

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
		Página 1 de 15	

Fecha del Informe:	1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025
Título del Informe:	INFORME PQRSDF ANUAL 2025
Proceso:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de Petición, Denuncias, Felicitaciones, Solicitudes de Información y Recursos de Reposición (PQRSDF), mediante el cual el Instituto Nacional de Cancerología recepciona, clasifica, direcciona, gestiona, realiza seguimiento y da respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los usuarios.
Objetivo:	Consolidar, analizar y realizar el seguimiento anual de los requerimientos recibidos por el Instituto Nacional de Cancerología a través de los diferentes canales de atención, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y apoyar la mejora continua en la prestación del servicio y la atención al usuario.

TABLA DE CONTENIDO

1. CONSOLIDADO DE PQRSDF ANUAL 2025.....	3
1.1. Tipo de requerimiento	3
1.2. Canales de recepción.....	4
1.3. Tipo de usuario que presenta el requerimiento	4
2. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF	5
2.1. Tiempos de respuestas de quejas	5
3. CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO DE CALIDAD, COTOSS Y DEBERES Y DERECHOS	6
3.1. Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo de calidad.....	6
3.2. Motivos de causa tipo Queja por servicio según COTOSS.....	6
3.3. Motivos de causa tipo Queja por servicio según DEBERES Y DERECHOS	6
4. COMPARATIVO PQRSDF AÑO 2024 VS AÑO 2025.	7
4.1. Comportamiento de requerimientos tipo Queja entre 2024 VS 2025	7
5. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS	10
6. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD	10
7. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN COTOSS.....	11
8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN DEBERES Y DERECHOS	11
9. PACIENTES ATENDIDOS EN EL AÑO 2025	12
10. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS	12
11. PLAN DE MEJORA.....	12
12. REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LAS EPS	13
13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS	13

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 2 de 15			

INTRODUCCIÓN

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.

Para realizar el informe anual de las PQRSDF se tienen en cuenta todos los tipos de requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, denuncias, felicitaciones, solicitudes de información y recursos de reposición) 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:

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

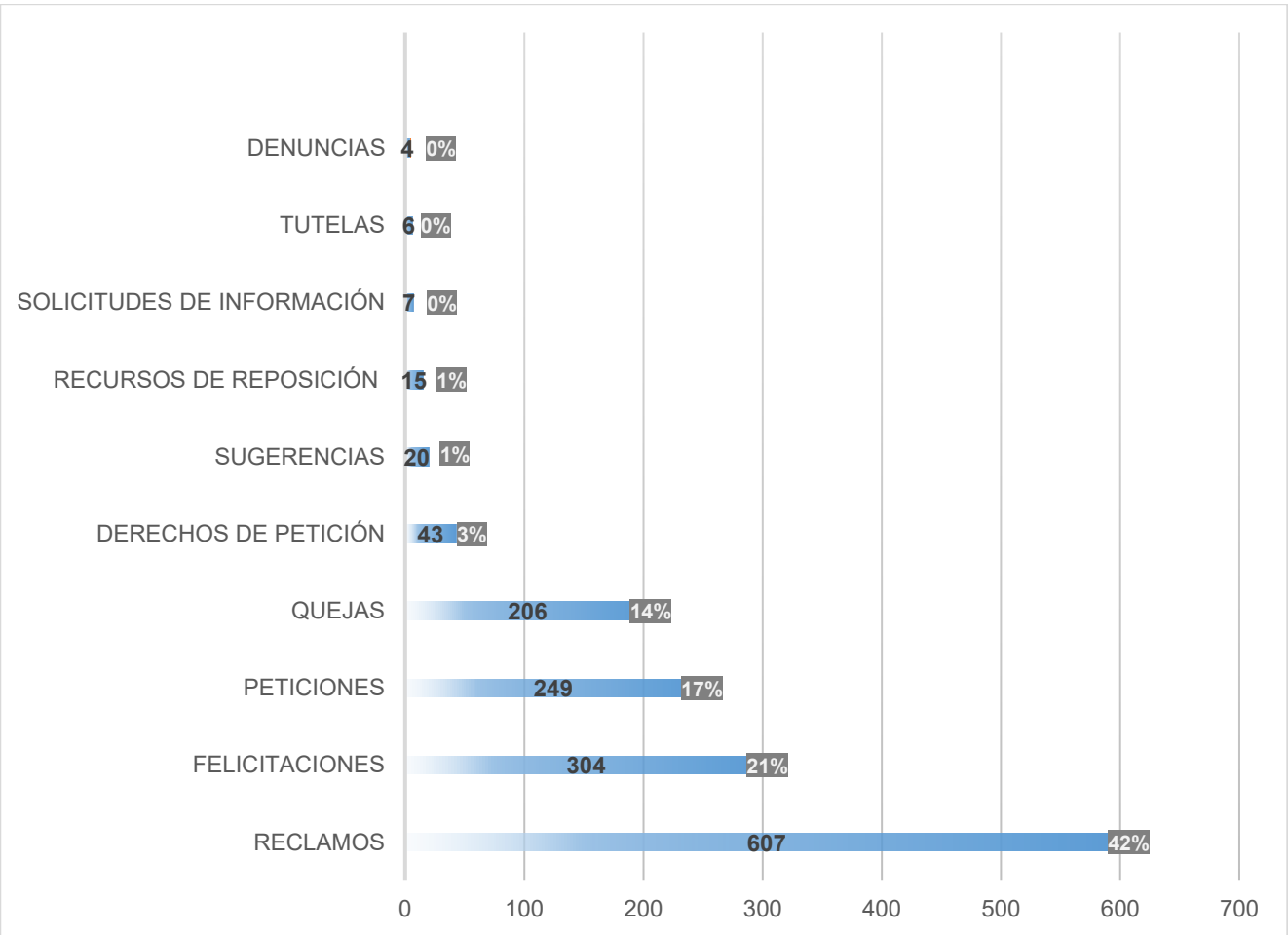
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 3 de 15			

DESARROLLO DEL INFORME

1. CONSOLIDADO DE PQRSDF ANUAL 2025

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

1.1. Tipo de requerimiento

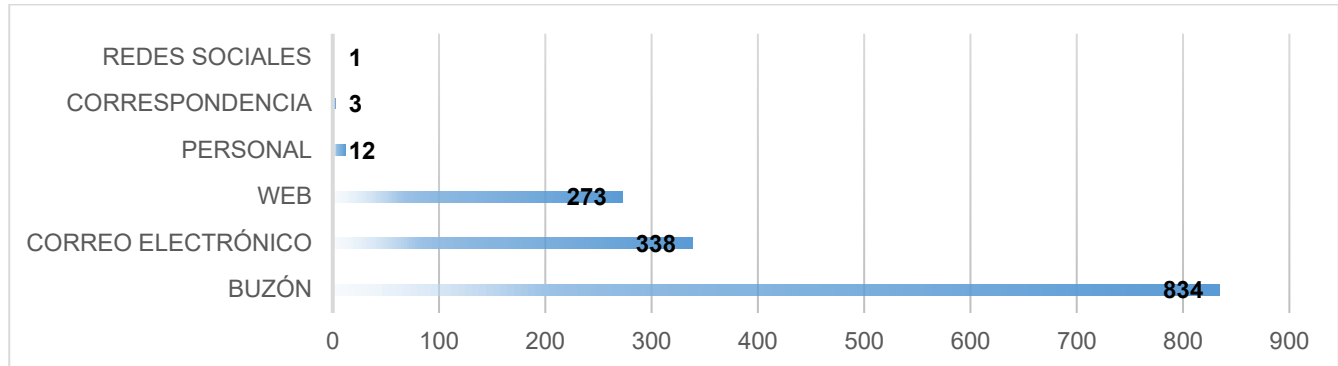


Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el **año 2025**, se presentaron **1461 requerimientos**, distribuidos como se evidencia a continuación: **Reclamos**, con 607 requerimientos, que representan el 42%; **Felicitaciones**, con 304 requerimientos, equivalentes al 21%; **Peticiones**, con 249 requerimientos, que constituyen el 17%; **Quejas**, con 206 requerimientos, que representan el 14%; **Derechos de petición**, con 43 requerimientos, que representan el 3%; **Sugerencias**, con 20 requerimientos, correspondientes al 1%; **Recursos de reposición**, con 15 requerimientos, que representan el 1%; **Tutelas** con 6 requerimientos, equivalente al 0 %; **Denuncias**, con 4 requerimientos, equivalentes al 0% y **Solicitudes de información**, con 7 requerimientos, equivalentes al 0%.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 4 de 15			

1.2. Canales de recepción

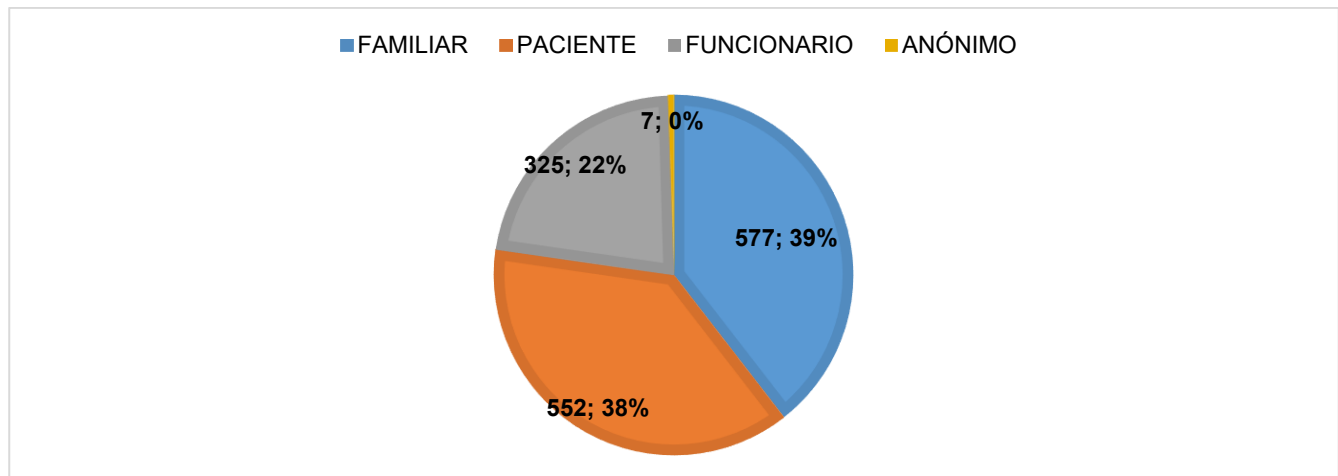


Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el **año 2025**, se presentaron 1461 requerimientos, recibidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón:** 834 requerimientos que representan el 57%
- **Correo Electrónico:** 338 requerimientos que corresponden al 23%.
- **Web:** 273 requerimientos que corresponden al 19%.
- **Personal:** 12 requerimientos que corresponden al 1%.
- **Correspondencia:** 3 requerimientos que corresponden al 0%.
- **Redes Sociales:** 1 requerimiento que corresponde al 0%.

1.3. Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Grupo Trabajo Social.

Durante el **año 2025**, se registraron 1461 requerimientos, interpuestos de la siguiente manera:

Familiar: 577 requerimientos que corresponden al 39%.
Paciente: 552 requerimientos que representan el 38%.
Funcionario: 325 requerimientos que corresponden a 22%.
Anónimo: 7 requerimientos que corresponden al 0%.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
		Página 5 de 15	

2. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

2.1. Tiempos de respuestas de quejas

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN QUEJAS			
SERVICIO	Quejas tramitadas ANTES DE 5 DÍAS por las áreas responsables	Quejas tramitadas DESPUÉS DE 5 DÍAS por las áreas responsables	Quejas tramitadas DESPUÉS DE 15 DÍAS por las áreas responsables
Enfermería	18	47	0
Facturación	26	11	
Gestión ambiental	8	13	
GAICA	4	12	
Radioterapia	4	7	
Hematología	4	2	
Radiología	1	4	
Trabajo social	1	4	
Cabeza y cuello	2	1	
Cuidados paliativos	3	0	
Endocrinología	1	2	
Farmacia	2	1	
Gastroenterología	1	2	
Ginecología	1	2	
Medicina nuclear	1	1	
Anestesia	0	1	
Call Center	0	1	
Dermatología	0	1	
Diagnóstico y estadificación	0	1	
Gestión documental	1	0	
Laboratorio clínico	1	0	
Mercadeo	0	1	
Neurología	0	1	
Nutrición	1	0	
Oftalmología	0	1	
Oncología	0	1	
Patología	0	1	
Psiquiatría	0	1	
Rehabilitación	1	0	
Salas de cirugía	0	1	
Seno y tejidos blandos	0	1	
Subadministrativa	0	1	
Submedica	0	1	1
UCI	0	1	0
TOTAL	81	124	1
Promedio de días de respuesta (QUEJAS)		7 días.	
Preliminares pendientes de respuesta (QUEJAS)		0	

Fuente: Grupo Trabajo Social.

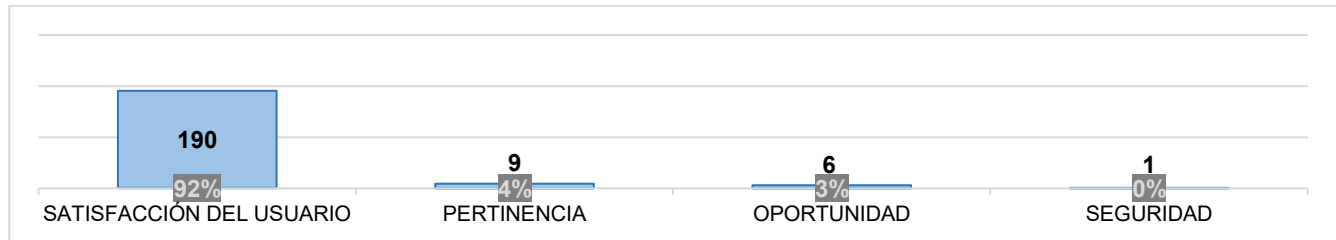
Durante el año 2025 se registraron un total de **206 quejas**. Todas, con excepción de una, fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, con un tiempo promedio de respuesta de **7 días**. Del total de quejas recibidas, 81 fueron respondidas por las áreas correspondientes en un plazo menor a 5 días, 124 en un plazo mayor a 5 días y una recibió únicamente una respuesta preliminar.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
		Página 6 de 15	

3. CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO DE CALIDAD, COTOSS Y DEBERES Y DERECHOS

Para el requerimiento tipo **Queja**, se presentaron un total de **206 quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

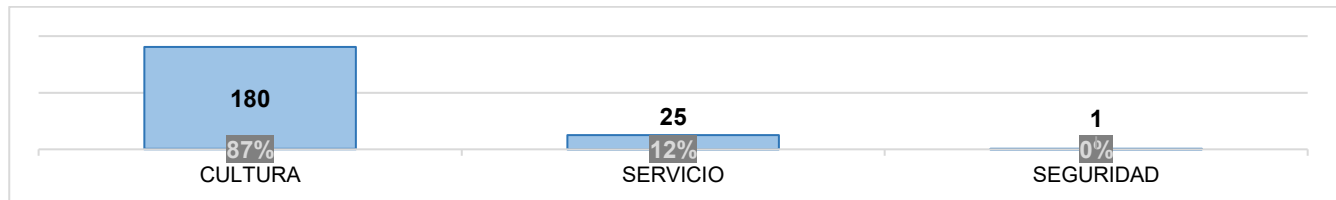
3.1. Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo de calidad



Fuente: Grupo Trabajo Social.

De las **206 quejas** presentadas durante **el año 2025**, los motivos asociados al servicio se concentran de manera predominante en el atributo de calidad **Satisfacción del usuario**, el cual registra 190 quejas, equivalente al **92%** del total. Este resultado evidencia que la mayoría de las inconformidades están relacionadas con la percepción del usuario frente a la atención recibida por parte de los funcionarios, así como con su experiencia durante la prestación del servicio.

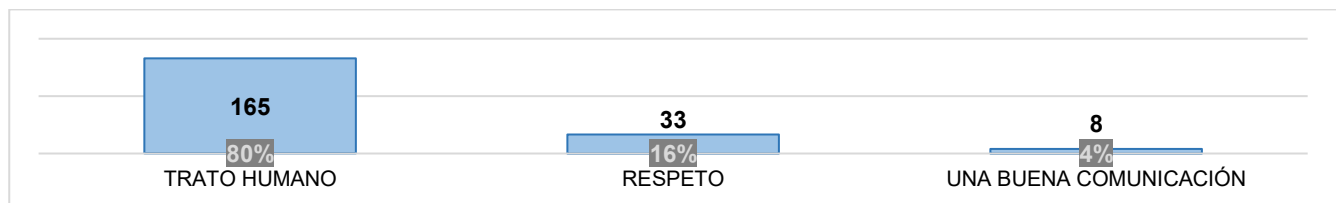
3.2. Motivos de causa tipo Queja por servicio según COTOSS



Fuente: Grupo Trabajo Social.

De las 206 Quejas presentadas en el **año 2025**, alineadas con el **COTOSS**, el 87% corresponde a **Cultura** (180 requerimientos), el 12% corresponde a **Servicio** (25 requerimientos) y el 0% corresponde a **Seguridad** (1 requerimiento).

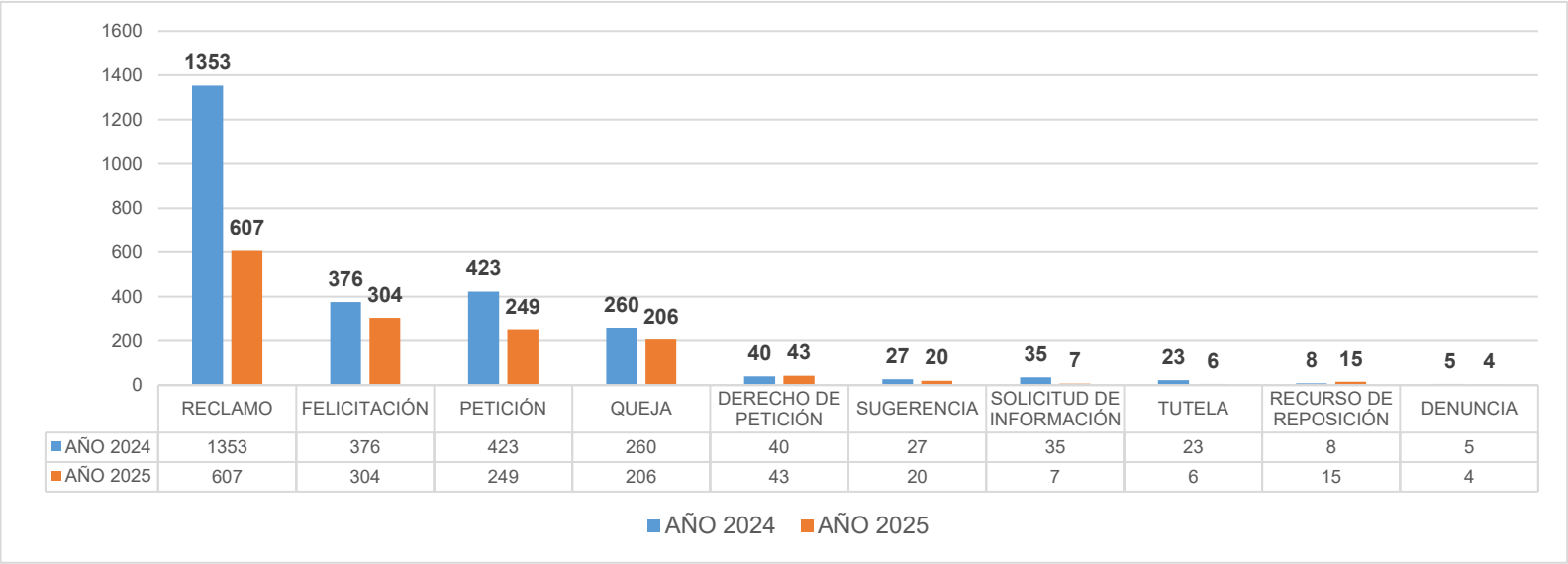
3.3. Motivos de causa tipo Queja por servicio según DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Grupo Trabajo Social.

De las 206 Quejas presentadas en **el año 2025**, alineadas con los **DEBERES Y DERECHOS**, el 80% corresponde a **Trato Humano** con (165 requerimientos), el 16% a **Respeto** con (33 requerimientos) y el 4% a **Una buena comunicación** con (8 requerimientos).

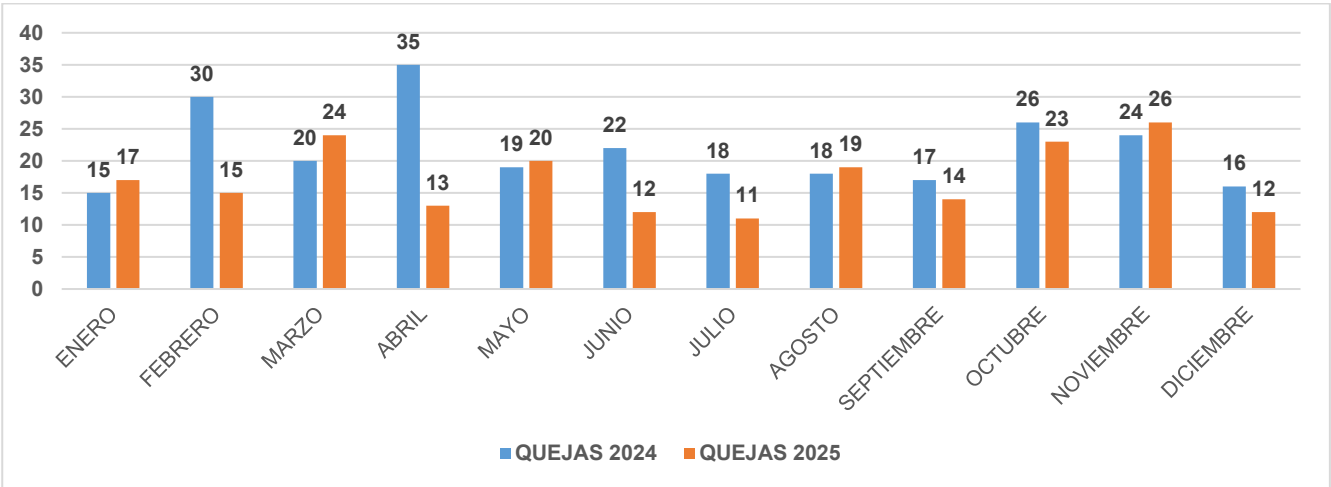
4. COMPARATIVO PQRSDF AÑO 2024 VS AÑO 2025.



Fuente: Grupo Trabajo Social.

Durante el año 2024 se registraron **2.550 PQRSDF**, mientras que en 2025 el total fue de **1.461**, lo que representa una **disminución de 1.089 casos**, equivalente a una reducción aproximada del **43%**. Este comportamiento evidencia una mejora significativa en la gestión institucional, especialmente en la disminución de reclamos y peticiones, lo cual está asociado al fortalecimiento de los procesos internos, mayor oportunidad en la respuesta y acciones de mejora implementadas.

4.1. Comportamiento de requerimientos tipo Queja entre 2024 VS 2025



Fuente: Grupo Trabajo Social.

El comparativo mensual evidencia una **reducción sostenida en el número de quejas durante 2025 frente a 2024**. En la mayoría de los meses se observa una disminución en los registros, lo que refleja una mejora en la gestión del servicio y en la atención al usuario.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
		Página 8 de 15	

SERVICIO	QUEJAS 2024	QUEJAS 2025
Enfermería	69	67
Facturación	52	37
Gestión ambiental	37	21
GAICA	15	14
Radioterapia	8	11
Radiología	11	5
Hematología	7	6
Farmacia	8	3
Cabeza y cuello	7	3
Trabajo social	4	5
Endocrinología	5	3
Medicina nuclear	4	3
Cuidados paliativos	2	3
Gastroenterología	2	3
Rehabilitación	4	1
Call center	3	1
Banco de sangre	3	0
Ginecología	0	3
Mercadeo	2	1
Salas de cirugía	2	1
Laboratorio clínico	1	1
Oncología	1	1
Patología	1	1
Seno y tejidos blandos	1	1
Submédica	0	2
Urología	2	0
Anestesia	0	1
Cardiología	1	0
Cirugía de tórax	1	0
Cirugía plástica	1	0
Dermatología	0	1
Docencia	1	0
Gestión documental	0	1
Hospitalización	1	0
Neumología	1	0
Neurología	0	1
Nutrición	0	1
Oftalmología	0	1
Ortopedia	1	0
Pediatría	1	0
Psiquiatría	0	1
Salud mental	1	0
Subadministrativa	0	1
UCI	0	1
TOTAL	260	206

Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el **año 2025**, se presentaron **206 requerimientos** de tipo Queja por servicio. En contraste, en el **año 2024**, se registraron **260 quejas**, lo que representa una disminución de 54 quejas en comparación con el año anterior.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
		Página 9 de 15	

➤ **INCREMENTO de Quejas según servicio**

SERVICIO	AÑO	
	2024	2025
Radioterapia	8	11
Trabajo social	4	5
Cuidados paliativos	2	3
Gastroenterología	2	3
Ginecología	0	3
Submédica	0	2
Anestesia	0	1
Dermatología	0	1
Gestión documental	0	1
Neurología	0	1
Nutrición	0	1
Oftalmología	0	1
Psiquiatría	0	1
Subadministrativa	0	1
UCI	0	1
TOTAL	16	36

Fuente: Grupo Trabajo Social.

➤ **DISMINUCIÓN de Quejas según servicio**

SERVICIO	AÑO	
	2024	2025
Enfermería	69	67
Facturación	52	37
Gestión ambiental	37	21
GAICA	15	14
Radiología	11	5
Hematología	7	6
Farmacia	8	3
Cabeza y cuello	7	3
Endocrinología	5	3
Medicina nuclear	4	3
Rehabilitación	4	1
Call center	3	1
Banco de sangre	3	0
Mercadeo	2	1
Salas de cirugía	2	1
Urología	2	0
Cardiología	1	0
Cirugía de tórax	1	0
Cirugía plástica	1	0
Docencia	1	0
Hospitalización	1	0
Neumología	1	0
Ortopedia	1	0
Pediatría	1	0
Salud mental	1	0
TOTAL	240	166

Fuente: Grupo Trabajo Social.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSi-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 10 de 15			

➤ **Servicios que MANTIENEN la cantidad de Quejas**

SERVICIO	AÑO	
	2024	2025
Laboratorio clínico	1	1
Oncología	1	1
Patología	1	1
Seno y tejidos blandos	1	1

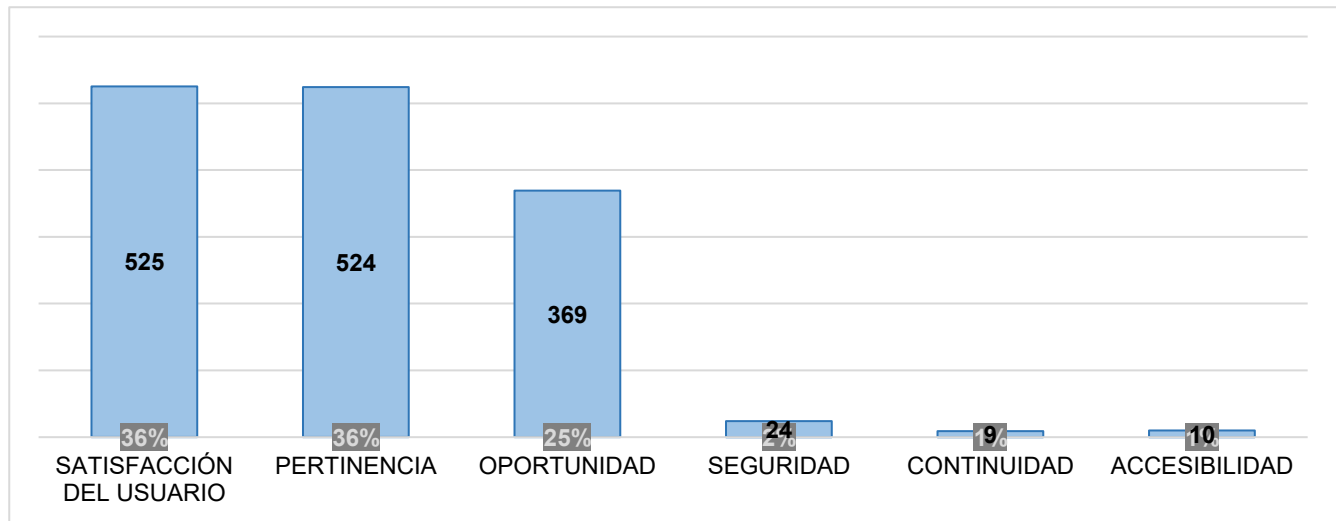
Fuente: Grupo Trabajo Social.

5. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS

Durante el **año 2025** se registraron siete (7) requerimientos anónimos, correspondientes a cinco (5) reclamos, una (1) queja y dos (2) felicitaciones.

Los reclamos estuvieron dirigidos a los servicios de Cirugía Plástica (1), Facturación (1), Imágenes Diagnósticas (1) y Subdirección Médica (1). La queja fue presentada para el área de Gestión Ambiental (1). En cuanto a las felicitaciones, una (1) fue dirigida al área de Facturación y una (1) al servicio de Enfermería.

6. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD



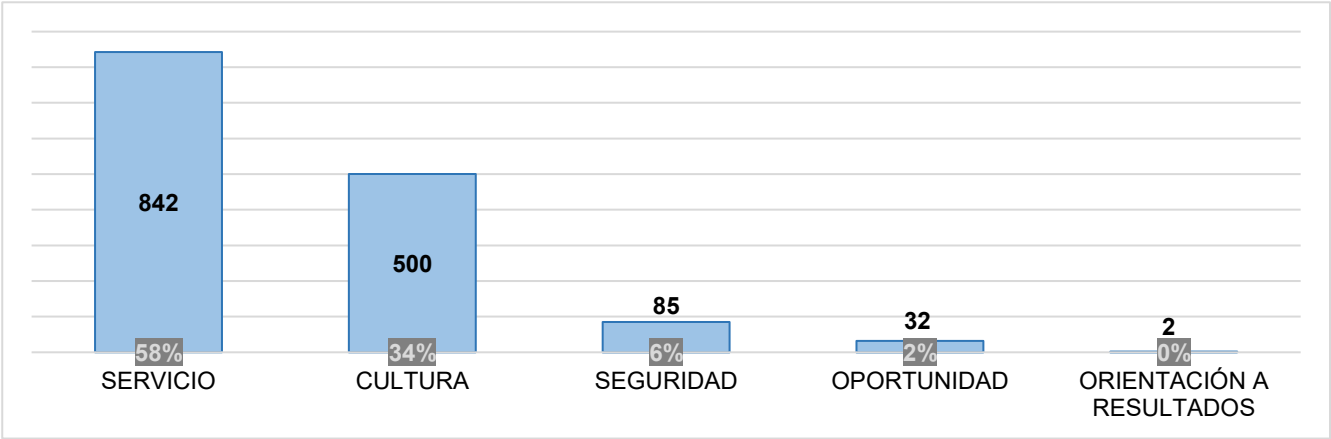
Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el **año 2025** se presentaron 1461 requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del Usuario:** 525 requerimientos, que corresponden al 36%.
- **Pertinencia:** 524 requerimientos que corresponden al 36%.
- **Oportunidad:** 369 requerimientos que corresponden al 25%.
- **Seguridad:** 24 requerimientos que corresponden al 2%.
- **Continuidad:** 9 requerimientos que corresponden al 1%.
- **Accesibilidad:** 10 requerimientos que corresponden al 1%.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
		Página 11 de 15	

7. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN COTOSS

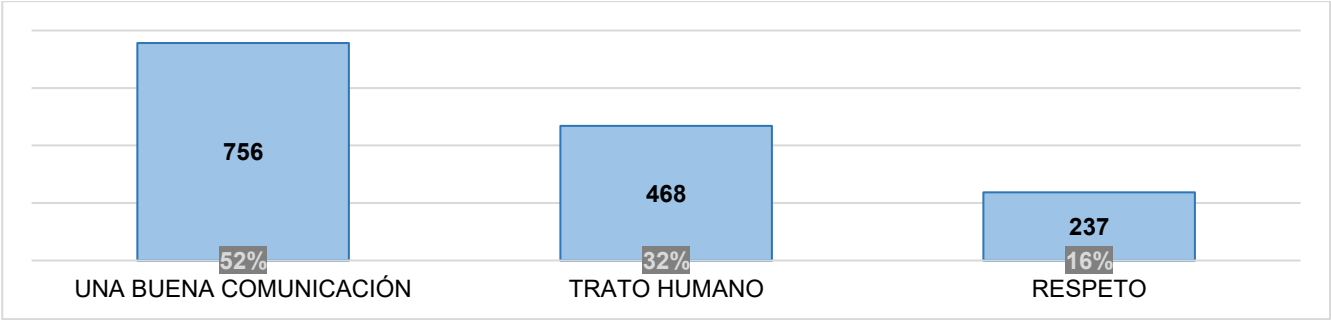


Fuente: Grupo Trabajo Social.

De los 1461 requerimientos presentados en el año 2025, alineados al modelo de atención COTOSS, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 842 requerimientos que corresponden al 58%.
- **Cultura:** 500 requerimientos que corresponden al 34%.
- **Seguridad:** 85 requerimientos que corresponden al 6%.
- **Oportunidad:** 32 requerimientos que corresponden al 2%.
- **Orientación a Resultados:** 2 requerimientos que corresponden al 0%.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Grupo Trabajo Social.

De los 1461 requerimientos presentados en el año 2025, alineados a DERECHOS Y DEBERES, se clasifican de la siguiente manera:

- **Buena comunicación:** 756 requerimientos que corresponden al 52%.
- **Trato Humano:** 468 requerimientos que corresponden al 32%.
- **Respeto:** 237 requerimientos que corresponden al 16%.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 12 de 15			

9. PACIENTES ATENDIDOS EN EL AÑO 2025

Durante el año 2025, se atendieron un total de **140.530 pacientes**, y se presentaron **1461 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

AÑO 2025		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
1461	PACIENTES NUEVOS	6.533
	PACIENTES ANTIGUOS	133.997
	TOTAL, PACIENTES ATENDIDOS	140.530

Fuente: Oficina planeación institucional.

10. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS

En el año 2025 se presentaron 1461 requerimientos, de los cuales 304 corresponden a felicitaciones de los pacientes hacia los funcionarios del INC.

Los servicios que recibieron felicitaciones fueron:

SERVICIO	TOTAL
Enfermería	104
Dirección	59
Facturación	49
Gestión ambiental	41
Hematología	9
Radioterapia	9
Radiología	6
Trabajo social	5
Gastroenterología	4
GAICA	3
Cuidados paliativos	2
Endocrinología	2
Ginecología	2
Laboratorio clínico	2
Call Center	1
Cirugía plástica	1
Comercial	1
Hospital día	1
INC	1
Infraestructura	1
Submédica	1
TOTAL	304

Fuente: Grupo Trabajo Social.

11. PLAN DE MEJORA

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

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSI-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 13 de 15			

12. REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LAS EPS

En el año **2025** se presentaron **315 requerimientos** por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

SOLICITUD	CANTIDAD
Tramite de citas	195
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	1

Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el año **2025** se presentaron un total de **196** solicitudes correspondientes a trámites administrativos relacionados con la asignación de citas e historia clínica.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSJ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 14 de 15			

CONCLUSIONES

▪ Tipo de Requerimiento

En el año 2025 se recibieron un total de 1461 requerimientos, de los cuales la mayoría correspondieron a **reclamos (42%)**, seguidos por **felicitaciones (21%)**, **peticiones (17%)** y **quejas 14%**. Estos resultados evidencian que, si bien se mantiene una proporción importante de requerimientos asociados a inconformidades, también se destacan manifestaciones positivas de los usuarios, lo que refleja **avances en la percepción de satisfacción y confianza** frente a los servicios ofrecidos.

▪ Canales de recepción

El canal más utilizado para la presentación de requerimientos fue el **buzón (57%)**, seguido del **correo electrónico (23%)**, lo que evidencia una preferencia de los usuarios por medios escritos y digitales para comunicarse con la institución.

▪ Perfil de usuarios

Los requerimientos fueron presentados principalmente por familiares (39%), pacientes (38%), funcionarios (22%) y anónimos 0%, mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.

▪ Eficacia en tiempos de respuesta

Las quejas (206 en total) fueron atendidas en un tiempo promedio de 7 días, y en su mayoría, a excepción de una (1) fueron tramitadas antes de los 15 días establecidos, demostrando un buen cumplimiento en la gestión de respuestas.

- Con un total de **140.530** pacientes atendidos y **1461** requerimientos recibidos, la tasa de reclamaciones se considera relativamente baja; sin embargo, resulta fundamental dar respuesta oportuna a las quejas con el fin de mantener y fortalecer la calidad del servicio ofrecido.

▪ 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.

Elaborado por	Aprobado por
María Camila Canales Mayoraes	Norha Lizarazo Camacho

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSJ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 15 de 15			

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE OYM
1	05-07-2017	Versión inicial del documento	Administrador del Sistema Tms
2	31-10-2020	modificar informe por vigencia	Paula Andrea Salamanca Medina
3	19-01-2024	No se realizan cambios en la estructura del documento, se actualiza la razón social del documentos eliminando las siglas ESE y se genera nueva versión	Xiomara Faizuly Rubiano Aguilar

"TODA VERSIÓN FÍSICA O ELECTRÓNICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	¡Error! desconocido propiedad documento. Nombre de de	Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Dependencia:	¡Error! desconocido propiedad documento. Nombre de de	Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Fecha:	16-01-2024	Fecha:	¡Error! desconocido propiedad documento. Nombre de de	Fecha:	18-01-2024