



INFORME PQRS I TRIMESTRE 2022.

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	15



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:

NIT: 899.999.092-7

Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012

www.incc.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



**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

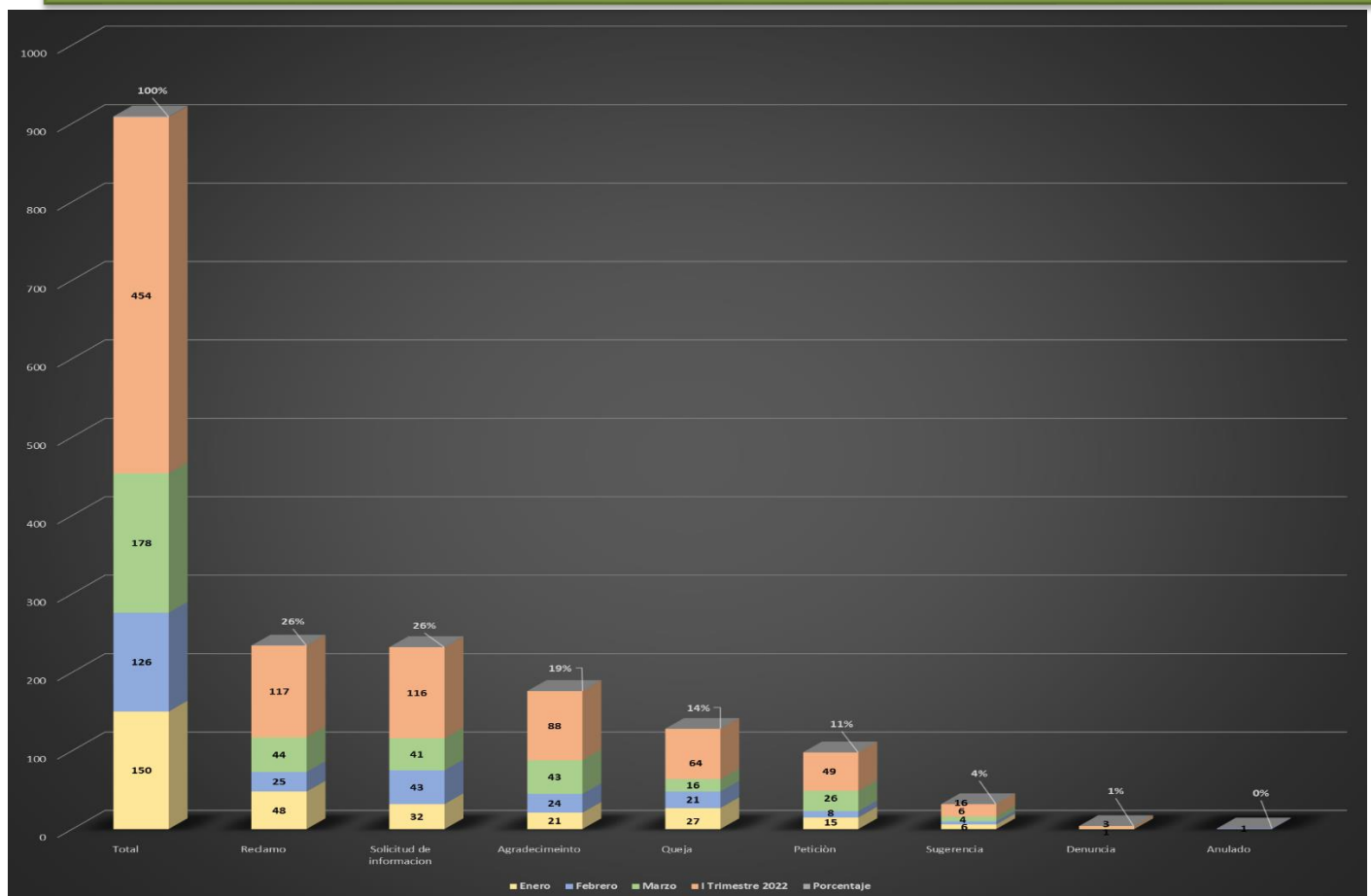
1.2 CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

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 2022.**

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

1.2.1 TIPO DE COMENTARIO

COMPORTAMIENTO REQUERIMIENTO TIPO DE COMENTARIO I TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

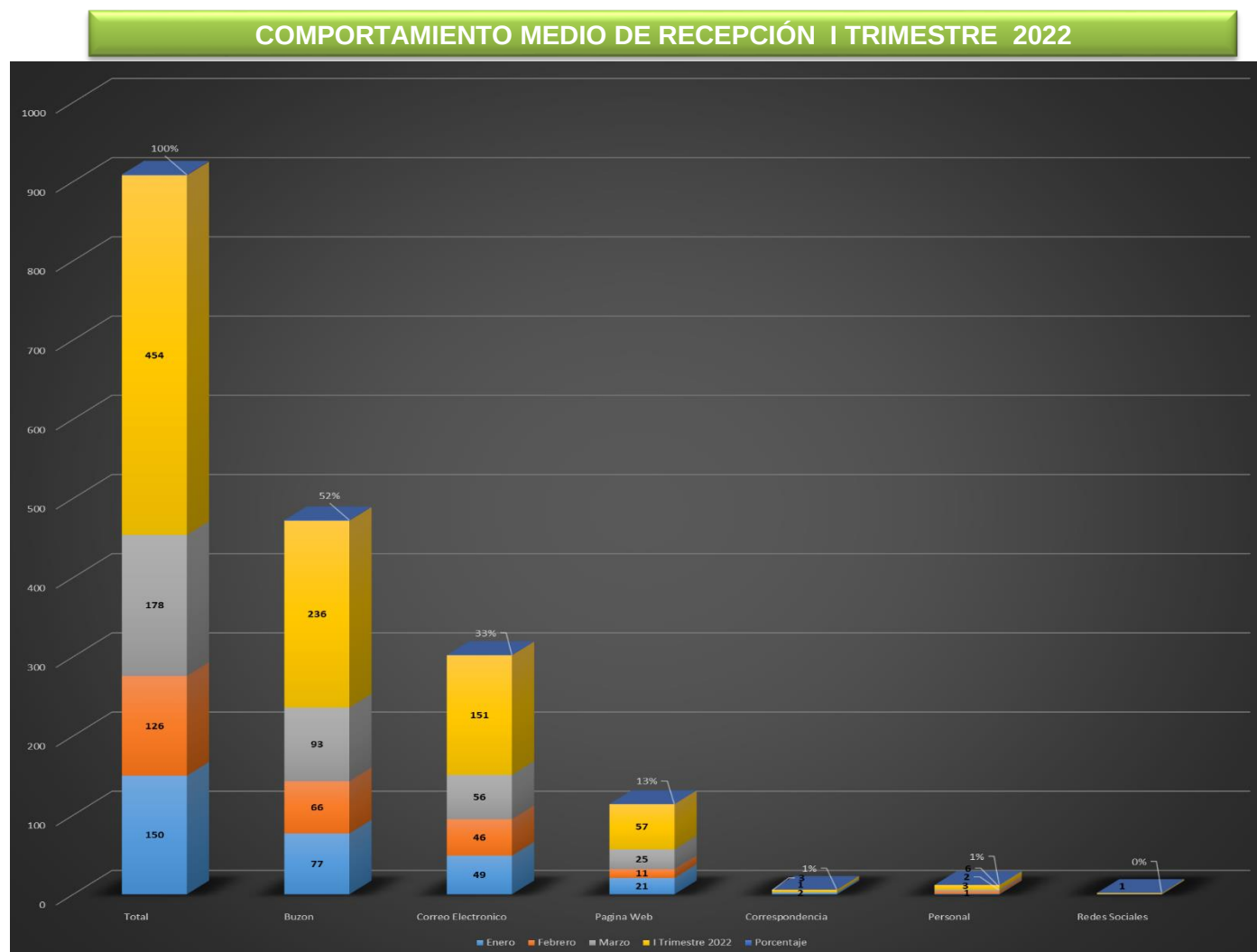
Para el periodo del **I Trimestre** de 2022 se presentan **454** requerimientos, distribuidos en los diferentes tipos de requerimientos de tal manera se evidencia: El tipo de requerimiento que presenta mayor participación con un **26% Reclamo** (117 Requerimientos); Seguido de **Solicitud de la Información** 26%



(116 Requerimientos); **Agradecimientos** con un **19%** (88 Requerimientos); **Queja** con un **14%** (64 Requerimientos); **Petición** **11%** (49 requerimientos) **Sugerencia** con un **16%** (4 requerimientos) **Denuncia** con un **1%** (3 requerimientos); **Anulado** con un **0%** (1 requerimiento).

1.2.2 Canales de recepción de PQRS

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



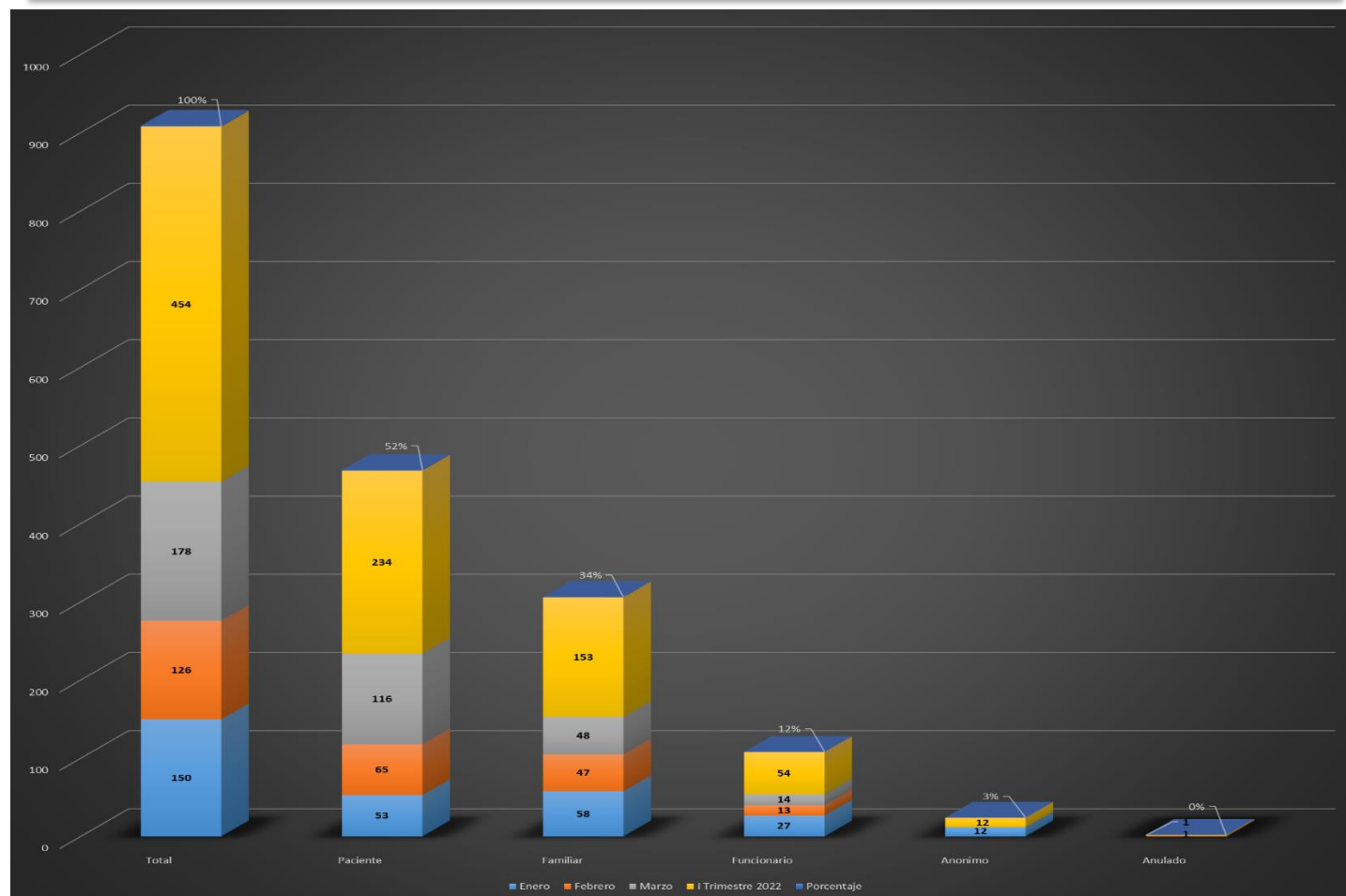
Para el **I Trimestre** de 2022 se presentan **454** requerimientos por parte de los usuarios con la siguiente distribución; **Buzón de comentario** con un **52%** (236 requerimientos); **Correo Electrónico** con un **33%** (151 requerimientos); **Página Web** con un **13%** (57 requerimientos); **Correspondencia** con un **1%** (3 requerimientos); **Personalmente** con un **1%** (6 requerimientos), **Redes Sociales** con un **0%** (1 requerimiento).



1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento

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 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el **I Trimestre** se registran **454** requerimientos; con el siguiente comportamiento **Paciente 52%** (234 requerimientos); **34% Familiar** (153 requerimientos); **Funcionario** con un **12%** (54 requerimientos); **Anónimo 3%** (12 requerimientos); **Anulado** 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.

SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENFERMERIA	56	12%
FACTURACION	49	11%
MEDICINA NUCLEAR	43	9%
SUBDIRECCION MEDICA	33	7%
GAICA	31	7%
TRABAJO SOCIAL	30	7%
RADIOLOGIA	21	5%
GASTROENTEROLOGIA	15	3%
DIRECCION	13	3%
HEMATOLOGIA	13	3%
GESTION DE APOYO CLINICO	11	2%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	10	2%
FARMACIA	8	2%
ONCOLOGIA	8	2%
GESTION HUMANA	6	1%
MERCADEO	6	1%
CABEZA Y CUELLO	5	1%
GESTION DOCUMENTAL	4	1%
LABORATORIO CLINICO	4	1%
PATOLOGIA	4	1%
PEDIATRIA	4	1%
S. GENERALES	4	1%
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	4	1%
SISTEMAS	4	1%
CORRESPONDENCIA	3	1%
CUIDADOS PALIATIVOS	3	1%
RADIOTERAPIA	3	1%
UROLOGIA	3	1%
CIRUGIA PLASTICA	2	0%
CITAS MEDICAS	2	0%
CX PLASTICA	2	0%
DIRECCION-DOCENCIA	2	0%



ENDOCRINOLOGIA	2	0%
ENFERMERIA-S. GENERALES	2	0%
GESTION HOSPITALARIA	2	0%
GINECOLOGIA	2	0%
HOSPITAL DIA	2	0%
INGRESO HOSPITALARIO	2	0%
REHABILITACION	2	0%
SISTEMAS	2	0%
SUB-INVESTIGACION	2	0%
UCI	2	0%
ANESTESIOLOGIA	1	0%
CEGIP	1	0%
COMUNICACIONES	1	0%
CONTABILIDAD	1	0%
DOCENCIA	1	0%
ENFERMERIA- GAICA	1	0%
ENFERMERIA- GINECO- UCI	1	0%
ENFERMERIA-CALIDAD	1	0%
FACTURACION- S.GENERAL	1	0%
FACTURACION- VIGILANCIA	1	0%
GAICA- ENFERMERIA	1	0%
GESTION AMBIENTAL	1	0%
H.DIA- ENFERMERIA	1	0%
HOSPITALIZACION	1	0%
INGENIERIA	1	0%
IT SAP	1	0%
JURIDICA	1	0%
M.INTERNA	1	0%
M.NUCLEAR- SUBMEDICA	1	0%
NEUROCIRUGIA	1	0%
ONCOLOGIA- DOCENCIA	1	0%
ORTOEDIA- ENFERMERIA	1	0%
PSIQUIATRIA	1	0%
SALAS DE CX	1	0%
SERVICIOS GENERALES	1	0%
SUB-MEDICA- M. NUCLEAR	1	0%
UROLOGIA- ONCOLOGIA	1	0%
VIGILANCIA	1	0%
TOTAL	454	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social



Para el **I Trimestre 2022** se identifican las áreas con mayor requerimientos; **Enfermería** con **12% (56 requerimientos)** con mayor participación del tipo de comentario, **Reclamo** (21 requerimientos); **Agradecimientos** (20 requerimientos); **Queja** (10 requerimientos); **Solicitud de la Información** (3 requerimientos); **Sugerencias** (2 requerimientos); seguido del área de **Facturación** con un **11% (49 requerimientos)**; **Agradecimiento** (30 requerimientos), **Quejas** (9 requerimientos); **Reclamo** (5 requerimientos); **Sugerencias** (2 requerimientos); **Petición** (2 requerimientos); **Solicitud de la Información** (1 requerimiento); seguido del área de **Medicina Nuclear** con un **9% (43 requerimientos)** representados por el tipo de comentario **Solicitud de la Información** (24 requerimientos); **Petición** (9 requerimientos); **Reclamo** (7 requerimientos); **Agradecimiento** (2 requerimientos), **Quejas** (1 requerimiento).

2.2 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
TRABAJO SOCIAL	13	20%
ENFERMERIA	10	16%
FACTURACION	9	14%
GAICA	4	6%
RADIOLOGIA	4	6%
GASTROENTEROLOGIA	2	3%
FARMACIA	2	3%
CABEZA Y CUELLO	2	3%
S. GENERALES	2	3%
CX PLASTICA	2	3%
UCI	2	3%
MEDICINA NUCLEAR	1	2%
GESTION DE APOYO CLINICO	1	2%
ONCOLOGIA	1	2%
UROLOGIA	1	2%
ENDOCRINOLOGIA	1	2%
ENFERMERIA-S. GENERALES	1	2%
INGRESO HOSPITALARIO	1	2%
REHABILITACION	1	2%
ANESTESIOLOGIA	1	2%
NEUROCIRUGIA	1	2%
ONCOLOGIA-DOCENCIA	1	2%
VIGILANCIA	1	2%
TOTAL	64	100%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el **I Trimestre 2022** se presentaron **64** requerimientos tipo de comentario **Queja**; se encuentran las áreas más afectadas: **Trabajo Social 20%** (13 Requerimientos); **16% Enfermería** (10 Requerimientos); **Facturación** con **14%** (9 requerimientos).



3. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

Para el **I Trimestre** de 2022 se tiene como tiempo promedio de respuesta a **64** quejas **11,93 días**, las cuales corresponden al **100%**.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	58
quejas pendientes de respuesta por parte de los servicios	6
Total	64
Promedio Días de respuesta	11,93 días

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **I Trimestre 2022** de la totalidad de **64** Quejas se respondieron **58** antes de los 15 días para un promedio de **11,93 días**, 5 requerimientos pendientes de respuesta por parte de los servicios esto obedece a la complejidad de las respuestas.

3.1 Respuesta Preliminar

QUEJAS CON RESPUESTA PRELIMINAR I TRIMESTRE 2022	
TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Dentro de los 15 días	5
Después de los 15 días	1
Total	6
Promedio	19,5

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el **I Trimestre** de 2021 de la totalidad de **64** Quejas se presentaron 6 respuestas preliminares 5 dentro de los tiempos establecidos por norma y 1 después de los 15 días con un promedio **19,5 días**.

3.2 Tiempo de respuesta en firmas

Para el periodo del **I Trimestre 2022** se presentan **64** Quejas de las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas con **4,46 días**.



3.3 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

I TRIMESTRE 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
GAICA	5
GESTION DE APOYO CLINICO	4
TRABAJO SOCIAL	4
ENFERMERIA	4
SERVICIOS GENERALES	4
PROMEDIO	4,2

Fuente: Oficina Trabajo Social

3.4 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

I TRIMESTRE 2022	
AREA O SERVICIO	PROMEDIO
CABEZA Y CUELLO	21
RADIOLOGIA	17
VIGILANCIA	16
GAICA	15,6
CX PLASTICA	15
REHABILITACION	15
ONCOLOGIA-DOCENCIA	14
T. SOCIAL	13,47
GASTROENTEROLOGIA	13
UROLOGIA	12
FACTURACION	11,95
ENFERMERIA	10,95
FARMACIA	10,5
INGRESO HOSPITALARIO	10
UCI	9,5
S. GENERALES	9
ENDOCRINOLOGIA	7
ENFERMERIA- S. GENERALES	7
M.NUCLEAR	6
ONCOLOGIA	6
TOTAL, PROMEDIO	12,47

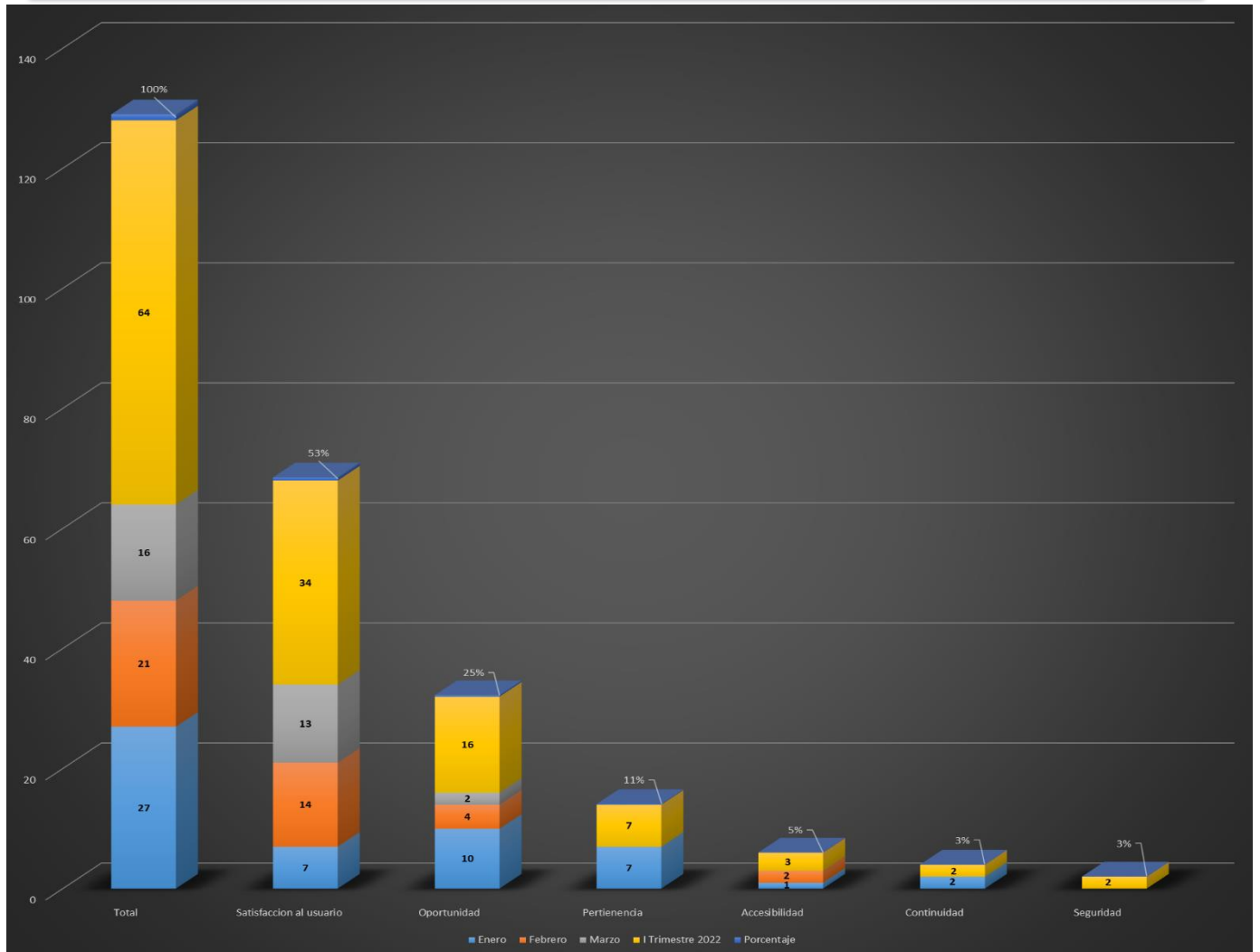
Fuente: Oficina Trabajo Social



4. CAUSA DE REQUERIMIENTO TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

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

CAUSA DE REQUERIMIENTO QUEJA I TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina Trabajo Social.

Para el tipo causa de requerimiento **Queja** se presentan **64** requerimientos con el Atributo de calidad más alto correspondiente a **Satisfacción al usuario 53%** (34 requerimientos); **Oportunidad en la atención 25%** (16 requerimientos); **Pertinencia 11%** (7 requerimientos) seguido de **Accesibilidad 5%** (3 requerimientos); **Continuidad 3%** (2 requerimientos), **Seguridad 3%** (2 requerimientos).



4.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el I Trimestre 2022 el Atributo de calidad más alto **Satisfacción al usuario 53%** (34 requerimientos); **Oportunidad 25%** (16 requerimientos); **Pertinencia 11%** (7 requerimientos) seguido de **Accesibilidad 5%** (3 requerimientos); **Continuidad 3%** (2 requerimientos), **Seguridad 3%** (2 requerimientos).

4.1.1 Satisfacción al usuario 53% (34 requerimientos)

SATISFACCION DEL USUARIO	
Causa de requerimiento	Área
SE QUEJA DE CONSULTA CYC DEMOR ATENCION	CABEZA Y CUELLO
SE QUEJA CX PLASTICA FALTA REPORTE PACIENTE	CX PLASTICA
SE QUEJA DE CX PLASTICA SE QUEJA DA CATALINA	CX PLASTICA
SE QUEJA DE LA SECRETARIA DE ENDOCRINO , ATIENDE MALA GANA	ENDOCRINOLOGIA
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE ENFERMERIA COMUNICA QUE ESTA DAÑADO EL BOTON DE AYUDA EN EL BAÑO	ENFERMERIA
COMPORTAMIENTO GROSERO POR PARTE DE LA JEFE ANGELA DE INFECTOLOGIA	ENFERMERIA
QUEJA ENFERMERIA- AMPARO MARIN COMPRA ENFERMERAS JEFE	ENFERMERIA
SE QUEJA DE ENFERMERA JEFE DIANA FALTA DE RESPETO PACIENTE	ENFERMERIA
SE QUEJA ENFERMERIA POR NO RECIBIR TODAS LAS COSAS DEL PTE	ENFERMERIA
S QUEJA ENFERMERA SENO MA CURACION	ENFERMERIA
QUEJA ENFERMERIA- MAL TRATO Y MALAS PRACTICAS	ENFERMERIA-
QUEJA ENFERMERIA Y VIGILANCIA TRATO INUMANO	ENFERMERIA- S. GENERALES
SE QUEJA DE LA FUNCIONARIA BRIYIT AUTORIZACIONES POR EL TRATO INADECUADO	FACTURACION
SE QUEJA DE AUTORIZACIONES SRA VIVIANA MAL TRATO	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION BRIGITTH MALA ATENCION	FACTURACION
SE QUEJA DE SEÑORA AETIENDE FARMACIA	FARMACIA
QUEJA FALTA AGUA CALIENTE GAICA-	GAICA
SE QUEJA DE GAICA DEMORA ATENCION EN ORDENES SALIDA	GAICA
SE QUEJA DEL FUNCIONARIO BRAYAN DEMORA EN ATENCION	INGRESO HOSPITALARIO
SE QUEJA DE DOCTORA NEUROCX. TRATO	NEUROCIRUGIA
SE QUEJA DEL DR DONIALEZ ONCOLOGIA- INFORMACION	ONCOLOGIA-DOCENCIA
SE QUEJA FUNCIONARIA VILMA RADIOLOGIA, MAL TRATO	RADIOLOGIA
SE QUEJA DE LA GUARDA DE SEGURIDAD MAL SERVICIO	S. GENERALES
QUEJA VIGILANCIA- SE QUEJA DE LA GUARDA BELTRAN POR SU TRATO	S.GENERALES
SE QUEJA DE T. SOCIAL NELLY AMAYA FALTA DE ORIENTAR A LOS PTES	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA DE LA T. SOCIAL DE HEMATOLOGIA SU TRATO E INFORMACION	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA T. SOCIAL CY C TRATO Y AMABILIDAD	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA DE T. SOCIAL GASTRO TRATO Y AMABILIDAD	TRABAJO SOCIAL
REDES SOCIALES	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA DE TRABAJO SOCIAL HEMATOLOGIA TRATO INADECUADO	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA DE LA MALA INFORMACION DE LA UCI	UCI
SE QUEJA DE LA UCI- ORTOPEDIA FALTA INFORMACION DE PTE	UCI
SE QUEJA DE UROLOGIA JOVEN DAIRIO ANDRES	UROLOGIA
SE QUEJA DE LA VIGILANCIA SALOM POR NO RECIBIR MEDIAMIENTO	VIGILANCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.



4.1.2 Oportunidad 25% (16 requerimientos)

OPORTUNIDAD	
Causa de requerimiento	Área
SE QUEJA CONSULTA DE CYC DEMORA ATENDER	CABEZA Y CUELLO
NO HAY LOGISTICA, NO RESPETAN LOS TURNOS	ENFERMERIA
QUEJA A ENFERMERIA POR DEMORA EN LA ATENCION	ENFERMERIA
DEMORA EN LA FACTURACION DOCTORA NO ATIENDE SE PIERDE LA CITA Y SON ALTOS COSTOS PARA INC	FACTURACION
FALTA DE ATENCION OPORTUNA	FACTURACION
PRESENTA ERRORES EN LAS AUTORIZACIONES ENVIAN ORDENES ANTIGUAS INFORMA QUE VA A PONER DENUNCIAS QUE SEAN NECESARIAS	FACTURACION
SE QUEJA DE LA AUTORIZADORA DE LA NUEVA EPS	FACTURACION
SE QUEJA DE FACTURACION DEMORA EN EMPEZAR ATENDER	FACTURACION
PERSONAL DE FARMACIA NO ATIENDE AHASTA LAS 4PM	FARMACIA
EN EL INSTITUTO CANCEROLOGICO NO ACEPTAN UNOS EXAMENES QUE LE SACARON AL PACIENTE OR PARTICULAR Y NO LE AN DADO MAS	GAICA
SOLICITUD DE INCAPACIDAD	GASTROENTEROLOGIA
AUTORIZACIONES DE MIPRES TIENEN QUE AUTORIZARLE OBINUTUZMAB, PERO NO SE LO DAN PORQUE ESTA MAL LA PQR LA DESCRIPCION NO CORRESPONDE A LA INDICACION	GESTION DE APOYO CLINICO
ELL SERVICIO DE TELEFONO ES MALO NO RESPONDEN NINGUNA EXTENCION	ONCOLOGIA
SE QUEJA ONCOLOGIA-PROGRAMACION DE CITAS	RADIOLOGIA
QUEJA POR DEMORA EN ATENCION A TRABAJO SOCIAL Y ENFERMERIA	T.SOCIAL
SE QUEJA DE T. SOCIAL CABEZA Y CUELLO DEMORA	T.SOCIAL

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4.1.3 Pertinencia 11% (7 requerimientos)

PERTINENCIA	
Causa de requerimiento	Área
FAMILIAR DEL PACIENTE SE QUEJA POR LA ESPERA DE LA TRABAJADORA SOCIAL	TRABAJO SOCIAL
QUEJA PARA PATRICIA HERNANDEZ PORQUE NO SE ENCUENTRA EN SU OFICINA POR REUNIONES Y SALE ALMOZAR NO TIENE NINGUNA ACTITUD DE SERVICIO	TRABAJO SOCIAL
PACIENTE ESPERA A TRABAJADORA DE TRABAJO SOCIAL DE HEMATOLOGIA PARA LA REVICION DE UNOS DOCUMENTOS, PERO LA TRABAJADORA SOCILA DIJO QUE SALIA ALMOZAR	TRABAJO SOCIAL
QUEJA PARA TRABAJADORA SOCIAL PATRICIA HERNANDEZ SE PONEN DEACUERDO 5 PACIENTES POR LA MALA ATENCION DE LA TRABAJADORA SOCIAL FALTA DE RESPUESTA Y TIEMPO	TRABAJO SOCIAL
SE QUEJA POR FALTA DE INFORMACION DE HOSPITAL A HOSPITAL	GASTROENTEROLOGIA
RECLAMO A CLAUDIA DE SALUD OCUPACIONAL ATIENDE DE MALA FORMA	REHABILITACION
MALA ATENCION CON EL AREA DE RADIOLOGIA ADULTOS MAYORES	RADIOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4.1.4 Accesibilidad 5% (3 requerimientos)

ACCESIBILIDAD	
Causa de requerimiento	Área
TENIA CITA Y NO LA ATENDIERON POR FALTA DE INSUMOS. REQUIEREN URGENTE LA REPROGRAMACION DEL PROCEDIMIENTO BIOPSIA POR EXTEROTAXIA LLEVA SEIS (6) MESES DE TUTELA	RADIOLOGIA
SE QUEJA T.S HEMATOLOGIA TRATO	T.SOCIAL
SE QUEJA DE GAICA FALTA INFORMACION PACIENTE	GAICA

Fuente: Oficina Trabajo Social.



4.1.5 Seguridad 3% (2 requerimientos)

SEGURIDAD	
Causa de requerimiento	Área
SE QUEJA ENFERMERIA- REALIZA MAL PROCEDIMIENTO	ENFERMERIA
SE QUEJA DE M. NUCLEAR SEÑORA ATENCION MODULO 1	M.NUCLEAR

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4.1.6 Continuidad 3% (2 requerimientos)

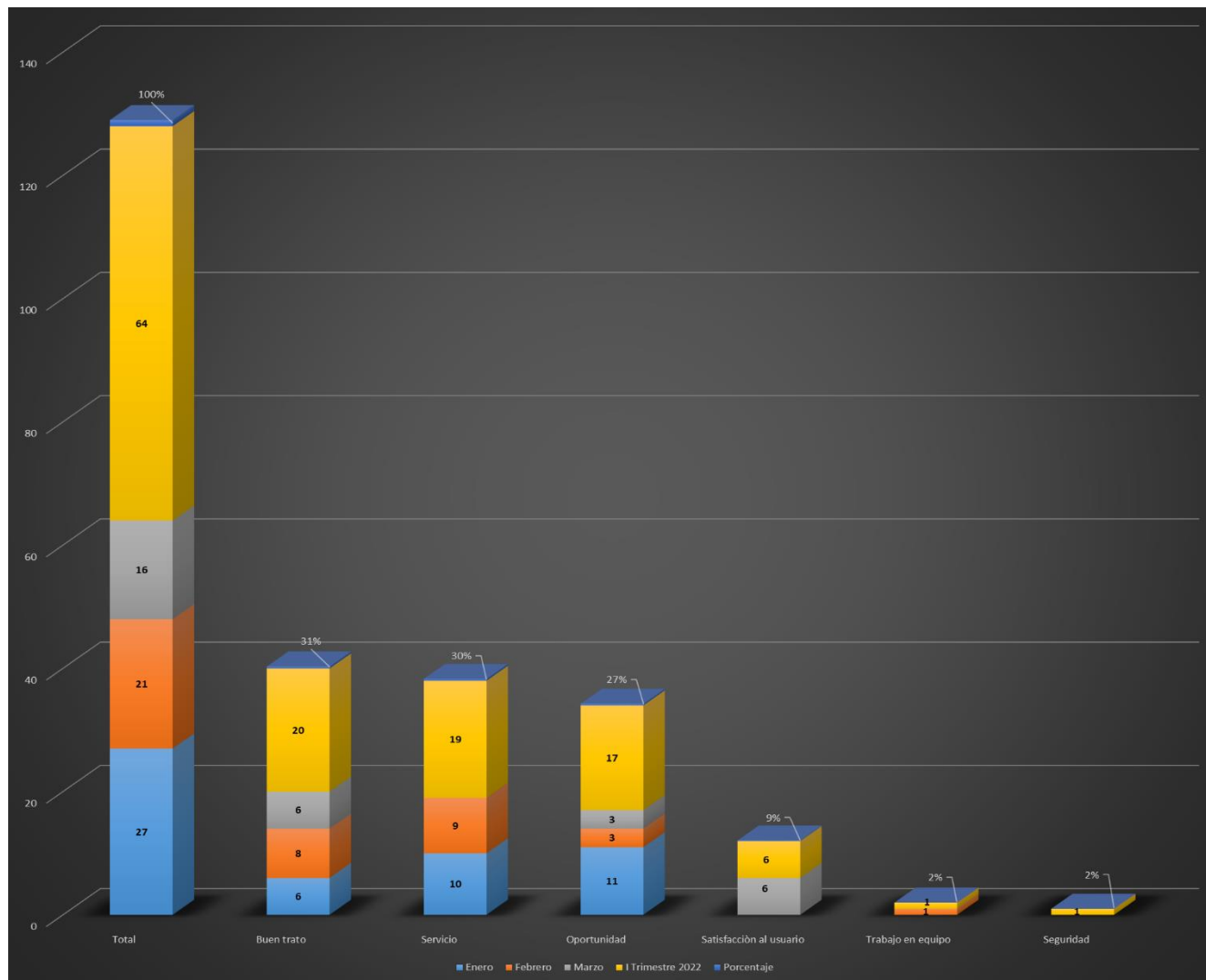
CONTINUIDAD	
Causa de requerimiento	Area
LINDA CORONADO DEBE MEJORAR LA ACTITUD CON LOS PACIENTES	FACTURACION
DOCTORA SE NIEGA A NESTESIA SI NO FIRMAN LOS PADRES	ANESTESIOLOGIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.



5. ATRIBUTOS ALINEADOS AL BOTTOSS DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTO TIPO QUEJA.

5.1 Botoss

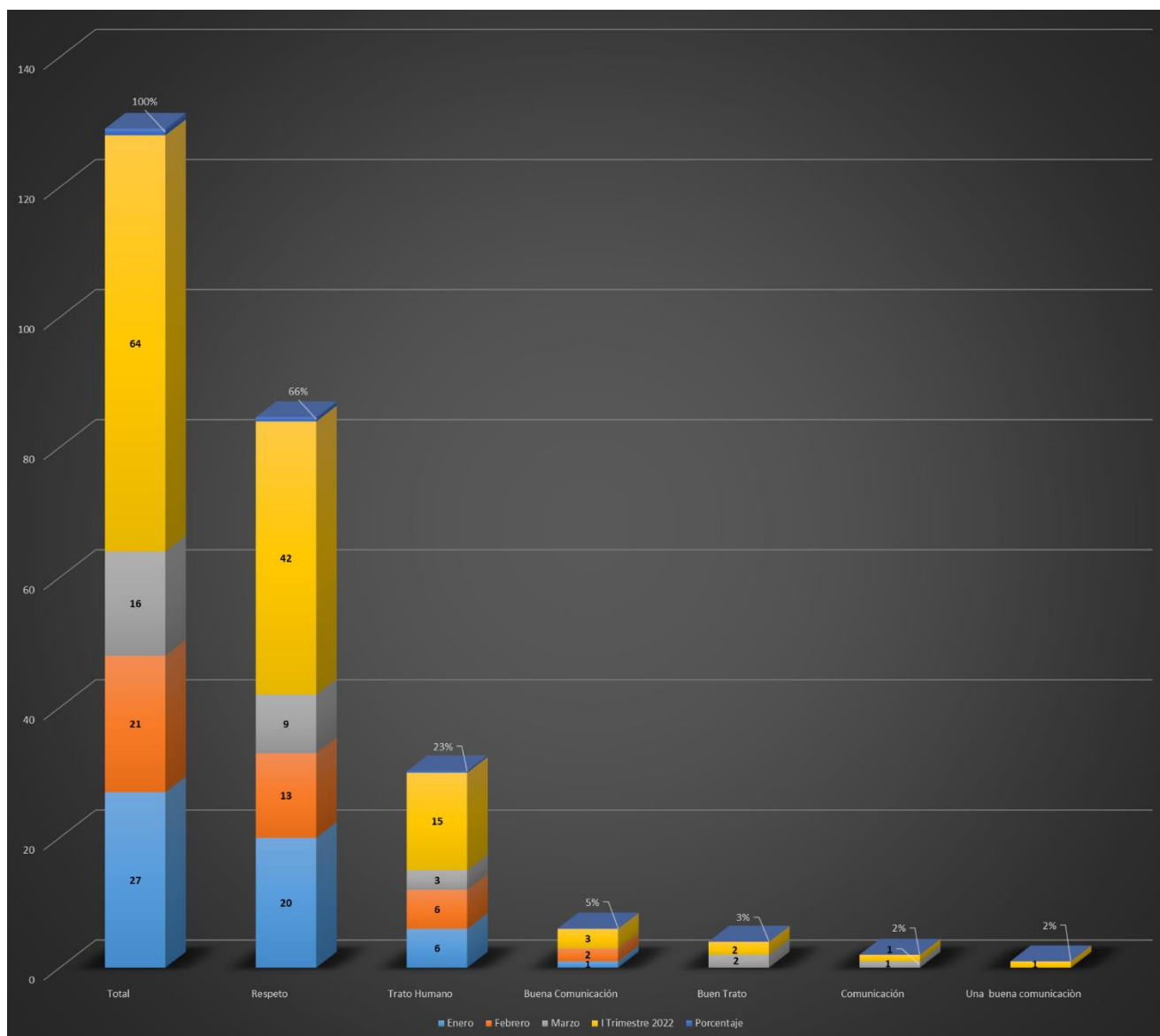


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De 64 **Quejas** que se presentaron en el **I Trimestre 2022** el **31%** corresponde al **Buen Trato** (20 requerimientos); **Servicio 30%** (19 requerimientos); **Oportunidad** con **27%** (17 requerimientos), **Satisfacción del usuario 9%** (6 requerimientos); **Trabajo en equipo 2%** (1 requerimiento); **Seguridad** con **2%** (1 requerimiento), esto alineado con el **BOTOSS**.



5.2 Deberes y Derechos



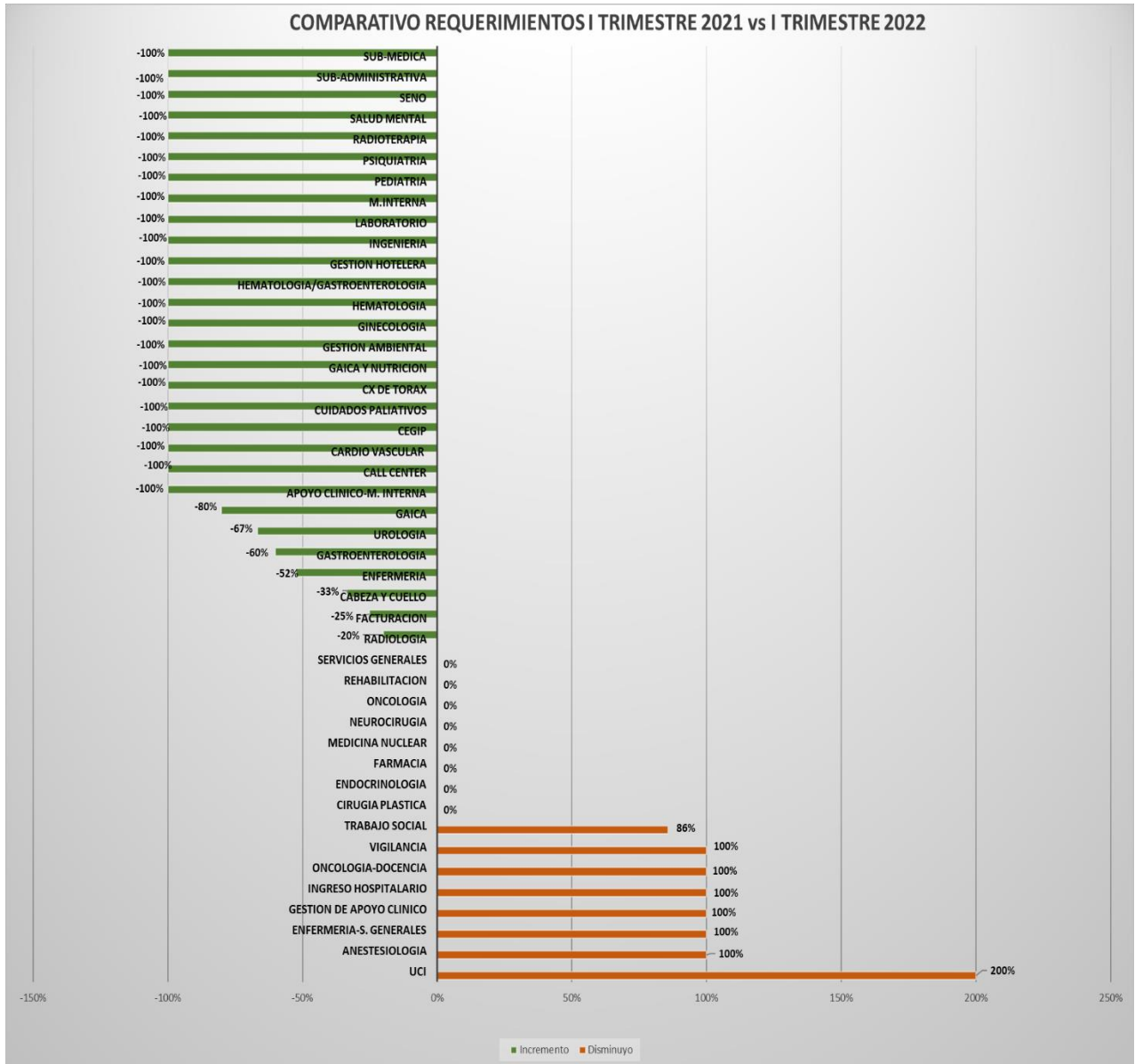
Fuente: Oficina Trabajo Social.

De 64 **Quejas** que se presentaron en el **I Trimestre 2022** el **66%** corresponde a **Respeto** con (9 requerimientos), **Trato Humano 19%** (3 requerimientos), **Buen Trato 13%** (2 requerimientos), **Comunicación 6%** (1 requerimiento), **Una buena comunicación 6%** (1 requerimiento) esto alineado con **Deberes y Derechos**.



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

I Trimestre 2022 vs I Trimestre 2021



Para el **I Trimestre 2022** se presentan **64** requerimientos tipo Queja por servicio, mientras que para el **I Trimestre 2021** se presentaron **129** requerimientos, se identifica que hubo una disminución del **50%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



6.1 Comportamiento PQRSDF entre I Trimestre 2021 vs 2022

Incremento de Quejas según servicio

Servicio	I trimestre 2021	I Trimestre 2022	Variación
UCI		2	200%
ANESTESIOLOGIA		1	100%
ENFERMERIA-S. GENERALES		1	100%
GESTION DE APOYO CLINICO		1	100%
INGRESO HOSPITALARIO		1	100%
ONCOLOGIA-DOCENCIA		1	100%
VIGILANCIA		1	100%
TRABAJO SOCIAL	7	13	86%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Disminuyeron I Trimestre 2021 vs 2022

Servicio	I trimestre 2021	I Trimestre 2022	Variación2
RADIOLOGIA	5	4	-20%
FACTURACION	12	9	-25%
CABEZA Y CUELLO	3	2	-33%
ENFERMERIA	21	10	-52%
GASTROENTEROLOGIA	5	2	-60%
UROLOGIA	3	1	-67%
GAICA	20	4	-80%
APOYO CLINICO-M. INTERNA	1		-100%
CALL CENTER	2		-100%
CARDIO VASCULAR	1		-100%
CEGIP	1		-100%
CUIDADOS PALIATIVOS	3		-100%
CX DE TORAX	1		-100%
GAICA Y NUTRICION	1		-100%
GESTION AMBIENTAL	1		-100%
GINECOLOGIA	2		-100%
HEMATOLOGIA	8		-100%
HEMATOLOGIA/GASTROENTEROLOGIA	1		-100%
GESTION HOTELERA	2		-100%
INGENIERIA	1		-100%
LABORATORIO	1		-100%
M.INTERNA	1		-100%
PEDIATRIA	1		-100%
PSIQUIATRIA	1		-100%
RADIOTERAPIA	1		-100%
SALUD MENTAL	1		-100%
SENO	1		-100%
SUB-ADMINISTRATIVA	3		-100%
SUB-MEDICA	7		-100%

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Servicios que Mantuvieron I Trimestre 2021 vs 2022

Servicio	I trimestre 2021	I Trimestre 2022	Variación
CIRUGIA PLASTICA	2	2	0%
ENDOCRINOLOGIA	1	1	0%
FARMACIA	2	2	0%
MEDICINA NUCLEAR	1	1	0%
NEUROCIRUGIA	1	1	0%
ONCOLOGIA	1	1	0%
REHABILITACION	1	1	0%
SERVICIOS GENERALES	2	2	0%

NIT: 899.999.092-7

Calle 1a # 9-85 PBX: 3905012

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

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

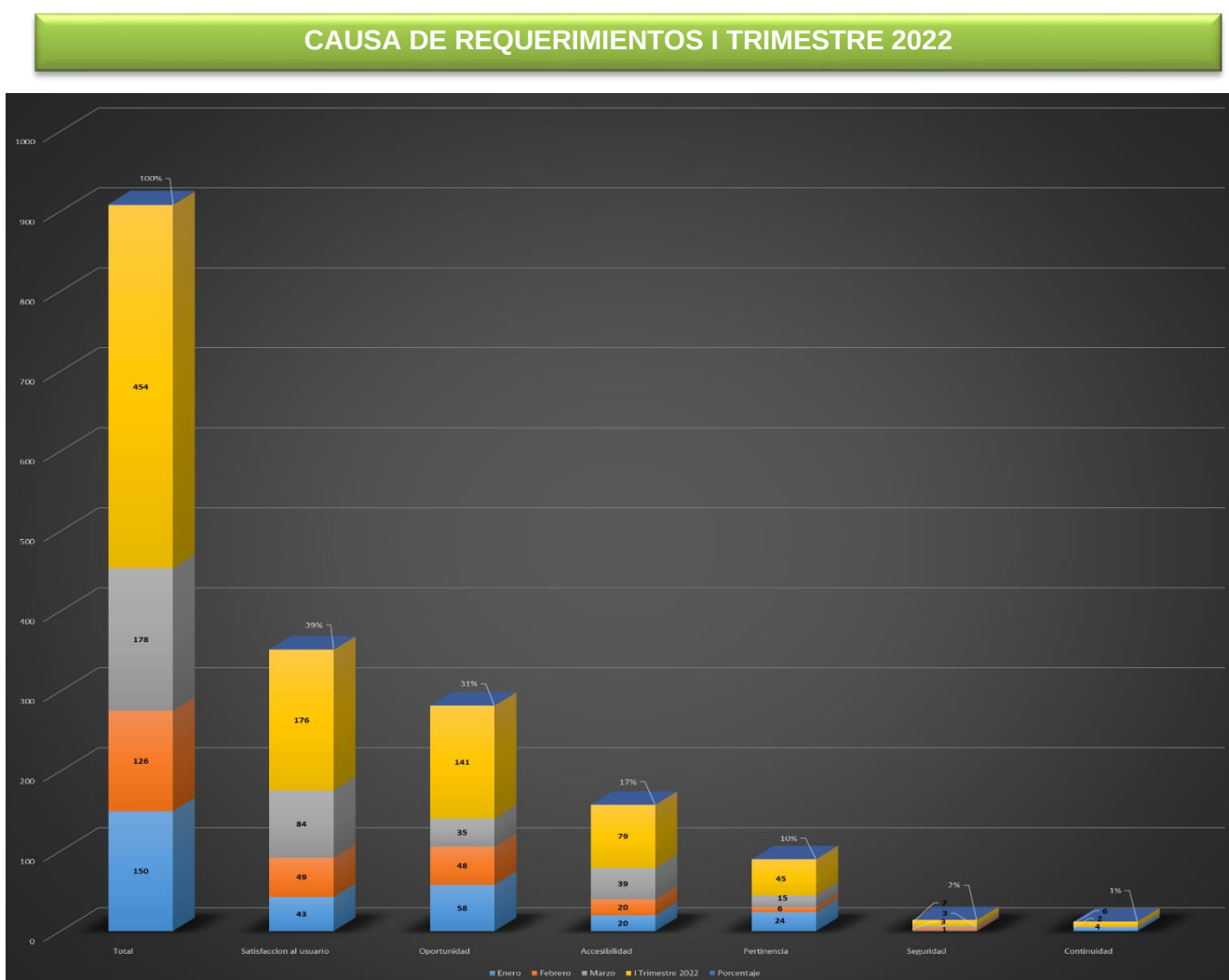


7. QUEJAS ANONIMAS

Para el I Trimestre 2022 de **64 Quejas** se presentan 23 anónimas 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.

8. CAUSAS DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



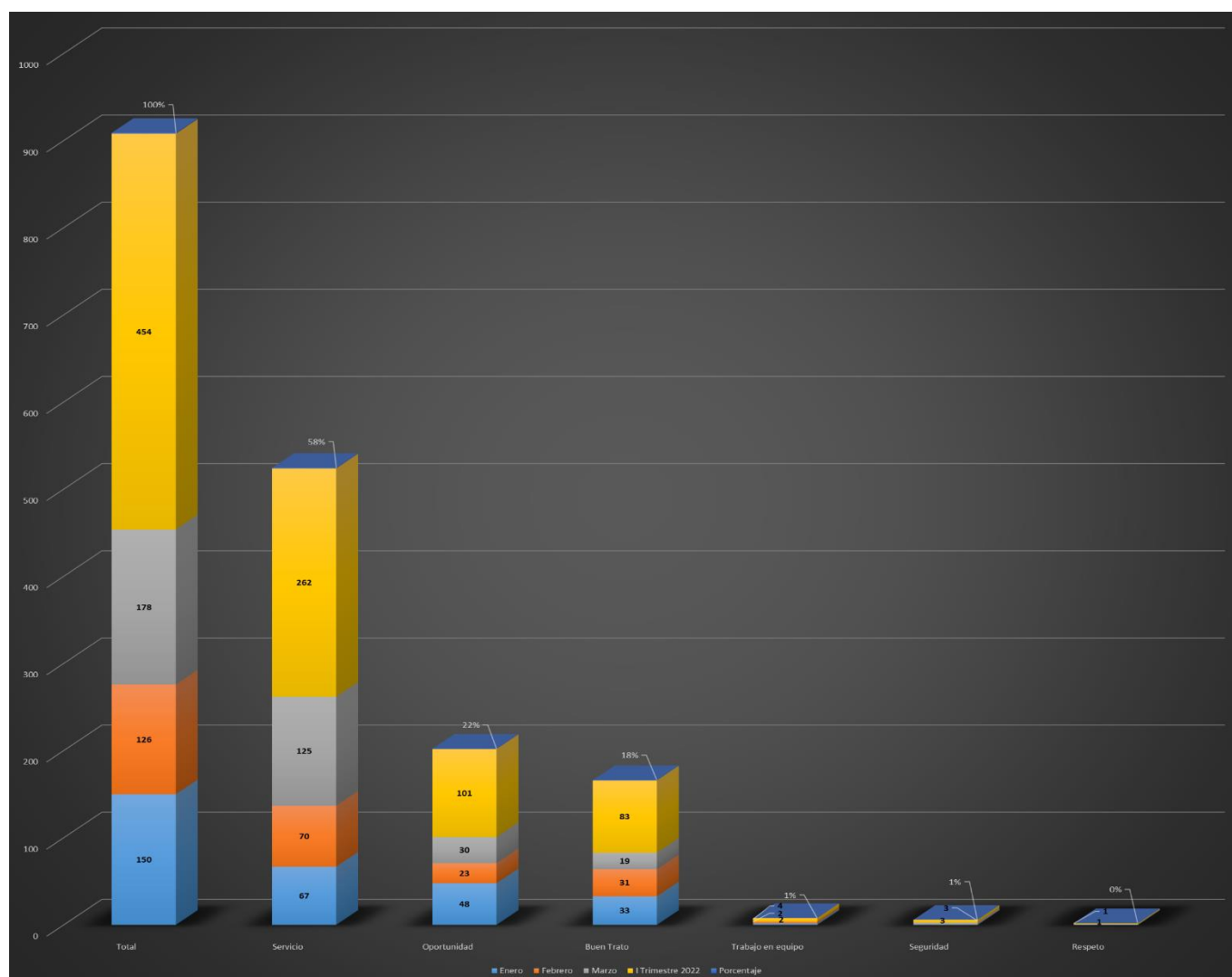
Fuente: Oficina Trabajo Social.



Para el **I Trimestre 2021** se presentan **454** requerimientos; **Satisfacción al usuario 39%** (176 requerimientos); **Oportunidad** con un **31% (141 requerimientos)**; **Accesibilidad 17%** (79 requerimientos); **Pertinencia 10% (45 requerimientos)**; **Seguridad** con un **2%** (7 requerimientos); **Continuidad** con **1%** (6 requerimientos).

9.1 Atributos alineados al Botoss y Deberes y Derechos PQRSDF

BOTOSS

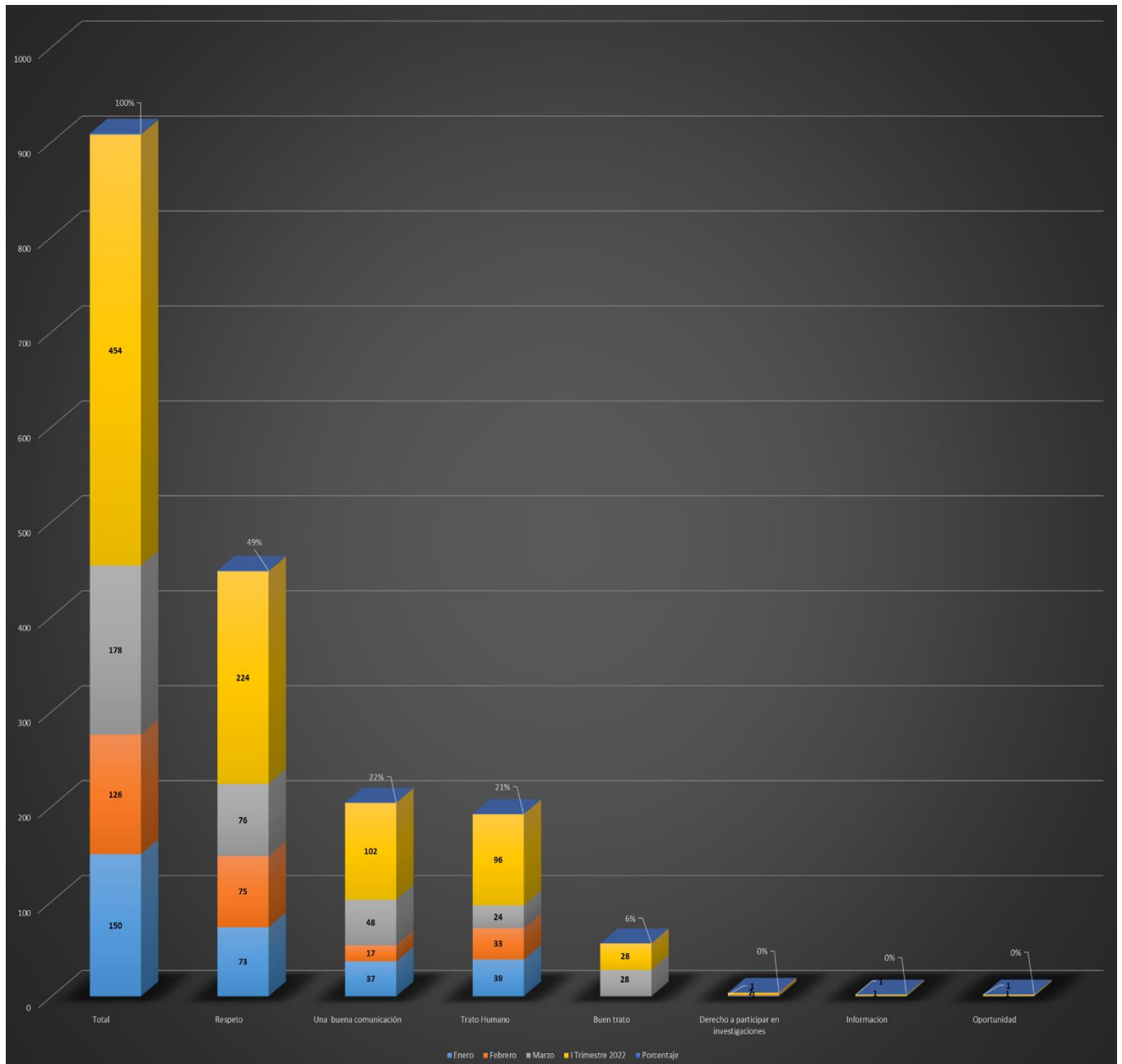


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **454** requerimientos que se presentaron en el **I Trimestre 2022** el **58%** corresponde a, **Servicio** (262 requerimientos), **Oportunidad 22%** (101 requerimientos), **Buen trato 18%** (83 requerimientos), **Trabajo en equipo 1%** (4 requerimientos), **Seguridad 1%** (3 requerimientos), **Respeto 0%** (1 requerimiento).



9.2 DEBERES Y DERECHOS PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De **454** requerimientos que se presentaron en el **I Trimestre 2022** el **49%** corresponde a, **Respeto** (224 requerimientos), **Una buena comunicación** 22% (102 requerimientos), **Trato Humano** 21% (96 requerimientos), **Buen Trato** 6% (28 requerimientos), **Derecho a participar en investigaciones** 0% (2 requerimientos), **Información** 1% (1 requerimiento), **Oportunidad** 1% (1 requerimiento) esto alineado con el **Deberes y Derechos**.



10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL I TRIMESTRE 2022

PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
Enero	227	8226	8453
Febrero	287	8519	8806
Marzo	411	8931	9342
TOTAL	925	25676	26601

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Frente a la cantidad de pacientes atendidos se tiene el **1,71% (N total de requerimientos 454/ N total pacientes atendidos 26.601)** en los diferentes tipos de requerimientos; para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,24% (N total de requerimientos tipo queja 64/ N total pacientes atendidos 26.601)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.

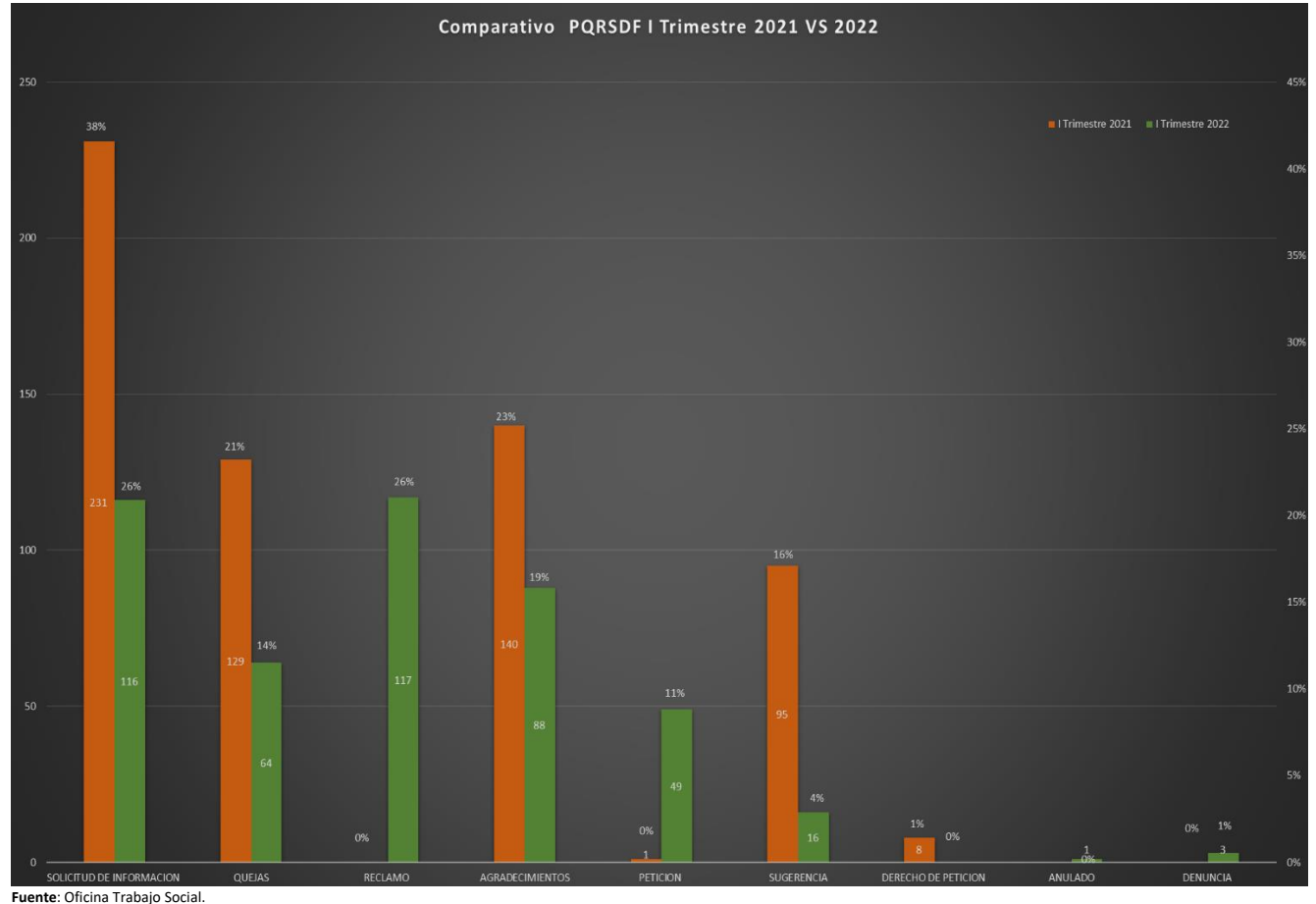
Para el **I Trimestre 2022** se concluye que; Frente a la cantidad de pacientes atendidos; se tiene el **1,71% (N total de requerimientos 454/ N total pacientes atendidos 26.601)**.

Para el tipo de comentario **Queja** se encuentra una participación del **0,24% (N total de requerimientos tipo queja 64/ N total pacientes atendidos 26.601)** frente al total de pacientes atendidos en el periodo.



11. COMPORTAMIENTO TIPO DE REQUERIMIENTO I TRIMESTRE 2021 vs 2022

Para el **I Trimestre 2022** se presentan **454** requerimientos mientras que para el mismo periodo del **I Trimestre 2021** se presentan **604** requerimientos, se identifica que hubo una discriminación del **25%** sobre el número de requerimientos en un **100%**.



- ✓ Durante el **I Trimestre 2022** se identifica una disminución de los tipos de requerimientos **Solicitud de Información** del **50%** teniendo en cuenta que el total de requerimientos de **I Trimestre 2022** fueron **(116 requerimientos)** vs **I Trimestre 2021** con **(231 requerimientos)**, en el tipo de requerimiento; **Quejas** se evidencia una disminución del **50%**, **I Trimestre 2022** fueron **(64 requerimientos)** vs **I Trimestre 2021** con **(129 requerimientos)**; **Reclamo** se presenta un incremento del **100%** **I Trimestre 2022** **(117 requerimientos)** vs **I Trimestre 2021** con **(0 requerimientos)** del tipo de requerimiento **Agradecimientos** se evidencia una disminución de un **37%** **I Trimestre 2022** fueron **(88 requerimientos)** vs **I Trimestre 2021** con **(140 requerimientos)**, **Petición** se presenta un incremento del **4800%** **I Trimestre 2022** con **(49 requerimientos)** vs **I Trimestre 2021** con **(1 requerimiento)**, **Sugerencia** se evidencia una disminución del **83%** **I Trimestre 2021** **(95 requerimientos)** vs **I Trimestre 2022** con **(16 requerimientos)**, **Derecho de Petición** **Disminuye en un 100%** **I Trimestre 2022** **(0 requerimientos)** vs **I Trimestre 2021** con **(8 requerimientos)**.

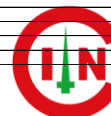


requerimientos), **Denuncia** incrementa en un **100% I Trimestre 2022** (3 requerimientos) vs **I Trimestre 2021** con (0 requerimientos).

- ✓ Durante el periodo **I Trimestre 2022** se identifica una disminución del **24%** medio de recepción de requerimientos más utilizado por los pacientes, acompañantes y familiares **Buzón I Trimestre 2022** (236 requerimientos) vs **I Trimestre 2022** (310 requerimientos).

12. AGRADECIMIENTOS

AGRADECIMIENTOS	
Causa de requerimiento	Área
AGRADECIMIENTO SRA CONSUELO ADMISIONES BUEN SERVICIO	APOYO CLINICO
AGRADECIMIENTO CABEZA Y CUELLO	CABEZA Y CUELLO
AGRADECIMIENTO DR FABIAN LEAL EXCELENTE SERVICIO	CUIDADOS PALIATIVOS
MUY AGRADECIDOS POR SU SERVICIO PRESTADO	DIRECCION
AGRADECIMIENTO POR LA ATENCION PRESTADA	DIRECCION
AGRADECIMIENTO	DIRECCION
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	DIRECCION
AGRADECIMIENTO	DIRECCION
AGRADECIMIENTO INC	DIRECCION
AGRADECIMIENTO DIRECCION	DIRECCION
AGRADECIMIENTO DIRECCION BUEN SERVICIO- ATENCION	DIRECCION
AGRADECIMIENTO PARA TODO E L PERSONAL INC	DIRECCION
AGRADECIMIENTO PARA TODO E L PERSONAL INC	DIRECCION
AGRADECIMIENTO INC- TODO PERSONAL	DIRECCION
AGRADECIMIENTO INC- GENERAL BUEN SERVICIO	DIRECCION
FELICITACIONES PROGRAMA DE DUELO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTOS POR LOS SERVICIOS ADQUIRIDOS	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO- ENFERMERIA	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO- ENFERMERIA	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERA CRISTINA ONCOLOGIA BUEN TRATO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA JEFE FERNEY BUEN SERVICIO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERA SIGNOS VITALES POR SU CORDIALIDAD	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS JEFES BUEN TRATO, PACIENCIA,	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERA YURI PEREZBUEN TRATO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERA IRENE BUEN SERVICIO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERIA CESAR TRATO HUMANO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERIA CESAR TRATO HUMANO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO JEFE ENFERMERIA CESAR TRATO HUMANO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA PEDIATRIA	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO AUXILIARES ENFERMERIA BUEN TRATO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO IRENE ENFERMERA- BUEN TRATO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS PROGRAMA DUELO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERAS PROGRAMA DUELO	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMERIA- UCP	ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO ENFERMIA- VIGILANCIA BUEN SERVICIO	ENFERMERIA- S. GENERALES
AGRADECIMIENTO FACTURACION SRA SANDRA HERNANDEZ BUEN SERVICIO Y TRATO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION SRA SANDRA HERNANDEZ BUEN SERVICIO Y TRATO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA ANDREA RODRIGUEZ BUENA COLABORACION	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION JUAN DAVID	FACTURACION
AGRADECIMIENTO BRIGITH AUTORIZACIONES BUEN SERVICIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO DE FACTURACION MEDICINA NUCLEAR	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA ANGIE GARCIA	FACTURACION
AGRADECIMIENTO SANDRA HERNANDEZ NAVEGADORA EXCELENTE SERVICIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO SRA YANELIZ RODRIGUEZ	FACTURACION
AGRADECIMIENTO ANGIE GARCIA FACTURACION- MUY BUEN TRATO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION ADRIANA POR SU COLABORACION	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION- ADRIANA GUERRERO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION BUEN TRATO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION SERVICIO NAVEGACION	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA LINA BUEN TRATO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA LINA BUEN TRATO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA SANDRA- BUEN SERVICIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA LINA- AMABLE COLABORADORA	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA LINA- AMABLE COLABORADORA	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES LABORATORIO BUEN TRATO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES LABORATORIO BUEN TRATO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA SANDRA- BUEN SERVICIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA LINA	FACTURACION
AGRADECIMIENTO LABORATORIOS- FACTURACION	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA ADRIANA BUE SERVICIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA JENNY BUEN SERVICIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA ADRIANA BUE SERVICIO	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURADORA ANGELA	FACTURACION
AGRADECIMIENTO NAVEGADORES	FACTURACION
AGRADECIMIENTO FACTURACION Y VIGILANCIA BUEN TRATO	FACTURACION- VIGILANCIA
AGRADECIMIENTO NAVEGADORA SANDRA HERNANDEZ	FACTURACION
AGRADECIMIENTO ATENCION SERVICIO GINECOLOGIA	GINECOLOGIA
AGRADECIDOS CON LILIANA DE CONSULTA EXTERNA DEL 3 PISO POR SU CALIDAD HUMANA	HEMATOLOGIA
RECONOCIMIENTO AL GRUPO HEMATOLOGIA POR SU PROFESIONALISMO EN SALUD	HEMATOLOGIA
AGRADECIMIENTO AUXILIAR ADMINISTRATIVO HEMATOLOGIA	HEMATOLOGIA
AGRADECIMIENTO HEMATOLOGIA- MUY BUEN SERVICIO	HEMATOLOGIA
AGRADECIMIENTO ATENCION DOMICILIARIA	INGRESO HOSPITALARIO
PERSONAL CON EXELENTE ATENCION A LOS PACIENTES	MEDICINA NUCLEAR
AGRADECIDO CON CARLOS PULIDO MEDICINA NUCLEAR UNA PERSONA MUY HUMANITARIA CON SUS PACIENTES	MEDICINA NUCLEAR
AGRADECIMIENTO ORTOPEdia- ENFERMERIA BUEN ATENCION	ORTOPEdia- ENFERMERIA
AGRADECIMIENTO A LAS FUNCIONARIAS DE CITAS DE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA	RADIOLOGIA
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA SRA VILMA MUY BUENA ATENCION	RADIOLOGIA
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA BUEN SERVICIO	RADIOLOGIA
AGRADECIMIENTO RADIOLOGIA TECNICA. BUEN SERVICIO EXCELENCIA	RADIOLOGIA
AGRADECIMIENTO TECNICA LORENA DE RADIOLOGIA	RADIOLOGIA
AGRADECIMIENTOS POR LOS SERVICIOS ADQUIRIDOS	REHABILITACION
AGRADECIMIENTO T.SOCIAL SEN BUEN TRATO HACIA LOS PACIENTES	T.SOCIAL
AGRADECIMIENTO T. SOCIAL SEN BUEN TRATO	T.SOCIAL
AGRADECIMIENTO T.SOCIAL	T.SOCIAL
AGRADECIMIENTO CAMBIO T. SOCIAL HEMATOLOGIA	T.SOCIAL
AGRADECIMIENTO CAMBIO T. SOCIAL HEMATOLOGIA	T.SOCIAL





Con relación al tipo de requerimiento **Agradecimiento** se presentan **88** requerimientos correspondientes a **Satisfacción del usuario, Oportunidad** donde se evidencia al servicio con mayor número de requerimientos, **Facturación 31** requerimientos, **Enfermería 21** requerimientos, **Dirección 12** requerimientos, **Radiología 6** requerimiento, **Trabajo Social 5** Requerimientos, **Hematología 4** requerimientos, **Medicina Nuclear 2** requerimientos.

13. PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA	
Servicio	Plan de acción
Enfermería	1. Capacitación de Manejo del Dolor al personal profesional de enfermería del servicio de gaica y 3 piso occidente. 2. Informe de auditoría sobre la Información suministrada por la profesional de enfermería al paciente y/o al cuidador familiar durante la permanencia en el servicio de Gaica. 3. Actas de retroalimentación en relación a la humanización y la pertinencia del cuidado. 4. Sesiones de sensibilización en procesos de humanización dirigidos al personal de enfermería del 3 occidente y de Gaica. Radicado: AI-22-00776
Facturación	1. Realizar trimestralmente seguimiento a las acciones definidas por VCO, para los trabajadores con quejas identificadas, y los correctivos establecidos en el procedimiento de Gestión y Control de Quejas de VCO. RADICADO: PMG-22-00001
Trabajo Social	1. Retroalimentación a las funcionarias involucradas 2. Traslado de funcionario a otro servicio 3. Reporte de Quejas a control interno disciplinario de la funcionaria involucrada. RADICADO: PMG-22-00016

Los servicios que tuvieron mayor número de Quejas para el **I Trimestre 2022** fue: **Trabajo Social** con un **20% (13)** Requerimientos tipo Queja), **Enfermería** con un **16% (10)** Requerimientos tipo Queja), **Facturación** con un **14% (9)** Requerimientos tipo Queja).

**14. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS**

Para el **I Trimestre 2022** no se presentaron Quejas por parte de las EPS.

15. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

I TRIMESTRE 2022 PQRSDF	
Tramites de citas	1
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

Para el **I Trimestre 2022** se presenta 1 queja por trámites de citas.

16. CONCLUSIONES

- De **454** requerimientos para el **I Trimestre 2022** el **26%** corresponde al tipo de comentario **Reclamo** con (117 requerimientos); las causas de estos se definen en Oportunidad, pertinencia, Satisfacción del usuario, Accesibilidad, Continuidad.
- De **454** requerimientos para el **I Trimestre 2022** el **26%** corresponde al tipo de comentario **Solicitud de Información** (116 Requerimientos); las causas de estos se definen en Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Continuidad.
- De **454** requerimientos para el **I Trimestre 2022** el **19%** corresponde al tipo de comentario **Agradecimiento** con (88 requerimientos), las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.
- De **454** requerimientos para el **I Trimestre 2022** el **14%** corresponde al tipo de comentario **Queja** con (64 requerimientos), las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.
- De **454** requerimientos para el **I Trimestre 2022** el **14%** corresponde al tipo de comentario **Queja** con (64 requerimientos), las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.



- De **454** requerimientos para el **I Trimestre 2022** el **11%** corresponde al tipo de comentario **Petición** con (49 requerimientos), las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.
- De **454** requerimientos para el **I Trimestre 2022** el **4%** corresponde al tipo de comentario **Sugerencia** con (16 requerimientos), las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.
- De **454** requerimientos para el **I Trimestre 2022** el **1%** corresponde al tipo de comentario **Denuncia** con (3 requerimientos), las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.
- De **454** requerimientos para el **I Trimestre 2022** el **0%** corresponde al tipo de comentario **Anulado** con (1 requerimiento), las causas de estos se definen en Satisfacción del Usuario y Oportunidad.

Reviso: Ana Edith Hernandez Lopez
Aprobó: Ana Edith Hernandez Lopez
Elaboró: Gina Paola Saldaña



La salud
es de todos

Minsalud

NIT: 899.999.092-7
Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



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