar** (228 requerimientos); **Funcionario** con un **20%** (118 requerimientos);

requerimientos: 436

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





Anónimo 4% (22 requerimientos); **Usuario** con un 0% (2 requerimientos); **Estudiante** con un 0% (1 requerimiento); **Concejal** con un 0% (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.

AREA PÓR TIPO REQUERIMIENTO I TRIMESTRE 2021		
AREA O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
CEGIP	100	17%
FACTURACION	60	10%
DIRECCION	58	10%
ENFERMERIA	43	7%
GAICA	31	5%
MEDICINA NUCLEAR	31	5%
SUB-ADMINISTRATIVA	25	4%
TRABAJO SOCIAL	23	4%
CORRESPONDENCIA	17	3%
HEMATOLOGIA	17	3%
SUB-MEDICA	17	3%
RADIOLOGIA	13	2%
FARMACIA	12	2%
GASTROENTEROLOGIA	12	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	11	2%
CABEZA Y CUELLO	9	1%
MERCADEO	9	1%
ONCOLOGIA	9	1%
GINECOLOGIA	8	1%
INGENIERIA	8	1%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	6	1%
UROLOGIA	6	1%
LABORATORIO CLINICO	5	1%
S. GENERALES	5	1%
ENDOCRINOLOGIA	4	1%
GESTION DOCUMENTAL	4	1%
GESTION HOTELERA	4	1%
CX DE TORAX	3	0%
CX PLASTICA	3	0%





DOCENCIA	3	0%
HOTELERIA	3	0%
PEDIATRIA	3	0%
APOYO CLINICO	2	0%
CALL CENTER	2	0%
DERMATOLOGIA	2	0%
INMAGENES DIAGNOSTICAS	2	0%
JURIDICA	2	0%
RADIOTERAPIA	2	0%
SALAS CX	2	0%
SERVICIOS GENERALES	2	0%
SISTEMAS	2	0%
APOYO CLINICO-M. INTERNA	1	0%
BANCO DE SANGRE	1	0%
CABEZA Y CUELLO- CEGIP	1	0%
CARDIO VASCULAR	1	0%
CIRUGIA PLASTICA	1	0%
GAICA Y NUTRICION	1	0%
GESTION AMBIENTAL	1	0%
GESTION HUMANA	1	0%
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1	0%
INFECTOLOGIA	1	0%
INFORMACION	1	0%
INVESTIGACION	1	0%
M.INTERNA	1	0%
NEUROCX	1	0%
NUTRICION	1	0%
PLASTICA	1	0%
PSICOLOGIA	1	0%
PSIQUIATRIA	1	0%
QUIMIOTERAPIA	1	0%
REHABILITACION	1	0%
SALUD MENTAL	1	0%
SALUD OCUPACIONAL	1	0%
TALENTO HUMANO	1	0%
TESORERIA	1	0%
TOTAL	604	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el I Trimestre 2020 se identifican las áreas con mayor requerimientos; **Cegip con 17% (100 requerimientos)** con mayor participación del tipo de comentario. **Solicitud de la Información**

Calle 1ª N° 9-85 • PBX: 4320160

NIT: 900003021

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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





(100 requerimientos); seguido del área de **Facturación** con un **10% (60 requerimientos)** **Agradecimiento** (33 requerimientos), **Quejas** (12 requerimientos); **Sugerencias** (9 requerimientos) **Solicitud de la Información** (6 requerimientos); seguido del área de **Dirección** con un **10%** (58 requerimientos) representados por el tipo de comentario **Agradecimientos** (53 requerimientos); **Solicitud de la Información** (3 requerimientos); **Sugerencias** (1 requerimiento) **Derecho de Petición** (1 requerimiento).

Para el tipo de requerimiento **Queja** se encuentran distribuidas por el área afectada:

AREA PÓR TIPO REQUERIMIENTO I TRIMESTRE 2021		
AREA O SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
ENFERMERIA	21	16%
GAICA	20	16%
FACTURACION	12	9%
HEMATOLOGIA	8	6%
SUB-MEDICA	7	5%
TRABAJO SOCIAL	7	5%
GASTROENTEROLOGIA	5	4%
RADIOLOGIA	4	3%
CABEZA Y CUELLO	3	2%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	2%
SUB-ADMINISTRATIVA	3	2%
UROLOGIA	3	2%
CALL CENTER	2	2%
FARMACIA	2	2%
GINECOLOGIA	2	2%
SERVICIOS GENERALES	2	2%
APOYO CLINICO-M. INTERNA	1	1%
CARDIO VASCULAR	1	1%
CEGIP	1	1%
CIRUGIA PLASTICA	1	1%
CX DE TORAX	1	1%
ENDOCRINO	1	1%
GAICA Y NUTRICION	1	1%
GESTION AMBIENTAL	1	1%
GESTION HOTELERA	1	1%
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1	1%
HOTELERIA	1	1%
INGENIERIA	1	1%
INMAGENES DIAGNOSTICAS	1	1%
LABORATORIO	1	1%
M.INTERNA	1	1%
MEDICINA NUCLEAR	1	1%
NEUROCX	1	1%
ONCOLOGIA	1	1%
PEDIATRIA	1	1%
PLASTICA	1	1%
PSIQUIATRIA	1	1%
RADIOTERAPIA	1	1%
REHABILITACION	1	1%
SALUD MENTAL	1	1%
SENO	1	1%
TOTAL	129	100%

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





En el I Trimestre 2021 se presentaron **129** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Enfermería** (21 Requerimientos) **16%**, **Gaica** **16%** (20 Requerimientos); **Facturación** con **9%** (12 requerimientos).

2.2 Quejas interpuestas por las EPS

Durante el I Trimestre 2021 se presentaron **43** requerimientos tipo **Queja** de los cuales 19 pertenecen a las EPS, **Capital Salud**, seguido de **Nueva EPS** (8 requerimientos), **Salud Total** (5 requerimientos), **Compensar** (2 requerimientos), **Famisanar** (2 requerimientos), **Occired** (1 requerimiento), **Particular** (1 requerimiento), **Secretaria Distrital de Salud** (1 requerimiento), **Alian Salud** (1 requerimiento), **Asmet Salud** (1 requerimiento) con los diferentes tipos de Atributos de Calidad, Información, Demora en la atención, Trato y Amabilidad, Cancelación.

QUEJAS EPS		
CAUSA	EPS	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA POR LA MALA ATENCION DE SALUD MENTAL POR FALTA DE ATENCION AL ALA PTE	ALIAN SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE EMFERMERIA	ASMET-SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENCION	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE NEUROCIRUGIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DEL COLL CENTER POR MAL INFORMACION DE CITA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE GAICA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE RADIOLOGIA- MEDICAMENTO	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DEL LABORATORIO	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA POR DEMORA EN REPARTIR LOS ALIENTOS	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA POR MAL ATENCION DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE MALA ATENCION DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR MALA ATENCION DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR MAL TRATO EN SIPQUIATRIA	CAPITAL SALUD	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DR PEDIATRIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DRA UROLOGIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GASTRO	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA CIRAS RADIOLOGIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA CIRAS RADIOLOGIA	CAPITAL SALUD	INFORMACION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	CAPITAL SALUD	HOTELERIA
SEQUEJA DE RADIOTERAPIA	COMPENSAR	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA ENFERMERIA	COMPENSAR	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE GAICA	CONVIDA	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DEL CALL CENTER	CONVIDA	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENNCION	FAMISANAR	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE T.SOCIAL HEMATO	FAMISANAR	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE CIRUGIA DE TORAX	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA POR QUE NO CONTESTAN LOS TELEFONOS EN PALIATIVOS	NUEVA EPS	DEMORA EN ATENCION
SE QUEJA DE VIKY T.SOCIAL	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE GAICA	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DAÑO ASCENSOR	NUEVA EPS	HOTELERIA
SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE PLASTICA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	NUEVA EPS	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE GAICA	NUEVA EPS	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE CX PLASTICA	OCCIREED	INFORMACION
SE QUEJA DE LA CANCELACION CITA GINECOLOGIA	PARTICULAR	CANCELACION
SE QUEJA DE FACTURACION	SALUD TOTAL	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE GASTRO	SALUD TOTAL	TRATO Y AMABILIDAD
SE QUEJA DE FACTURACION	SALUD TOTAL	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE FACTURACION	SALUD TOTAL	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE SENO Y T. BLANDOS	SALUD TOTAL	DEMORA ATENCION
SE QUEJA DE ENFERMERIA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	DEMORA ATENCION

Fuente: Oficina Trabajo Social.





2.2.2 Eficacia en el tiempo de respuesta

Para el **I Trimestre de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **2,2 días** sobre 604 requerimientos recepcionados.

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

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR I TRIMESTRE 2021	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	7
Después de los 15 días	
TOTAL	7

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **I Trimestre** de 2021 de la totalidad de **129** Quejas se presentaron 7 respuestas preliminares dentro de los tiempos establecidos por norma.

2.3 Tiempos de respuesta definitiva:

Para el **I Trimestre** de 2021 se tiene como tiempo promedio de respuesta a 129 quejas **9 días**, las cuales corresponden al **100%**.

- 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	129
quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	
Promedio Días de respuesta	9 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.





Para el **I Trimestre 2021** de la totalidad de **129** Quejas se respondieron **129** antes de los 15 días para un promedio de **9 días, 7** requerimientos preliminares dentro de los tiempos estipulados por norma.

Tiempos de respuesta en firmas:

Para el periodo del **I Trimestre 2021** se presentan **129 Quejas** de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas con **2,3 días**.

2.3.1 Plan de mejora.

Durante el **I Trimestre 2021** se presentan quejas por trámites que corresponden a:

Plan de mejora por causa I Trimestre PQRS	
Tramites de citas	0
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

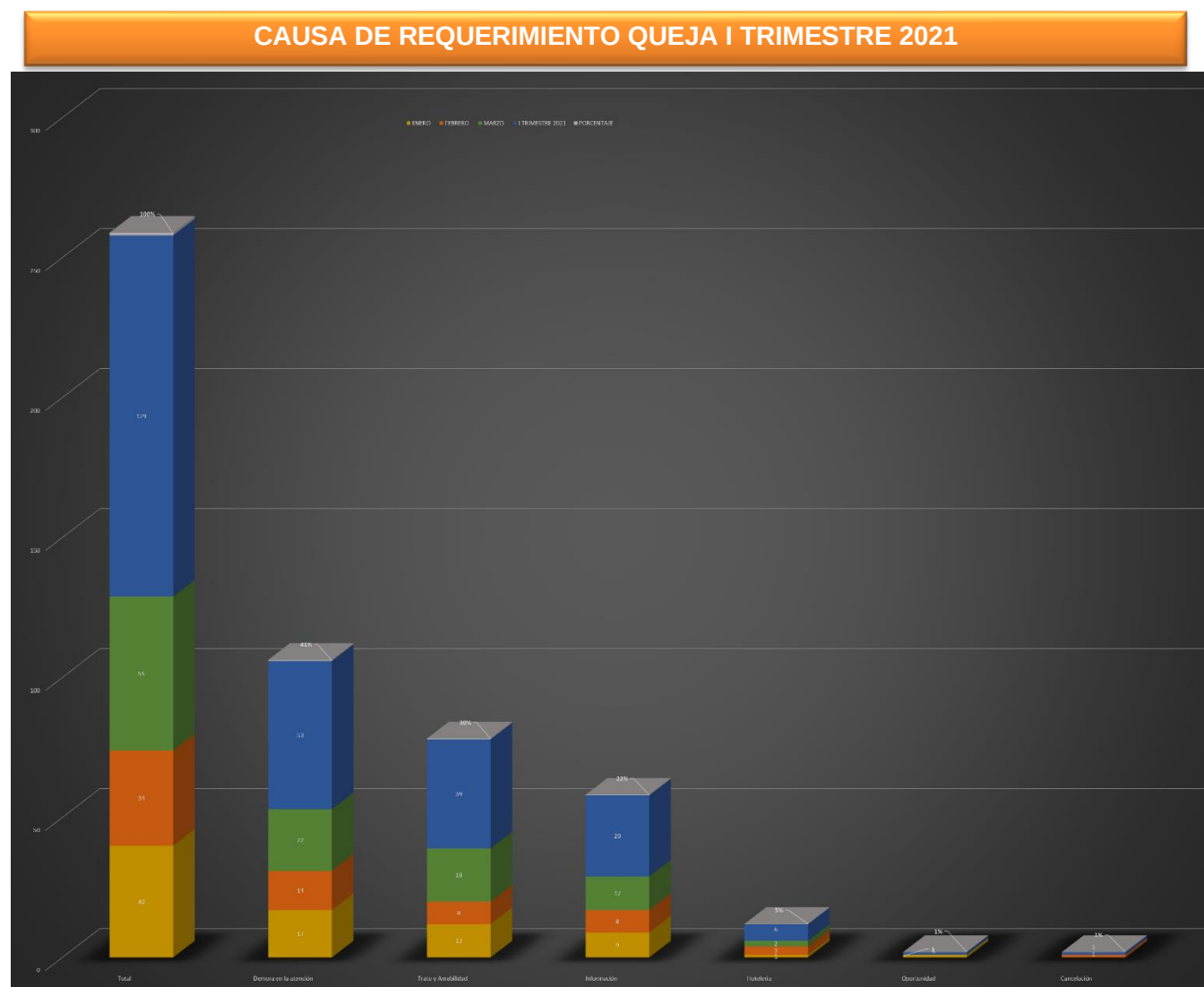
Para el **I Trimestre 2021** no se presentaron trámites correspondiente a Solicitud de Historia Clínica.





2.3 Causa de Requerimiento Queja.

Las causas de quejas para el I Trimestre 2021 se comportan de la siguiente manera:



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan 129 requerimientos con el Atributo de calidad más alto correspondiente a **Oportunidad en la atención** (Demora en la atención); **41%** (53 requerimientos); **Calidad en la atención** (Trato y amabilidad); **30%** (39 requerimientos) seguido de **Información** **22%** (29 requerimientos); **Ambientes de atención** (Hotelería-Infraestructura) **5%** (6 requerimientos) **Cancelación** **1%** (1 requerimiento); **Oportunidad** **1%** (1 requerimiento).





2.3.2 Motivos de causa requerimiento Queja.

A continuación, se relacionan las causas por las cuales el atributo de **Oportunidad en la atención Demora en la atención** es una de la más afectadas.

DEMORA EN ATENCION	
Area afectada por los hechos	Causa del Requerimiento
CABEZA Y CUELLO	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION DEL SERVICIO DE CAZBEZA Y CUELLO
CALL CENTER	SE QUEJA DEL CALL CENTER
CARDIO VASCULAR	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION CON EL SERVIO CARDIO VASCULAR
CIRUGIA PLASTICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN CIRUGIA PLASTICA
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA DE DEMORA EN ATENCION EN CUIDADOS PALIATIVOS
ENDOCRINO	SE QUEJA POR INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE TELECONSULTAS
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA ENFERMERO JEFE
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA POR MAL ATENCION DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
FACTURACION	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA POR DEMORA EN FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN FACTURACION DEL PRIMER PISO
FACTURACION	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN FACTURACION DE FARMACIA
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION- D PETICION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
FARMACIA	DEMORA EN ATENCION EN FARMACIA/ GROSERIA
FARMACIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN FARMACIA
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION GAICA
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION DE PARTE DE ENFERMERIA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENCION
GAICA	SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENNCION
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENDER LOS PTES EN GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GASTRO	SE QUEJA DE GASTRO
GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA POR QUE NO LA LLAMARON ALA CITA TELEFONICA
GINECOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN GINECOLOGIA
GINECOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN GINECOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA DE HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA HEMATOLOGIA
HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION CITA HEMATOLOGIA
HOTELERIA	SE QUEJA POR DEMORA EN REPARTIR LOS ALIENTOS
LABORATORIO	SE QUEJA DEL LABORATORIO
NEUROCK	SE QUEJA DE NEUROCIRUGIA
ONCOLOGIA	SE QUEJA DE ONCOLOGIA
PALEATIVOS	SE QUEJAPOR QUE NO CONTESTAN LOS TELEFONOS EN PALEATIVOS
PEDIATRIA	SE QUEJA DR PEDIATRIA
RADIOLOGIA	SE QUEJA DE FACTURACION DE RADIOLOGIA POR DEMORA EN LA ATENCION
RADIOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN LLAMAR PARA TOMA DE TAC
REHABILITACION	SE QUEJA POR NO ENCONTRAR CITA PARA REHABILITACION
SENO	SE QUEJA DE SENO Y T. BLANDOS
SUBMEDICA	SE QUEJA POR MALA ATENCION DEL PERSONAL DEL INC
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE GASTRO
UROLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA DE ATENCION
UROLOGIA	SE QUEJA DRA UROLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Sobre el total de los requerimientos **Queja** (129) se presentaron (53 requerimientos) **Demora en la atención** para un **41%**, donde los servicios con mayor afectación fueron: **Facturación** (8 requerimientos); **Gaica** (7 requerimientos); seguido de **Enfermería** (4 requerimientos).

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





A continuación, se relacionan las causas por las cuales el atributo de **Calidad en la atención Trato y Amabilidad** es una de la más afectadas.

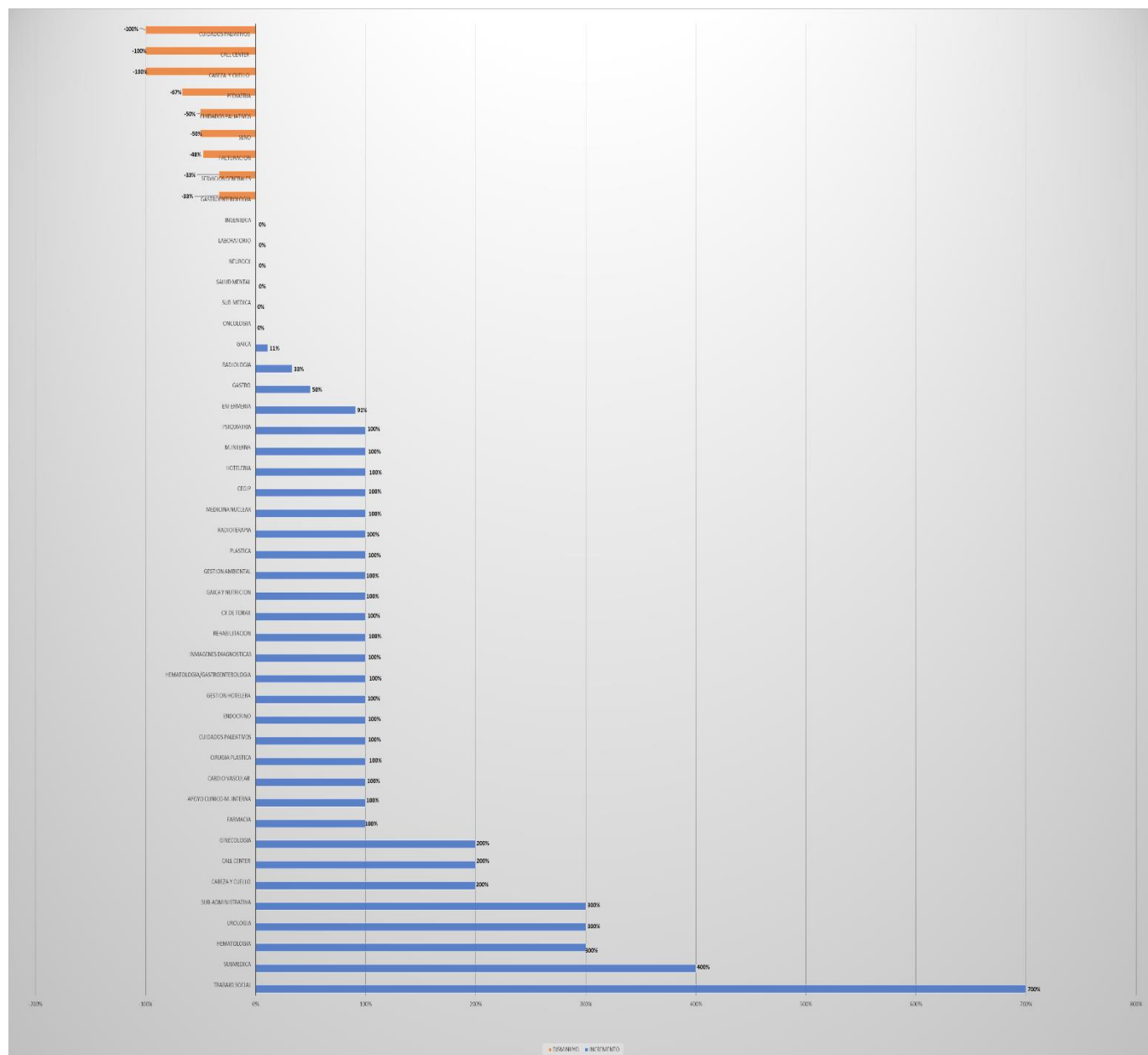
TRATO Y AMABILIDAD	
Area afectada por los hechos	Causa del Requerimiento
CABEZA Y CUELLO	SE QUE DEL DOCTOR FERNANDO ROJAS POR MALTRATO VERBAL
CEGIP	SE QUEJA POR MALA CONTESTACION EN CALLCENTER
CUIDADOS PALIATIVOS	SE QUEJA DE CUIDADOS PALIATIVOS
CX DE TORAX	SE QUEJA DE CIRUGIA DE TORAX
ENFERMERIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION
ENFERMERIA	SE QUEJA DEL DESCUIDO DE ENFERMERIA ALOS PACIENTES DE GAICA
ENFERMERIA	SE QUEJA POR BURLA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA POR MALTRATO ALA PACIENTE
ENFERMERIA	SE QUEJA DE EMFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA ENFEMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE MALA ATENCION DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA POR MALA ATENCION DE ENFERMERIA
ENFERMERIA	SE QUEJA DE ENFERMERIA
FACTURACION	SE QUEJA POR LA MALA ATENCION DE FACTURACION
FACTURACION	SE QUEJA DE FACTURACION
GAICA	SE QUEJA POR LA ALIMENTACION Y MAL SERVICIO EN GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA	SE QUEJA DE GAICA
GAICA Y NUTRICION	SE QUEJA DE GAICA POR TRATO Y AMABILIDAD
GASTRO	SE QUEJA DE GASTRO
GASTRO	SE QUEJA DE GASTRO
GESTION HOTELERA	SE QUEJA DEL MAL TRATO DE LOS VIGILANTES
HEMATOLOGIA	SE QUEJA POR TRATO Y AMABILIDAD DE LA JEFE ADRIANA MURCIA
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	SE QUEJA POR NEGLIGENCIA Y DESCUIDO DE LOS MEDICOS AL PACIENTE
INIMAGENES DIAGNOSTICAS	SE QUEJA DEL MAL TRATO DE UNA TECNICA DE INIMAGENES DIAGNOSTICAS
PSIQUIATRIA	SE QUEJA POR MAL TRATO EN SIPQUIATRIA
RADIOLOGIA	SE QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN RADIOLOGIA
RADIOTERAPIA	SEQUEJA DE RADIOTERAPIA
SERVICIOS GENERALES	SE QUEJA POR TRATO Y AMABILIDAD POR PARTE DE VIGILANCIA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA T.SOCIAL HEMATOLOGIA
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE VIKY T.SOCIAL
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE T.SOCIAL HEMATO
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE T.SOCIAL HEMATO
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE GASTRO
TRABAJO SOCIAL	SE QUEJA DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE PLASTICA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Sobre el total de los requerimientos **Queja** (129) se presentaron (39 requerimientos) **Trato y Amabilidad** para un **30%**, donde los servicios con mayor afectación fueron: **Enfermería** (13 requerimientos); **Trabajo Social** (6 requerimientos); **Gaica** (3 requerimientos).



Para el **I Trimestre 2021** se presentan **129** requerimientos tipo Queja por servicios mientras que para el periodo **2020** año anterior **128** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **1%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Calle 1ª No 9-85 · PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



Durante el **I Trimestre 2021** vs **2020** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Queja** en los servicios de:

Servicios que Disminuyeron I Trimestre 2021 vs 2020

Servicio	I Trimestre-2020	I Trimestre-2021	Variación2
GASTROENTEROLOGIA	3	2	-33%
SERVICIOS GENERALES	3	2	-33%
FACTURACION	23	12	-48%
SENO	2	1	-50%
CUIDADOS PALIATIVOS	4	2	-50%
PEDIATRIA	3	1	-67%
CABEZA Y CUELLO	2		-100%
CALL CENTER	2		-100%
CUIDADOS PALIATIVOS	2		-100%
LABORATORIO	2		-100%
RADIOLOGIA	2		-100%
INFRAESTRUCTURA	1		-100%
AUTORIZACIONES	1		-100%
INFORMACION	1		-100%
NUTRICION	1		-100%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1		-100%
S.GENERALES	7		-100%
ANESTESIA	1		-100%
HOSPITALIZADOS	1		-100%
M.NUCLEAR	1		-100%
SUB-ADMINIS	1		-100%
T.SOCIAL	4		-100%
ENFERMERIA	8		-100%
CPRED	2		-100%
DIRECCION	1		-100%
CX PLASTICA	1		-100%
CENTRO A PTE	1		-100%
BANCO DE SANGRE	1		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Aumentaron I Trimestre 2021 vs 2020

Servicio	I Trimestre-2020	I Trimestre-2021	Variación
TRABAJO SOCIAL		7	700%
SUBMEDICA		4	400%
HEMATOLOGIA	2	8	300%
UROLOGIA		3	300%
SUB-ADMINISTRATIVA		3	300%
CABEZA Y CUELLO	1	3	200%
CALL CENTER		2	200%
GINECOLOGIA		2	200%
FARMACIA	1	2	100%
APOYO CLINICO-M. INTERNA		1	100%
CARDIO VASCULAR		1	100%
CIRUGIA PLASTICA		1	100%
CUIDADOS PALEATIVOS		1	100%
ENDOCRINO		1	100%
GESTION HOTELERA		1	100%
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA		1	100%
INMAGENES DIAGNOSTICAS		1	100%
REHABILITACION		1	100%
CX DE TORAX		1	100%
GAICA Y NUTRICION		1	100%
GESTION AMBIENTAL		1	100%
PLASTICA		1	100%
RADIOTERAPIA		1	100%
MEDICINA NUCLEAR		1	100%
CEGIP		1	100%
HOTELERIA		1	100%
M.INTERNA		1	100%
PSIQUIATRIA		1	100%
ENFERMERIA	11	21	91%
GASTRO	2	3	50%
RADIOLOGIA	3	4	33%
GAICA	18	20	11%

Fuente: Fuente: Oficina Trabajo Social.





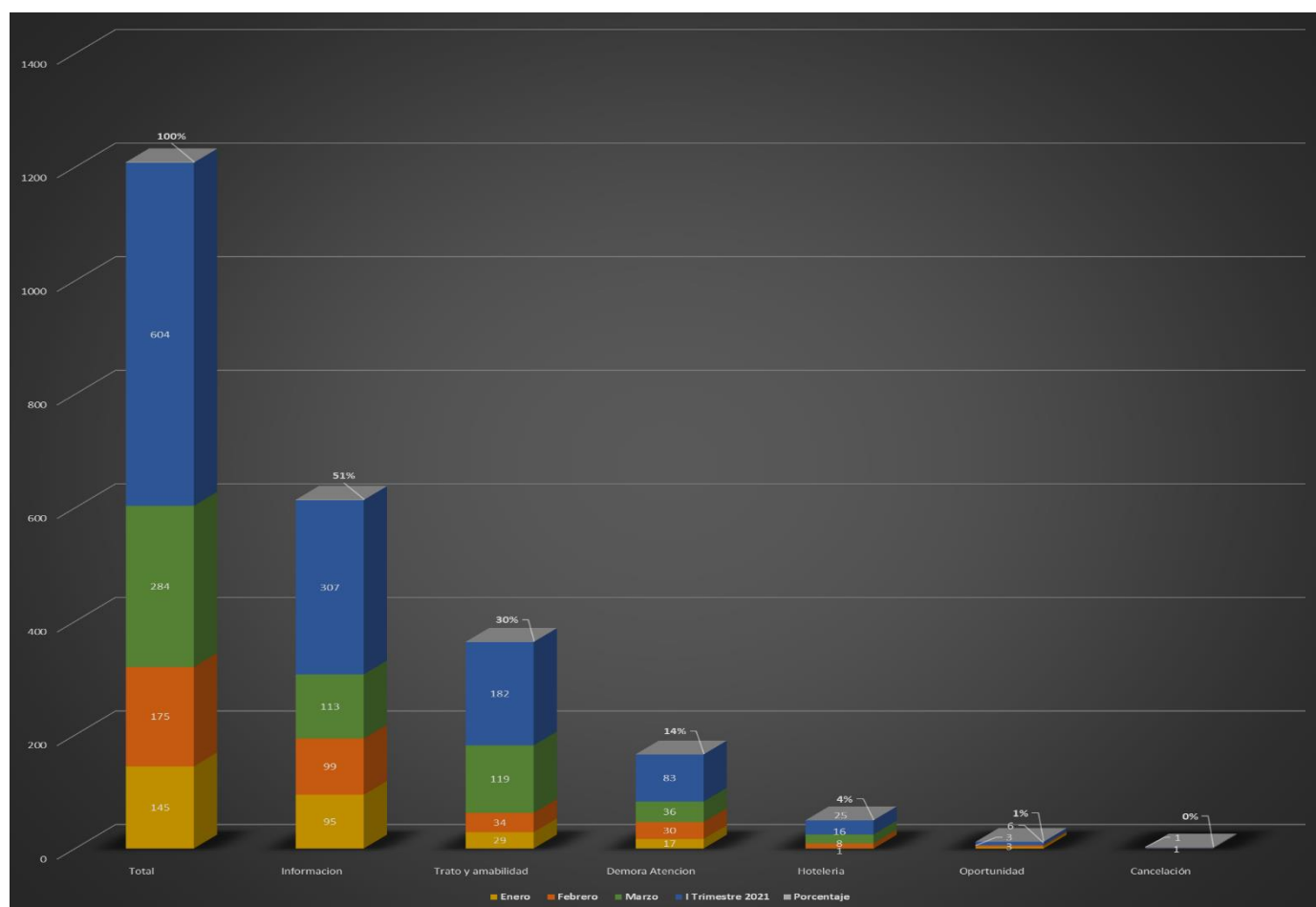
Servicios que Mantuvieron I Trimestre 2021 vs 2020

Servicio	I Trimestre-2020	I Trimestre-2021	Variación
ONCOLOGIA	1	1	0%
SUB-MEDICA	3	3	0%
SALUD MENTAL	1	1	0%
NEUROCX	1	1	0%
LABORATORIO	1	1	0%
INGENIERIA	1	1	0%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

2.4 Causa de Requerimientos.

CAUSA DE REQUERIMIENTOS I TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina Trabajo Social.





Para el **I Trimestre 2021** se presentan **604** requerimientos; **Servicio** (Información) **51%** (307 requerimientos); **Calidad en la atención** Trato y Amabilidad con un **30%** (**182 requerimientos**); Oportunidad (**Demora en la atención**) **14%** (83 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **4%** (**25 requerimientos**); **Oportunidad** con un **1%** (6 requerimientos); **Cancelación de cita** con **0%** (1 requerimiento).

2.5 Quejas Anónimas

Para el **I Trimestre de 2021** de 604 requerimientos se presenta **18** anónimos las cuales se publican al 100% en la cartelera institucional Coordinación Trabajo Social realizando Acta en donde se plasma el evento, esta acta se anexa en cada una de las respuestas correspondientes.

De igual manera se envía respuesta al grupo de Asesoría de Comunicaciones para que sean publicadas en la página Web del INC ESE.

2.6 Solicitudes trasladadas a otra institución

a) Durante el **I Trimestre 2021**; no se recibieron requerimientos correspondientes a otra institución.

2. CAPITULO III: PETICIONES

Durante el **I Trimestre de 2021** se recibió 1 petición, 8 **Derechos de Petición**.

3. CAPITULO IV: SOLICITUD DE LA INFORMACION

Para el **I Trimestre de 2021** se presentaron 231 **Solicitudes de la información 38%**.

4. CAPITULO V: SUGERENCIAS

De **604** requerimientos para el **I Trimestre 2021** el **16%** (**95 requerimientos**) corresponden al tipo Sugerencia, las causas de los mismos se definen en infraestructura – hotelería, Oportunidad (Demora en la atención), servicio (Información y Orientación); Trato (Trato y Amabilidad).

5. CAPITULO VI: AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES.

En el **I Trimestre de 2021** se presentan **140 requerimientos 23%** agradecimientos los cuales el **100%** se identifican por Agradecimiento, Trato y Amabilidad y reconocimiento a la buena gestión.





6. CAPITULO VII: ANALISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDAD

De acuerdo a Atributos de calidad:

Para el **I Trimestre 2021** se presentan **604** requerimientos; **Servicio** (Información) **51%** (307 requerimientos); calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) presenta (182 requerimientos) con un **30%**, Oportunidad (**Demora en la atención**) **14%** (83 requerimientos); **Ambientes de Atención** (Hotelería-Infraestructura) **4%** (25 requerimientos); **Oportunidad** con un **1%** (6 requerimientos); **Cancelación de cita** con **0%** (1 requerimiento).

7.1 Oportunidad en la Atención

De **604** requerimientos recibidos en el **I Trimestre de 2021**, el atributo de calidad oportunidad en atención (**Demora en la atención**) presenta (83 requerimientos) con un **14%**.

7.2 Calidad en la atención

Del total de los **604** requerimientos recibidos en el **I Trimestre** de 2021, el atributo de calidad en la atención (**Trato y amabilidad**) presenta (182 requerimientos) con un **30%**.

7.3 Ambientes de Atención

Dentro de los atributos de calidad **Ambientes de atención 4%** (25 requerimientos) Infraestructura y Hotelería.

El que mayor porcentaje de inconformidades presentó con un **51%** fue para el programa de duelo correspondiente al atributo de calidad **Servicio (Información)** con un **51%** (307 requerimientos).

De **604** requerimientos recibidos en el **I Trimestre de 2021**, se presentaron **Oportunidad** con un **1%** (6 requerimientos); **Cancelación de cita** con **0%** (1 requerimiento).





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 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 **I Trimestre de 2021** se tiene como tiempo promedio de respuesta **2,2 días** sobre 604 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 I TRIMESTRE 2021 ANTES DE LOS 5 DIAS	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
ENDOCRINOLOGIA	5
GAICA	4,5
ENFERMERIA	4,2
CALL CENTER	4
TRABAJO SOCIAL	3,5
CABEZA Y CUELLO	3
FARMACIA	3
RADIOLOGIA	3
CEGIP	2
SUB-MEDICA	1,5
GESTION AMBIENTAL	1
FACTURACION	0
GAICA Y NUTRICION	0
GINECOLOGIA	0
PALIATIVOS	0
UROLOGIA	0
TOTAL PROMEDIO	2,1 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Las áreas las cuales responden después de los 5 días

AREA AFECTADA PÓR TIPO REQUERIMIENTO I TRIMESTRE 2021	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
PSIQUIATRIA	15
SENO	15
M.INTERNA	14
PLASTICA	14
S. GENERALES	14
SUBMEDICA	14
RADIOLOGIA	13,5
SERVICIOS GENERALES	13,5
CUIDADOS PALIATIVOS	13
INGENIERIA	13
ONCOLOGIA	13
SUBADMINISTRATIVA	13
HEMATOLOGIA	11,6
FACTURACION	11,5
GASTROENTEROLOGIA	11,4
ENFERMERIA	11,1
TRABAJO SOCIAL	10,3

Calle 100 No. 75 PAX: 4320160

NIT: 899 999 097-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



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





CABEZA Y CUELLO	10
M.NUCLEAR	10
GAICA	9,4
GINECOLOGIA	9
LABORATORIO	9
PEDIATRIA	9
SALUD MENTAL	9
NEUROCIRUGIA	8
UROLOGIA	8
CX DE TORAX	7
RADIOTERAPIA	6
TOTAL PROMEDIO	11,2 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

8.5 Retroalimentación del usuario interno y externo

La retroalimentación se realiza desde la oficina de gestión a usuarios 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

Se concluye que para el **I Trimestre de 2021:**

- ✓ Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **2,57% (N total de requerimientos 604/ N total pacientes atendidos 23.546)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario queja se encuentra una participación del **0.55% (N total de requerimientos tipo queja 129 / N total pacientes atendidos 23.546)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
Enero	91	8175	8266
Febrero	161	8884	9045
Marzo	94	6141	6235
TOTAL	346	23200	23546

Fuente: Oficina planeación institucional.

Para el **I Trimestre 2021** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos **23.546**; se tiene el **2,57% de (604 N total de Manifestaciones / N total pacientes atendidos 23.546)**.

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

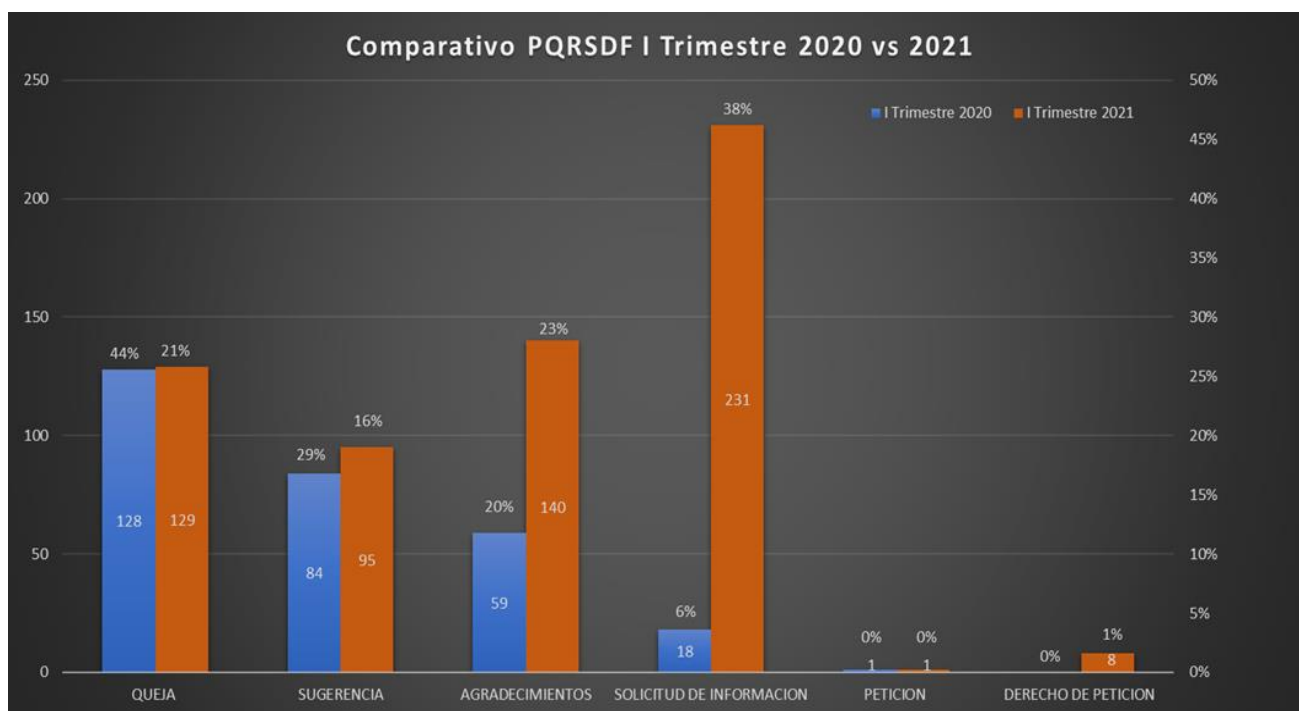




Para el tipo de comentario Queja se encuentra una participación del **0.55% (N total de requerimientos tipo queja 129 / N total pacientes atendidos 23.546)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo

9. CAPITULO IX: COMPARATIVO TIPO DE REQUERIMIENTO 2019 VS 2020

- ✓ Para el **I Trimestre 2021** se presentan **604** requerimientos mientras que para el mismo periodo del año anterior **290** requerimientos, se identifica que hubo un incremento del **108%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



Fuente: Oficina Trabajo Social.

- ✓ Durante el **I Trimestre 2021** se identifica un incremento de los tipos de requerimientos **Queja** con un **1%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos del **I Trimestre** de **2021** fueron 604 (**129 Quejas**) vs **I Trimestre 2020** con 290 requerimientos (**128 Quejas**), en el tipo de requerimiento **Sugerencia** se presenta un incremento de **13%**, del tipo de requerimiento **Agradecimiento** un incremento del **137%**, **Solicitud de la información** un incremento del **1183%** y para este periodo se evidencia un incremento de **108%** sobre los requerimientos.
- ✓ El medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares es **Buzón** 310 requerimientos, sin embargo, se presenta aumento de la utilización de los diferentes medios creados por la institución.
- ✓ Se evidencia frente a las causas de requerimientos a Trato y Amabilidad presenta una disminución del **57%** frente al **II Trimestre** del año anterior.





9.1 Agradecimientos hacia los funcionarios.

[illegible]

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **140** requerimientos correspondientes al atributo de calidad **Trato y Amabilidad** **98% (138 requerimientos)**;

Correspondence:

NIT: 899 999 092-7

www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



Años 34 - 2019
 por el control
 del cáncer

Página 25



participación, **Dirección** (52 requerimientos); **Facturación** (33 requerimientos); **Medicina Nuclear** (17 requerimientos); **Ginecología** (7 requerimientos); **Gastroenterología** (3 requerimientos); **Laboratorio Clínico** (2 requerimientos); **Radiología** (2 requerimientos); **Seno y Tejidos Blandos** (2 requerimientos); **Urología** (1 requerimiento); **Oncología** (1 requerimiento); **Infectología** (1 requerimiento); **Hematología** (1 requerimiento); **Endocrinología** (1 requerimiento); **Dermatología** (1 requerimiento); **Cx Plástica** (1 requerimiento); **Cuidados Paliativos** (1 requerimiento).

9.1.1 Plan de Mejora

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el **I Trimestre 2021** fueron: **Enfermería con 16% (21 Requerimientos)**, **Gaica 16% (20 Requerimientos)**; **Facturación 9% (12 Requerimientos)**.

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Gaica	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados y el equipo de trabajo 2. Socialización con los funcionarios. 3. Seguimiento telefonico por parte del Medico 4. Los medicos encargos de Gaica unicamente brindaran informacion del servicio. 6. Se realizó reunión con los medicos Gaica con el fin de brindar informacion a los familiares de los pacientes en horario de 9-11 am y 5-7 pm
Enfermeria	1. Capacitación Diplomado de Humanización. 2. Socialización con los funcionarios Tercerizados Gold Rh. 3. Capacitación de Humanización por parte del INC. 4. Socialización con los funcionarios Involucrados 5. Se modifico el procedimiento de ingreso a los pacientes hospitalizados con el tema relacionado a las pertenencias.
Hematologia	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados. 2. Socialización con los funcionarios.
Facturación	1. Retroalimentación con los funcionarios involucrados.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Reviso: Ana Edith Hernandez Lopez

Aprobó: Ana Edith Hernandez Lopez

Elaboró: Gina Paola Saldaña

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





La salud
es de todos

Minsalud

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

