

INFORME PQRSDF JULIO 2025

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Variables del informe.....	3
1.2 Consolidados de las PQRSDF.....	4
1.2.1 Tipo de comentario.....	4
1.2.2 Canales de recepción.....	5
1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento.....	6
2 EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF.....	9
2.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados.....	9
2.2 Respuesta preliminar.....	9
2.3 Tiempo de Respuesta en Firmas.....	10
2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles.....	10
2.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles.....	10
3 CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO.....	11
3.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo.....	11
3.1.1 Satisfacción de usuario.....	12
3.1.2 Seguridad.....	12
3.1.3 Oportunidad.....	12
3.1.4 Pertinencia.....	13
3.1.5 Continuidad.....	13
4 ATRIBUTOS ALINEADOS AL COTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA.....	14
4.1 COTOSS.....	14
4.2 Deberes y Derechos.....	15
5 COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA.....	16
5.1 Comparativo de PQRSDF.....	17
6 COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2024-2025.....	18
6.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2024-2025.....	19
7 QUEJAS ANONIMAS.....	20
8 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO.....	20
8.1 Atributos alineados al COTOSS y Deberes y Derechos.....	21
8.2 Deberes y Derechos PQRSDF.....	22
9 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE JULIO	23
10 AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS.....	25

11 PLAN DE MEJORA.....	25
12 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS.....	25
13 TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....	25
14 CONCLUSIONES.....	26
15 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES.....	27

1 INTRODUCCION

Teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye el capítulo I del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con un manual de quejas peticiones, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias por acto de corrupción GAC-P01-M-01, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las peticiones y la manera de atenderlas en el Instituto Nacional de Cancerología. Por tal razón se establecen los diferentes canales de recepción a los diferentes tipos requerimientos.

Buzón de Sugerencias: El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con 13 buzones de sugerencias distribuidos de manera estratégica y asequible a los usuarios en donde se encuentra el formato GAC-P01-F-05, A través del cual el usuario puede dar a conocer su requerimiento. Estos buzones se les realiza apertura dos veces a la semana (lunes y jueves), el procedimiento es llevado a cabo por un funcionario de la oficina de calidad, Trabajo Social y un testigo de la comunidad.

Virtual: Los usuarios pueden dar a conocer sus requerimientos a través de medios electrónico como: Página Web, www.cancer.gov.co Redes Sociales Facebook, Twitter, Instagram, Correo Electrónico pqrs@cancer.gov.co.

Personal: Los pacientes que desean interponer el requerimiento de manera presencial se dirigen a la Oficina de Coordinación de Trabajo Social en donde son atendidos por funcionarios administrativos quienes los escuchan y orientan para este trámite el cual queda radicado.

Telefónico: Por medio de la línea 3905012 opción 7 los usuarios pueden dar a conocer su requerimiento el cual es atendido por un funcionario Administrativo quien diligencia el formato GAC-P01-F-05 e inicia el trámite dando a conocer al usuario el respectivo radicado para el seguimiento de su oportuna respuesta.

Correspondencia: El usuario radica su requerimiento en la oficina de correspondencia del Instituto Nacional de Cancerología dicha Área lo direcciona a la Coordinación de Trabajo Social para el debido tramite.

1.1 Variables de Informe

Para realizar el informe mensual de las PQRSDF se tienen en cuenta todos los tipos de requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones) los cuales fueron radicados por los usuarios utilizando los diferentes canales durante el periodo correspondiente.

Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por Ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga el tiempo de respuesta para el mes siguiente, la queja radicada en el último día del mes analizado tiene plazo de dar respuesta hasta el día 20 del mes siguiente.

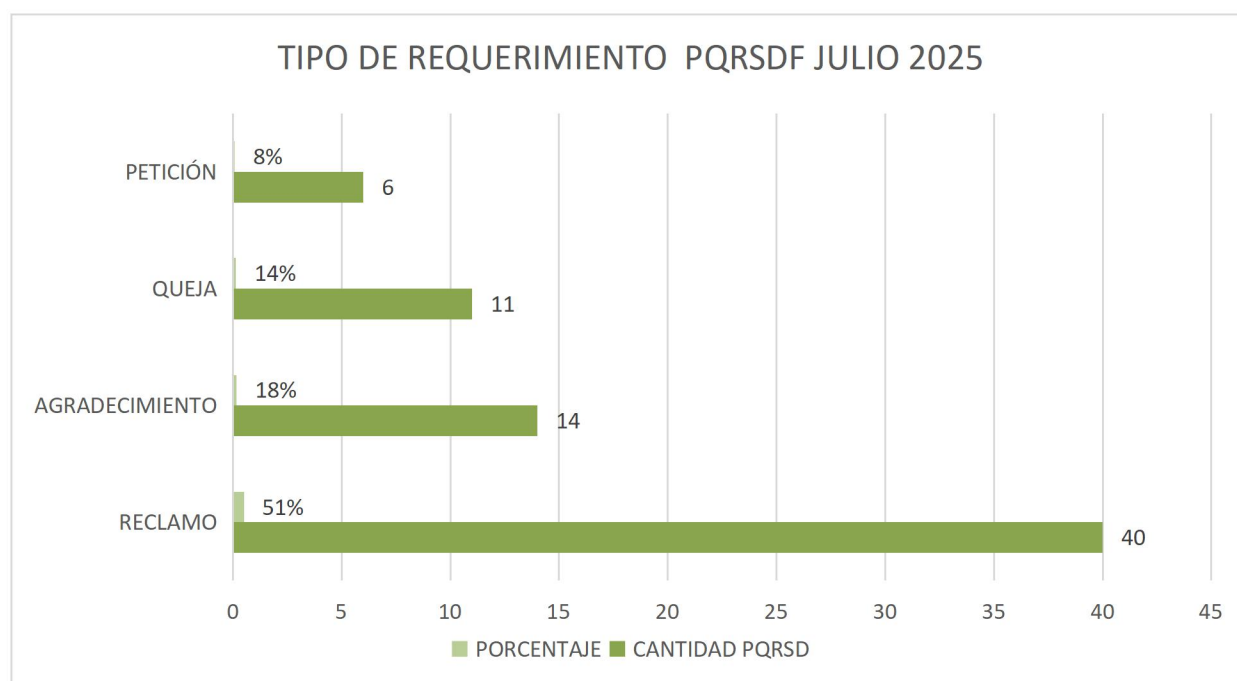
Así mismo se tienen en cuenta tres tiempos de respuesta:

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

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF JULIO DE 2025

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

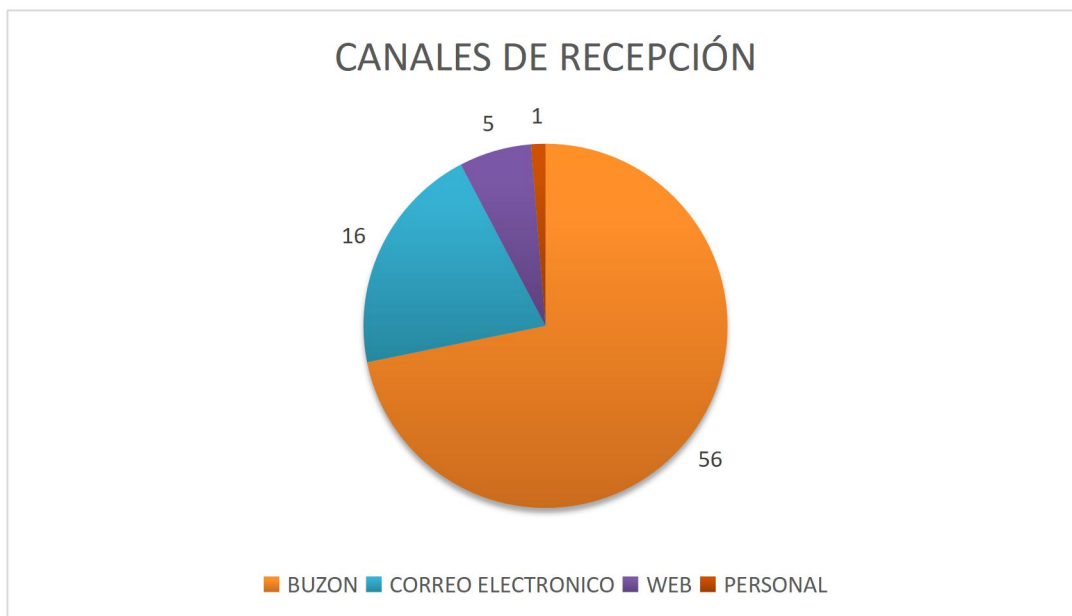
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JULIO** de 2025, se registraron un total de 78 requerimientos, distribuidos de la siguiente manera: **Reclamos**, con 40 requerimientos, que representan el 51%; **Agradecimientos**, con 14 requerimientos, equivalentes al 18%; **Quejas**, con 11 requerimientos, que constituyen el 14%; **Peticiones**, con 6 requerimientos, correspondientes al 8%; **Sugerencias**, con 5 requerimientos, que representa el 6%, **D. Petición** con 1 requerimiento, equivalente al 1% y **Recurso de Reposición**, con 1 requerimiento que representa el 1%.

1.2.2 Canales de recepción JULIO 2025

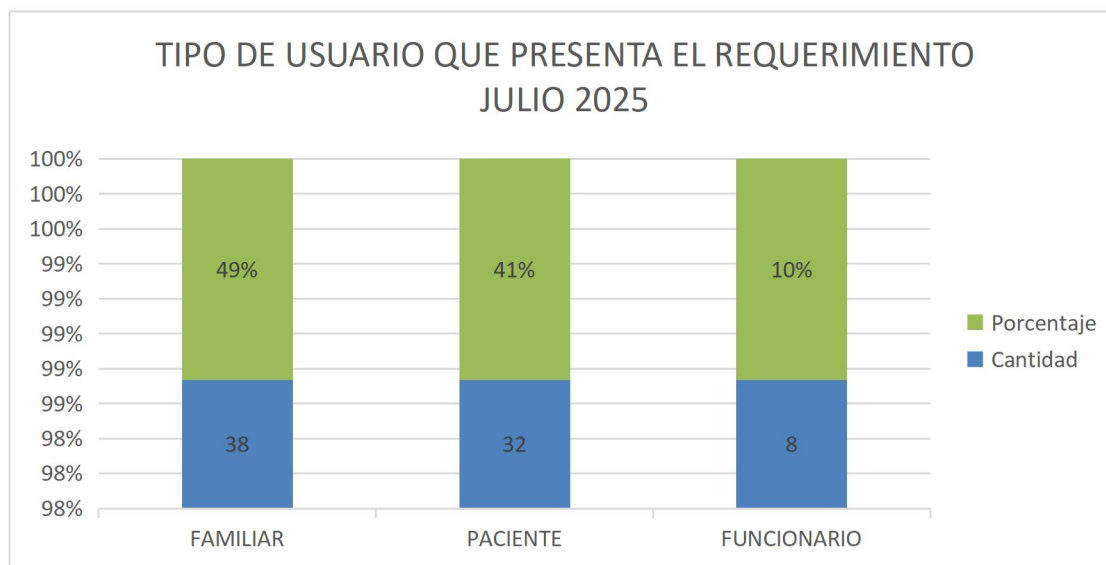


Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JULIO** de 2025, se presentaron 78 requerimientos, distribuidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón:** 56 requerimientos que representan el 72 %
- **Correo Electrónico:** 16 requerimientos que representan el 21%
- **Web:** 5 requerimientos que corresponden a 6%
- **Personal:** 1 requerimiento que corresponde a 1%

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **JULIO** de 2025, se registraron 78 requerimientos, distribuidos según el tipo de usuario que los presentó de la siguiente manera:

- **Familiar:** 38 requerimientos que corresponden a **49%**
- **Paciente:** 32 requerimientos que representan el **41%**
- **Funcionario:** 8 requerimientos que corresponden al **10%**

2. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

2.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	11
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	7

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JULIO** de 2025, se presentaron **11 quejas**, las cuales fueron tramitadas antes de los 15 días, con un tiempo promedio de respuesta de **7 días**.

2.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR JULIO 2025	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	10
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	1
Preliminares pendientes de respuesta	1

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **JULIO de 2025**, no se registraron quejas con respuesta preliminar.

2.3 Para el mes de JULIO 2025 se presentan 11 Quejas a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas, para un promedio de 7 días.

2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

En el mes de **JULIO** de 2025, se presentaron un total de **11 quejas**, de las cuales **3** fueron respondidas por los servicios correspondientes en un plazo inferior a **5** días.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
HEMATOLOGIA	1	33%
FACTURACIÓN	2	67%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

Tiempo de respuesta: Después de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERIA	3	38%
ANESTESIA	1	13%
ENDOCRINOLOGIA	1	13%
FACTURACION	1	13%
GAICA	1	13%
GASTROENTEROLOGIA	1	13%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **JULIO** de 2025, se presentaron un total de **11 quejas**, de las cuales **8** fueron respondidas por el servicio correspondiente después de los **5** días.

3. CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

3.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el requerimiento tipo **Queja**, se presentaron un total de **11 quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

3.1.1 Satisfacción del usuario 11 requerimientos.

A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Satisfacción del Usuario**, con un total de (**11** requerimientos), que representan el 100%. donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Enfermería** y **Facturación** los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.

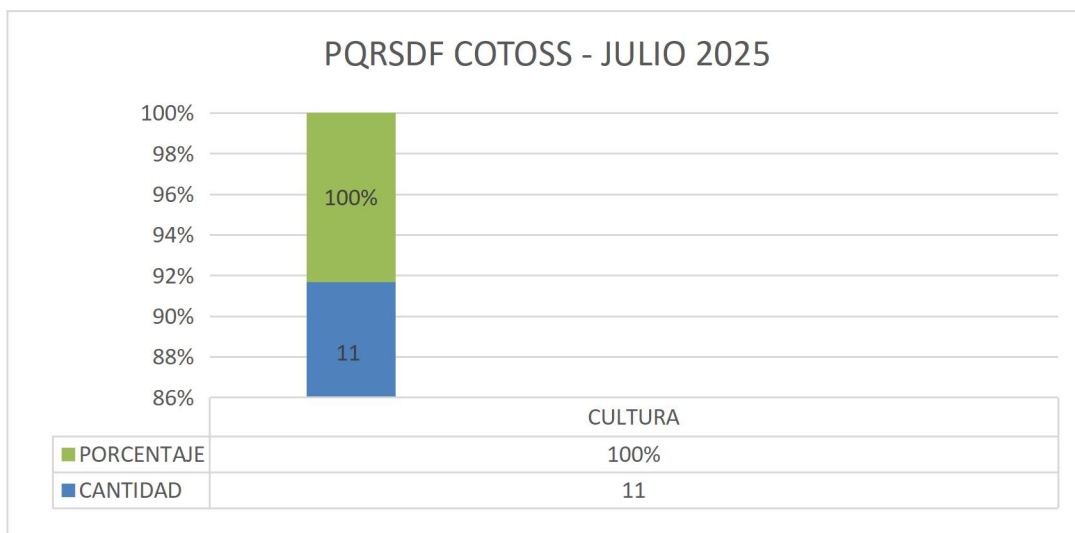
SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA ENFERMERA QUE NO QUISO CAMBIAR EL PAÑAL DEL PTE	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA MALA ATENCION MUY GROSERA	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJAN DE LA ENFERMERA JEFE MONICA CUEVAS FALTA DE EMPATIA PARA DAR INFORMACION DEL PTE	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA NAVEGADORA JOHANNA MALDONADO FUE MUY GROSERA PERSONA MUY DESAGRADABLE	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
DEMORAN EN ATENDER DESPUES DE MEDIA HORA ME CAMBIAN EL TURNO	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA NAVEGADORA JOHANNA MARTINEZ FUE MUY DESCORTES PARA CONTESTAR Y DAR ORIENTACION HACIA UN SERVICIO	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA DRA SERRANO POR LA MALA ATENCION Y NEGLIGENCIA EN SU PROCEDIMIENTO	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJAN DE MAL SERVICIO DE ENFERMERAS Y DOCTORES EN URGENCIAS, PIDIERON SALIDA VOLUNTARIA PORQUE NO LE HICIERON NINGUN EXAMEN SOLO LE CALMARON EL DOLOR	GAICA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJAN DE LA FUNCIONARIA JENY PAOLA GARZON POR SU FALTA DE RESPETO HACIA EL PTE CON OBESIDAD	ANESTESIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJAN DE LA SECRETARIA DORIS MUY DESCORTES PARA DAR RESPUESTA DE LA CONSULTA DE ENDOCRINO	ENDOCRINOLOGÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA DRA DE LA SABANA- OCURRIO DURANTE LA ATENCION DE MI PTE MOSTRO UNA ACTITUD INAPROPIADA	HEMATOLOGÍA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

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

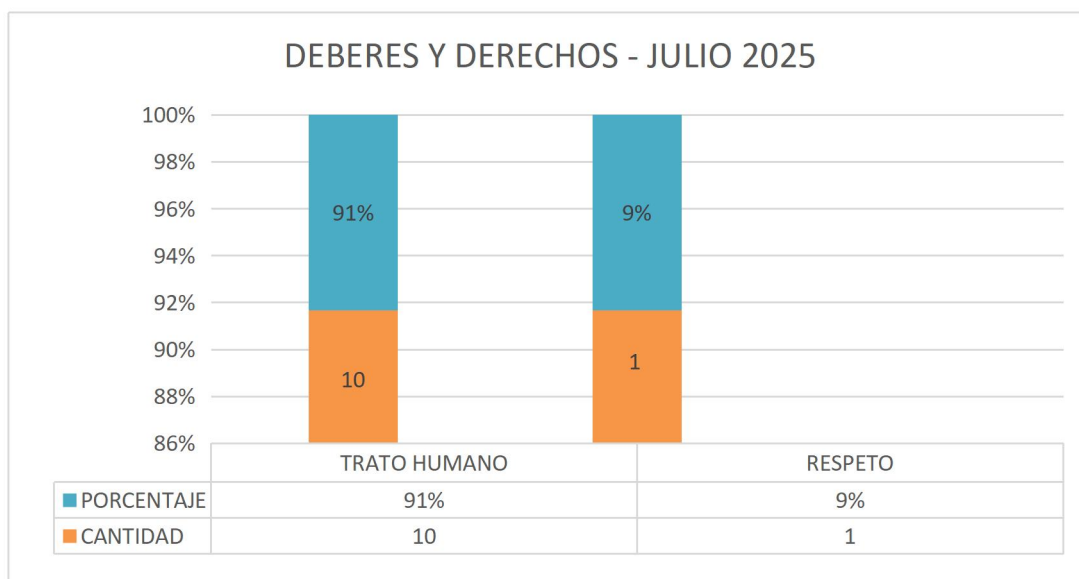
4.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las **11 Quejas** presentadas en el mes de **JULIO de 2025**, alineadas con el **COTOSS**, el **100%** corresponde a **Cultura** (11 requerimientos).

4.2 Deberes y Derechos

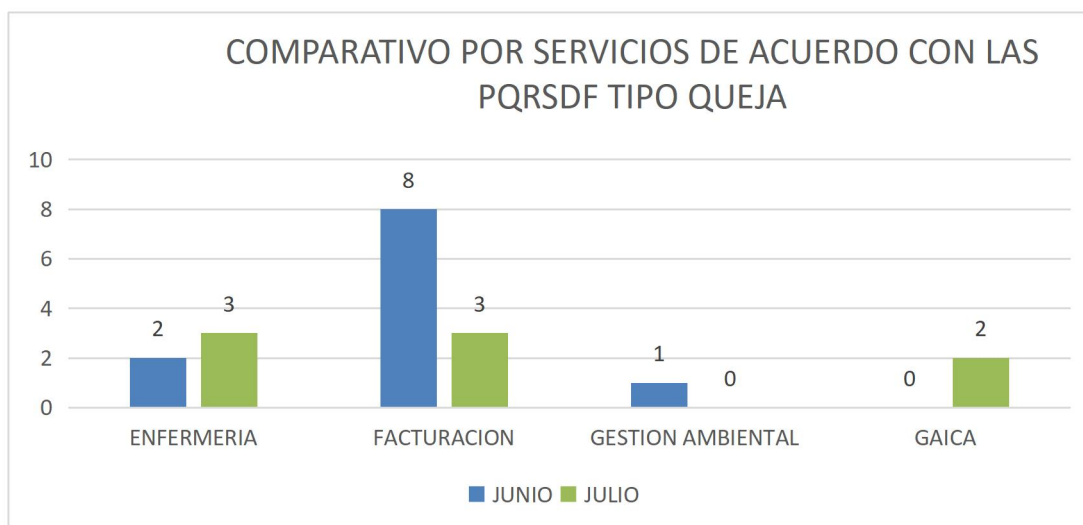


Fuente: Oficina Trabajo Social

De las **11 Quejas** presentadas en el mes de **JULIO de 2025**, alineadas con los **Deberes y Derechos**, el **91%** corresponde a **Trato Humano** con (10 requerimientos) y el **9%** a **Respeto** con (1 requerimiento).

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

JUNIO 2025 vs JULIO 2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JUNIO** de 2025, se presentaron **12** requerimientos de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **JULIO de 2025**, se registraron **11** quejas, lo que representa una disminución de **1** queja en comparación con el mes anterior.

5.1 Comportamiento de PQRSDF entre JUNIO vs JULIO 2025

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	JUNIO	JULIO
ENFERMERÍA	2	3
GAICA	0	2
ANESTESIA	0	1
ENDOCRINOLOGIA	0	1
HEMATOLOGIA	0	1

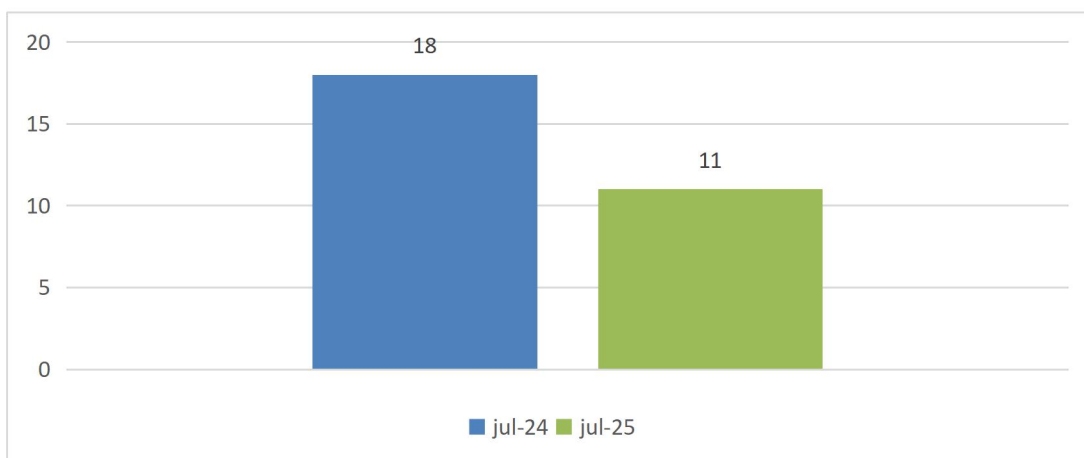
Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

SERVICIO	MES	
	JUNIO	JULIO
FACTURACIÓN	8	3
GESTIÓN AMBIENTAL	1	0
GINECOLOGÍA	1	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

6. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2024-20 25



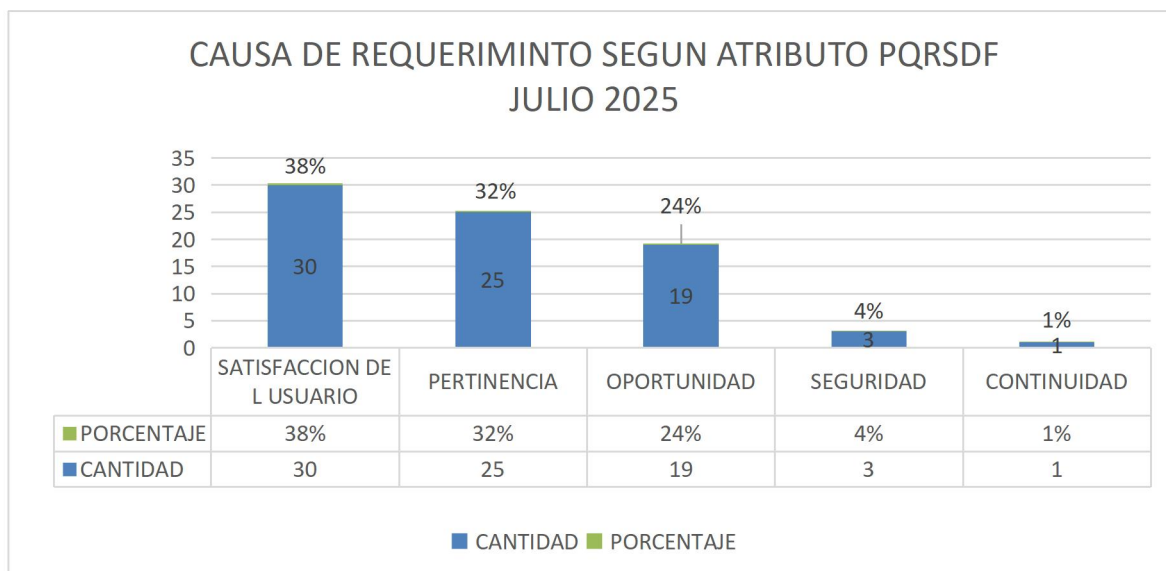
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JULIO de 2025** se presentaron **11** requerimientos de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **JULIO de 2024** se registraron **18** quejas. Se observa una disminución de 7 quejas en comparación con el año anterior.

7. QUEJAS ANÓNIMAS

En el mes de **JULIO 2025** se registraron 2 quejas anónimas.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



Fuente: Oficina Trabajo Social.

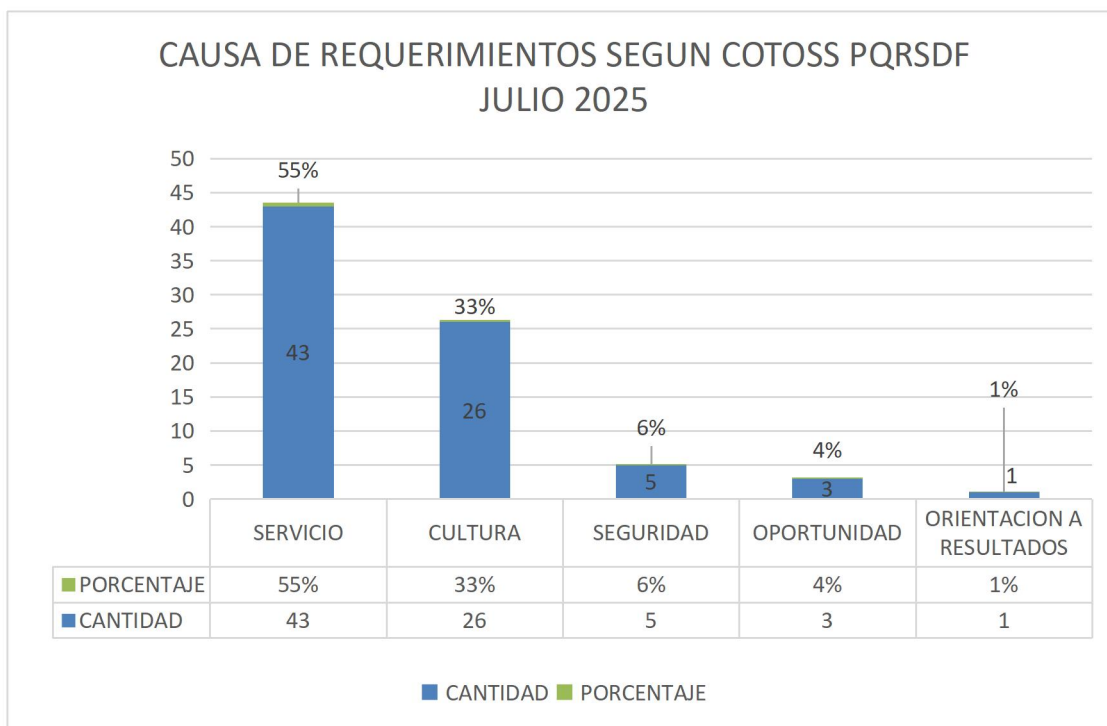
En el mes de **JULIO de 2025** se presentaron **78** requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario:** 30 requerimientos que corresponden al 38%

- **Pertinencia:** 25 requerimientos, que corresponden al **32%**;
- **Oportunidad:** 19 requerimientos que corresponden al **24%**.
- **Seguridad:** 3 requerimientos que corresponden al **4%**.
- **Continuidad:** 1 requerimientos que corresponden al **1%**.

8.1 Atributos alineados al COTOSS

COTOSS

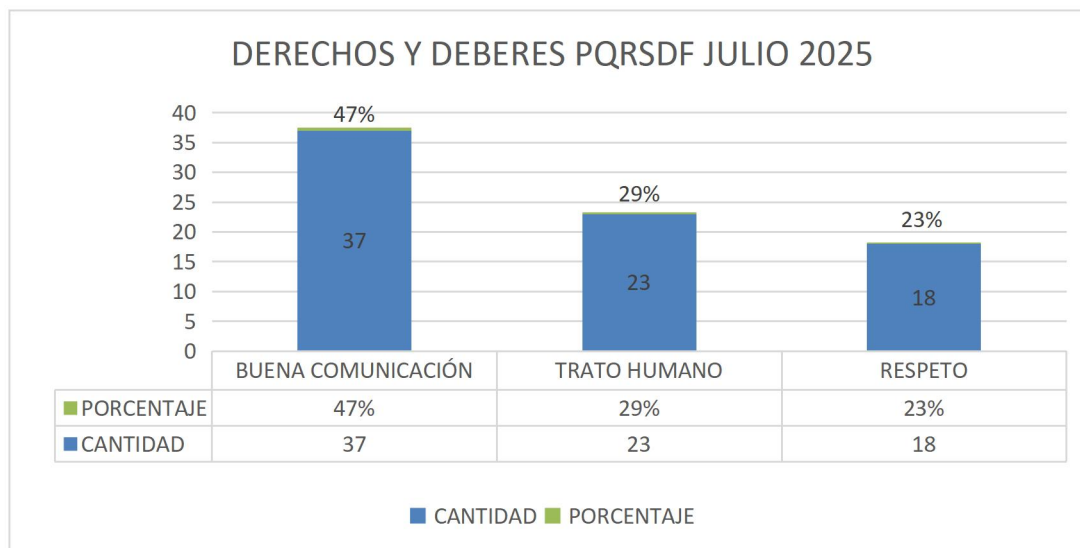


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **78** requerimientos presentados en el mes de **JULIO de 2025**, alineados al modelo de atención Cotoss, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 43 requerimientos que corresponden al **55 %**
- **Cultura:** 26 requerimientos que corresponden al **33 %**
- **Seguridad:** 5 requerimientos que corresponden al **6%**
- **Oportunidad:** 3 requerimientos que corresponden al **4%**
- **Orientación a Resultados:** 1 requerimiento que corresponde al **1%**.

8.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **78** requerimientos presentados en el mes de **JULIO DE 2025**, alineados a **Derechos y Deberes**, se clasifican de la siguiente manera.

- **Buena comunicación:** 37 requerimientos que corresponden al 47%
- **Trato Humano:** 23 requerimientos que corresponden al 29%
- **Respeto:** 18 requerimientos que corresponden al 23%.

10 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE JULIO 2025

Durante el mes de **JULIO de 2025**, se atendieron un total de **12.734 pacientes**, y se presentaron **78 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

JULIO 2025		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
78	PACIENTES NUEVOS	682
	PACIENTES ANTIGUOS	12.052
	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	12.734

Fuente: Oficina planeación institucional.

11. AGRADECIMIENTOS HACIA LOS FUNCIONARIOS.

AGRADECIMIENTO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
AGRADECIMIENTO POR EL TRATO AMABLE Y BUENA ATENCION	DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC EXCELENTE ATENCION	DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO

AGRADECIMIENTO A TODO EL PERSONAL DEL INC EXCELENTE ATENCION	DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO TODO EL INC- POR LA ATENCION BRINDADA A MI HIJA	DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL EQUIPO DEL INC- EXCELENTE CALIDES HUMANA	DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL INC	DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL INC Y ESPECIALMENTE AL DR JOSE RICARDO SALINAS POR SU ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL Y TRATO HUMANO	DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LOS ENFERMEROS CAMA 343	ENFERMERÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AUXILIAR LEIDY JOHANNA CACERES	ENFERMERÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO ENFERMERO ALEX PARDO EXCELNTE INFORMACION Y AMABILIDAD	ENFERMERÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A TODO EL INC POR EL APOYO EN ESTE PROCESO DE DUELO	ENFERMERÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO A LA ENFERMERA ALEJANDRA GARCIA POR BUEN SERVICIO MUY TRABAJADORA	ENFERMERÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO AL SR KEVIN MONROY MUCHAS GRACIAS POR SU SERVICIO	FACTURACIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
AGRADECIMIENTO- A LA FUNCIONARIA YEIMY DEL LABORATORIO ACOMPAÑAMIENTO HUMANO	LABORATORIO CLÍNICO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JULIO de 2025** se presentaron 78 requerimientos, de los cuales **14** corresponden a **Agradecimientos** de los pacientes hacia los funcionarios del INC. Estos se distribuyen por atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario** 14 requerimientos.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de agradecimientos fueron:

- **Dirección:** 7 requerimientos.
- **Enfermería:** 5 requerimientos.

12. PLAN DE MEJORA

No se presenta planes de mejora para el servicio de Trabajo Social.

13. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

En el mes de **JULIO de 2025** se presentaron **8** requerimientos por parte de las EPS.

14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

JULIO 2025 QUEJAS	
TRAMITE DE CITAS	9
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0
HISTORIAS CLINICAS	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **JULIO DE 2025** se presentaron 9 solicitudes correspondientes a trámites administrativos relacionados con la solicitud de citas.

15. CONCLUSIONES

- En JULIO de 2025 se recibieron un total de 78 requerimientos, siendo la mayoría reclamos (51%), seguidos por agradecimientos (18%) y quejas (14%). Esto refleja que, aunque hay una proporción significativa de requerimientos, también existen muestras importantes de satisfacción por parte de los usuarios.
- Canales de recepción**
El canal más utilizado para la presentación de requerimientos fue el buzón (72%), seguido por correo electrónico y web (ambos con 27%), lo que indica una preferencia por medios digitales y escritos para la comunicación con la institución.
- Perfil de usuarios**
Los requerimientos fueron presentados principalmente por familiares (49%), pacientes (41%) y funcionarios (10%), mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.
- Eficacia en tiempos de respuesta**
Las quejas (11 en total) fueron atendidas en un tiempo promedio de **7 días**, y todas fueron tramitadas antes de los 15 días establecidos, demostrando un buen cumplimiento en la gestión de respuestas.
- Con **12.734** pacientes atendidos y **78** requerimientos, la tasa de reclamaciones es relativamente baja, pero es fundamental atender las quejas con prontitud para mantener y mejorar la calidad del servicio.

16. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES

- Se realiza un seguimiento continuo mediante el envío de correos electrónicos y llamadas telefónicas, con el objetivo de garantizar una respuesta oportuna por parte de los servicios involucrados.
- Desde la oficina de Trabajo Social, se proporciona retroalimentación a los servicios involucrados, asegurando así una respuesta oportuna
- Se presenta un informe al área de calidad dentro del comité de planeación, comunicaciones y Subdirección médica, el cual se publica en la página web del INC.

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