

	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 2026 al 31 de enero de 2026
Título del Informe:	INFORME PQRSDF ENERO 2026
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 mensual 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 ENERO 2026.....	3
1.1. Tipo de requerimiento	3
1.2. Canales de recepción.....	3
1.3. Tipo de usuario que presenta el requerimiento	4
2. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS	5
2.1. Tiempos de respuestas de quejas	5
3. CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO DE CALIDAD, COTOSS Y DEBERES Y DERECHOS	5
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.....	7
3.3. Motivos de causa tipo Queja por servicio según DEBERES Y DERECHOS	7
4. COMPARATIVO POR SERVICIOS CON REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA DICIEMBRE 2025 VS ENERO 2026.....	7
4.1. Comportamiento de PQRSDF entre DICIEMBRE 2025 VS ENERO 2026.....	8
5. COMPARATIVO ANUAL DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	9
6. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS	9
7. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD	9
8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN COTOSS.....	10
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN DEBERES Y DERECHOS	11
10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ENERO 2026	11
11. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS	11
12. PLAN DE MEJORA.....	12
13. REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LAS EPS	12
14. 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 mensual 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.

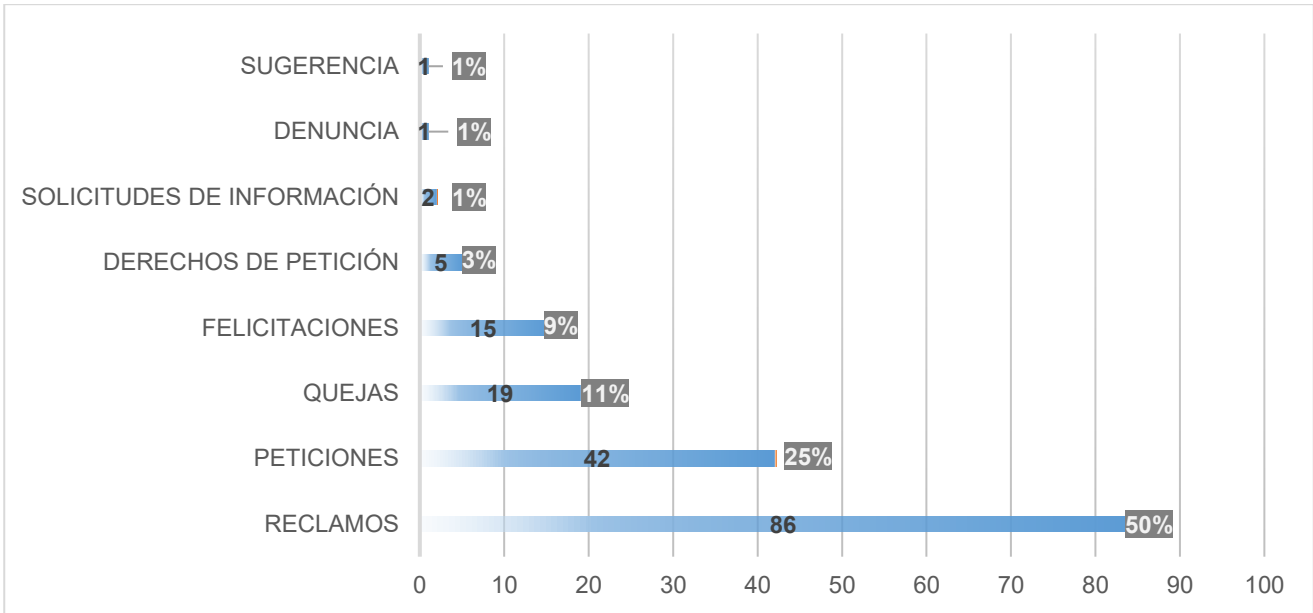
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 3 de 15			

DESARROLLO DEL INFORME

1. CONSOLIDADO DE PQRSDF ENERO 2026

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

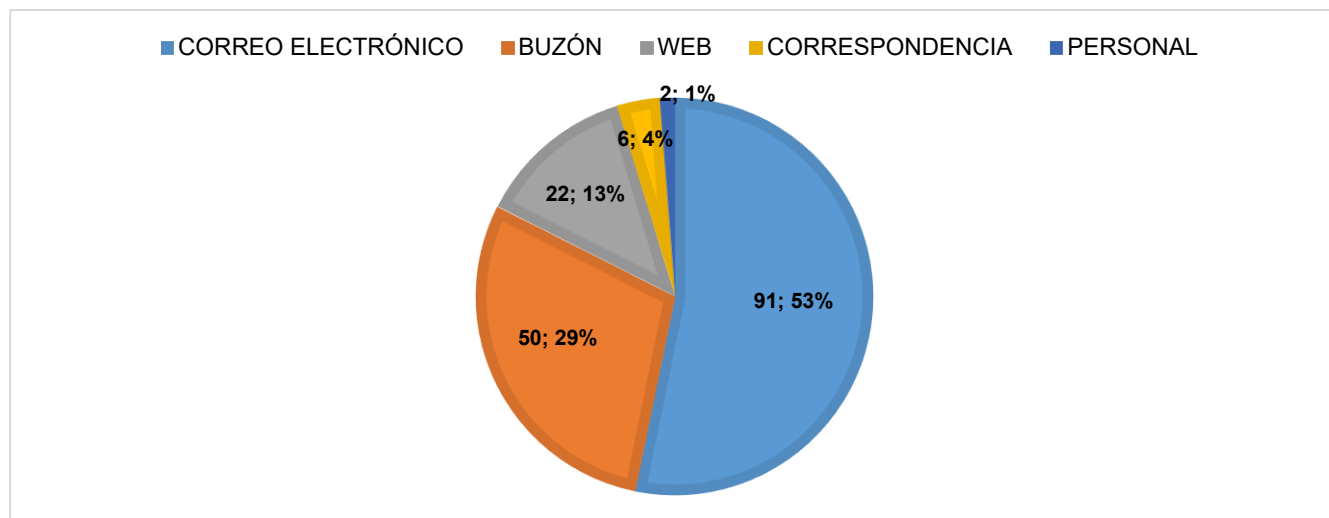


Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el mes de **ENERO** de 2026, se registraron un total de **171** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera: **Reclamos** 86 requerimientos, que representan el 50%; **Petición** 42 requerimientos, que constituyen el 25%, **Quejas** 19 requerimientos, que representan el 11%; Felicitaciones 15 requerimientos, equivalentes al 9%; **Derechos de Petición** 5 requerimientos, que representa el 3%, **Solicitud de información** 2 requerimientos equivalentes al 1%; **Denuncia** 1 requerimiento, equivalente al 1%; y **Sugerencia** 1 requerimiento, equivalente al 1%.

1.2. Canales de recepción

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

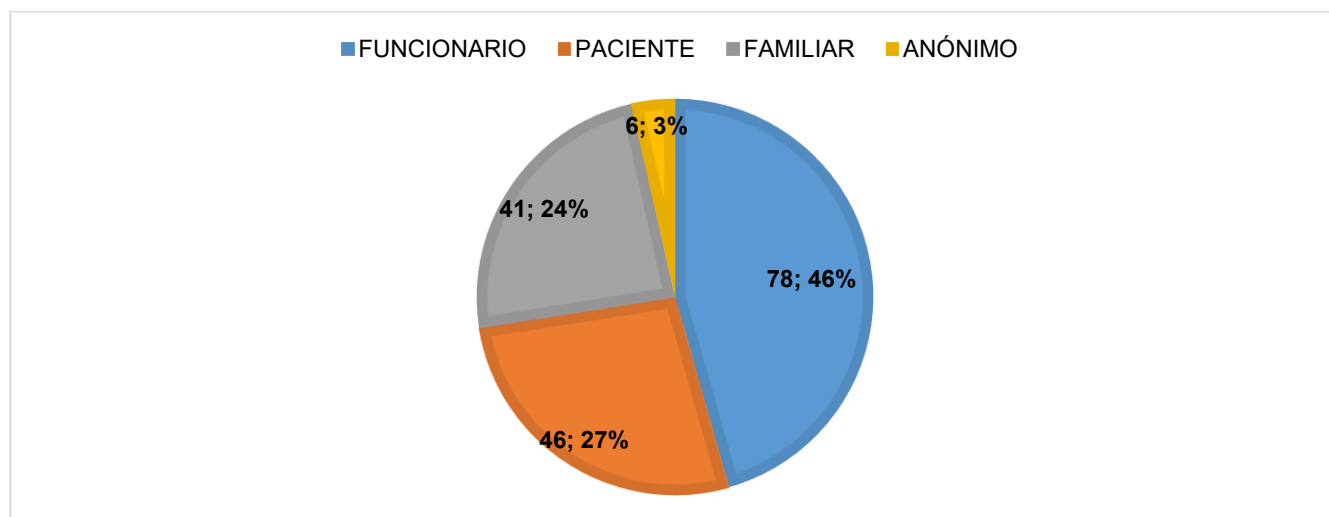


Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el mes de **ENERO** de 2026, se presentaron 171 requerimientos, recibidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Correo Electrónico:** 91 requerimientos que corresponde al 53%.
- **Buzón:** 50 requerimientos que representan el 29%
- **Web:** 22 requerimientos que corresponde al 13%.
- **Correspondencia:** 6 requerimientos que corresponden al 4%.
- **Personal:** 2 requerimientos que corresponden al 1%.

1.3. Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Grupo Trabajo Social.

	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	

Durante el mes de **ENERO** de 2026, se registraron 171 requerimientos, interpuestos de la siguiente manera:

Funcionario: 78 requerimientos que representan el 46%.
Paciente: 46 requerimientos que corresponden a 27%.
Familiar: 41 requerimientos que corresponden al 24%.
Anónimo: 6 requerimientos que corresponden al 3%.

2. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS

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	3	5	0
Facturación	1	2	
Gestión Ambiental	2	2	
Medicina Nuclear	1	0	
Call Center	0	1	
Gaica	0	1	
Hematología	0	1	
TOTAL	7	12	
Promedio de días de respuesta (QUEJAS)		8 días.	
Preliminares pendientes de respuesta (QUEJAS)		0	

Fuente: Grupo Trabajo Social.

Durante el mes de ENERO de 2026 se registraron **19 quejas**, todas atendidas dentro de los tiempos establecidos, con un tiempo promedio de respuesta de **8 días**. De las quejas recibidas, 7 fueron respondidas por los servicios correspondientes en un plazo inferior a 5 días y 12 en un tiempo superior a 5 días. No se presentaron respuestas preliminares.

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

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

Para el requerimiento tipo **Queja**, se presentaron un total de **19 quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

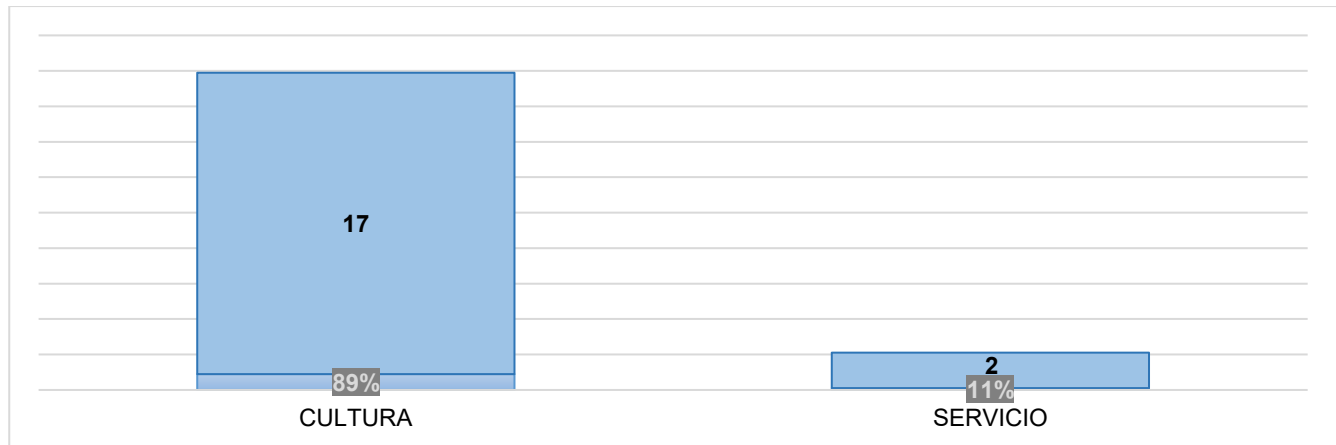
3.1. Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo de calidad

ÁREA	ATRIBUTO DE CALIDAD	CAUSA DEL REQUERIMIENTO
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja por trato poco cordial por parte de una enfermera. Paciente: Irma Parra de García.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Reprogramación de cita sin notificación previa y trato inadecuado en el servicio de Cabeza y Cuello
Enfermería	Satisfacción del usuario	Trato inadecuado y atención descortés por parte de una enfermera.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Incumplimiento en la atención y en la programación del tratamiento oncológico de la paciente Josefina Vargas Niño.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja por trato irrespetuoso y presunta falta de ética por parte del personal de enfermería.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja por presunto maltrato y negligencia por parte de una auxiliar de enfermería en paciente hospitalizada: Yomaira Morelos Blanco.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja dirigida a la Jefatura del servicio de Cabeza y Cuello por presunta actitud arrogante, falta de escucha y limitación para la expresión de solicitudes por parte del usuario.
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por trato descortés del personal de seguridad.
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Familiar de paciente en reanimación retirado sin información clara y con demora en la atención. Paciente: Rosalba Rincón Gómez – CC. 39.659.855.
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por falta de humanización en la atención por parte de la vigilante Tatiana Herrera.
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por trato altanero y mal servicio de la vigilante Michel Fernanda Rodríguez (recuperación, piso 4).
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por remisión inadecuada entre áreas, negativa en la atención y trato poco empático por parte del funcionario. Paciente: Berenice Palacios.
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por trato descortés por parte de un funcionario.
Facturación	Satisfacción del usuario	Inconformidad por atención inadecuada en el área de facturación del servicio de Hematología.
Gaica	Satisfacción del usuario	Queja por negativa de atención médica en GAICA.
Hematología	Satisfacción del usuario	Queja por atención inadecuada del médico a pacientes (paciente anónimo).
Medicina Nuclear	Satisfacción del usuario	Queja por trato grosero y desobligante de funcionarios de Medicina Nuclear.
Enfermería	Pertinencia	Queja por trato no humanizado en toma de muestra de sangre a menor en pediatría oncológica paciente: Liam Mathias Rincon Rangel TI. 1052417119
Call Center	Pertinencia	Queja por información errónea en cita de oncología primera vez

Fuente: Grupo Trabajo Social.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 7 de 15			

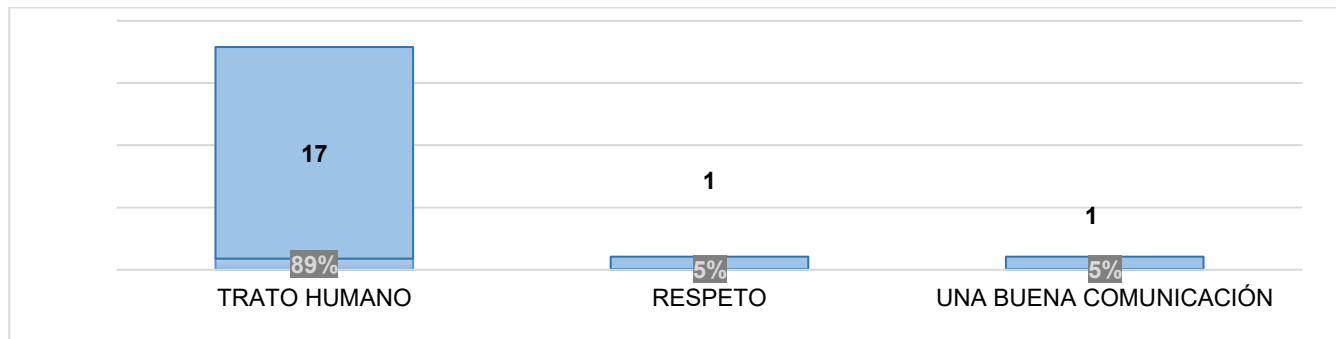
3.2. Motivos de causa tipo Queja por servicio según COTOSS



Fuente: Grupo Trabajo Social.

De las 19 Quejas presentadas en el mes de ENERO de 2026, alineadas con el **COTOSS**, el 89% corresponde a **Cultura** (17 requerimientos) y el 11% corresponde a **Servicio** (2 requerimientos).

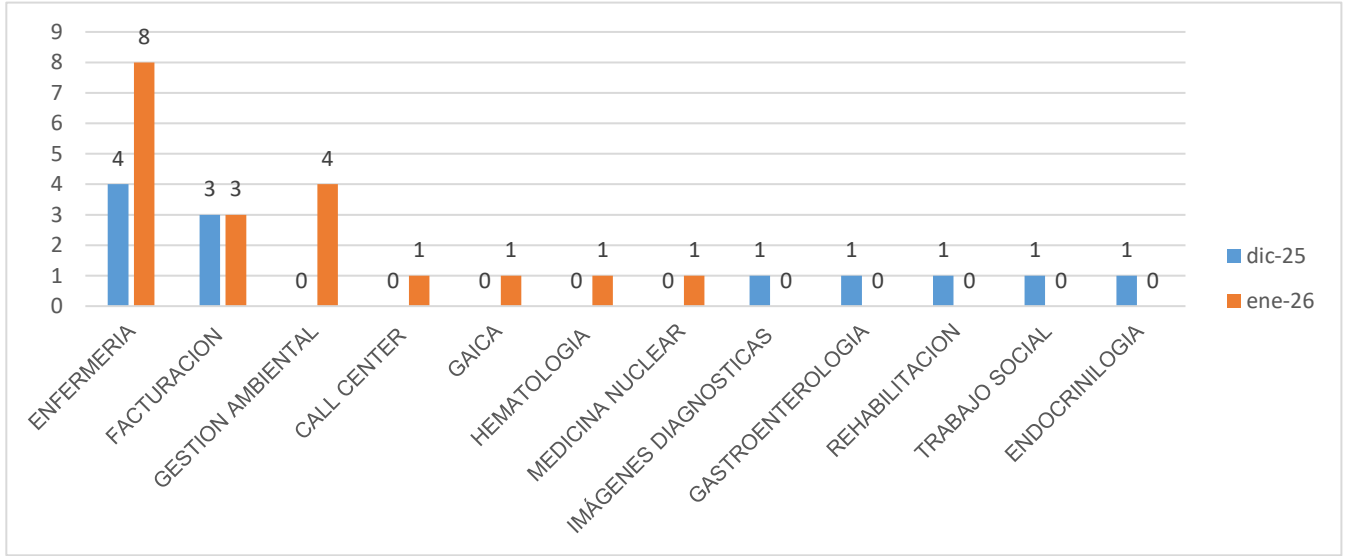
3.3. Motivos de causa tipo Queja por servicio según DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Grupo Trabajo Social.

De las 19 Quejas presentadas en el mes de ENERO de 2026, alineadas con los **DEBERES Y DERECHOS**, el 89% corresponde a **Trato Humano** con (17 requerimientos), el 5% a **Respeto** con (1 requerimientos) y el 5% a **Una buena comunicación** con (1 requerimiento).

4. COMPARATIVO POR SERVICIOS CON REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA DICIEMBRE 2025 VS ENERO 2026.



Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el mes de **DICIEMBRE** de **2025**, se presentaron **12 requerimientos** de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **ENERO de 2026**, se registraron **19 quejas**, lo que representa una disminución de 7 quejas en comparación con el mes anterior.

4.1. Comportamiento de PQRSDF entre DICIEMBRE 2025 VS ENERO 2026

➤ INCREMENTO de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	DICIEMBRE 2025	ENERO 2026
ENFERMERÍA	4	8
GESTIÓN AMBIENTAL	0	4
CALL CENTER	0	1
GAICA	0	1
HEMATOLOGIA	0	1
MEDICINA NUCLEAR	0	1

Fuente: Grupo Trabajo Social.

➤ DISMINUCIÓN de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	DICIEMBRE 2025	ENERO 2026
ENDOCRINOLOGIA	1	0
GASTROENTEROLOGIA	1	0
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	0
REHABILITACIÓN	1	0
TRABAJO SOCIAL	1	0

Fuente: Grupo Trabajo Social.

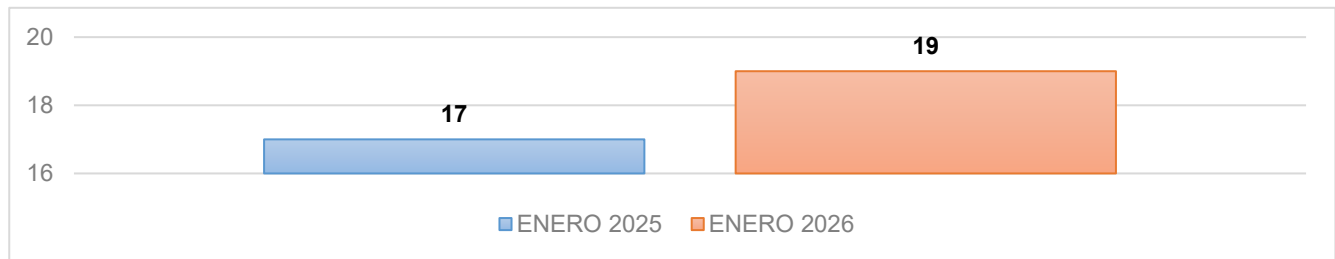
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 9 de 15			

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

SERVICIO	MES	
	DICIEMBRE 2025	ENERO 2026
FACTURACIÓN	3	3

Fuente: Grupo Trabajo Social.

5. COMPARATIVO ANUAL DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA



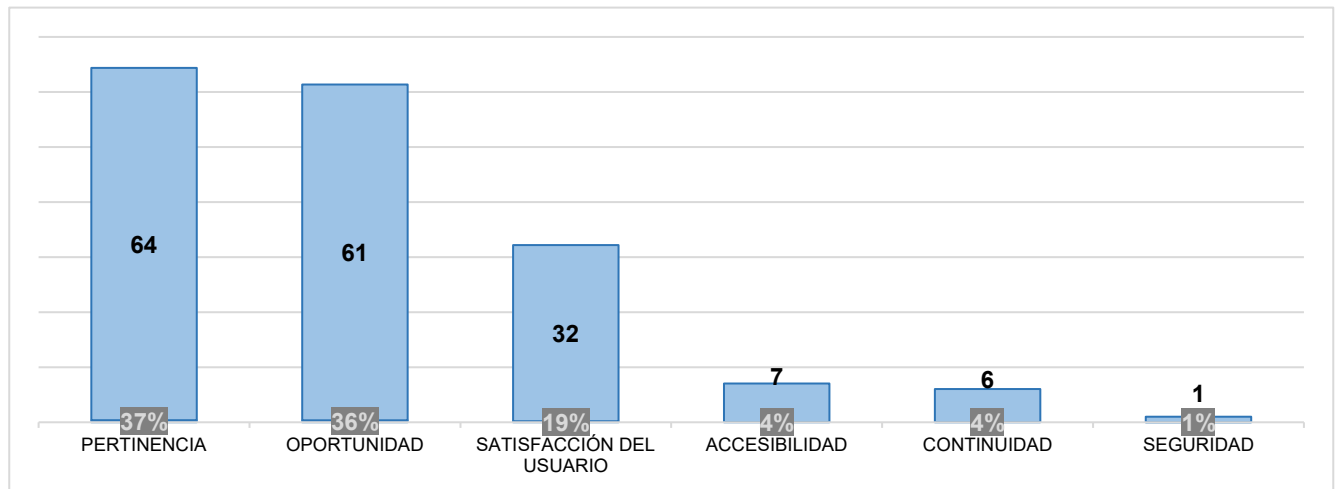
Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el mes de **ENERO de 2025** se presentaron **17 requerimientos** de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **ENERO de 2026** se registraron **19 quejas**. Se observa un aumento de 2 quejas en comparación con el año anterior.

6. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS

En enero de 2026 se registraron tres (3) requerimientos anónimos, correspondientes a un (1) reclamo y dos (2) quejas.

7. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD



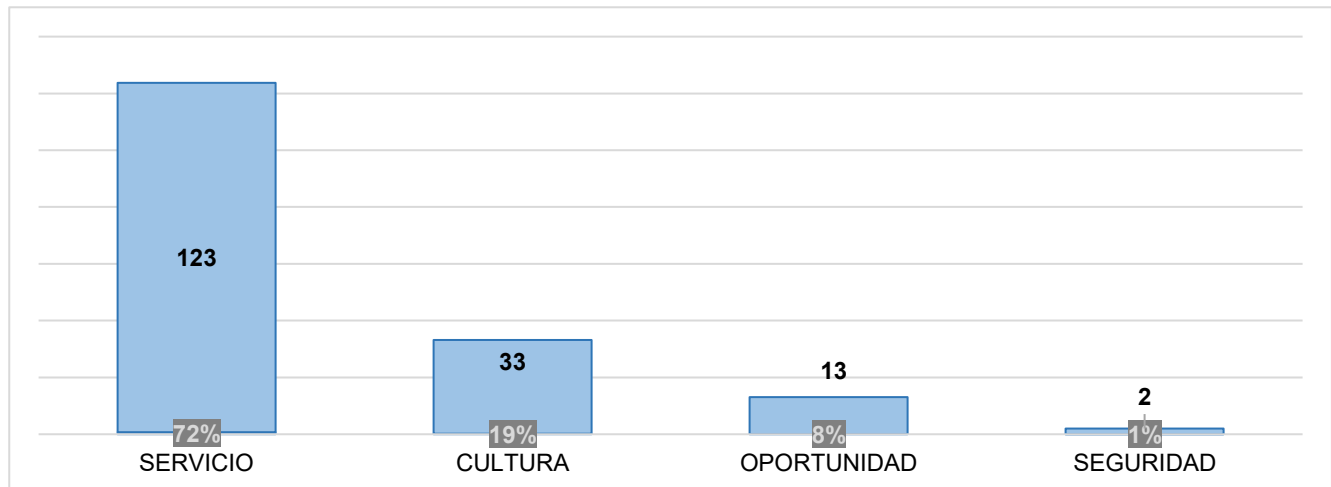
Fuente: Grupo Trabajo Social.

	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	

En el mes de **ENERO de 2026** se presentaron 171 requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Pertinencia:** 64 requerimientos que corresponden al 37%.
- **Oportunidad:** 61 requerimientos que corresponden al 36%.
- **Satisfacción del Usuario:** 32 requerimientos, que corresponden al 19%.
- **Accesibilidad:** 7 requerimientos que corresponden al 4%.
- **Continuidad:** 6 requerimientos que corresponden al 4%.
- **Seguridad:** 1 requerimientos que corresponden al 1%.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN COTOSS



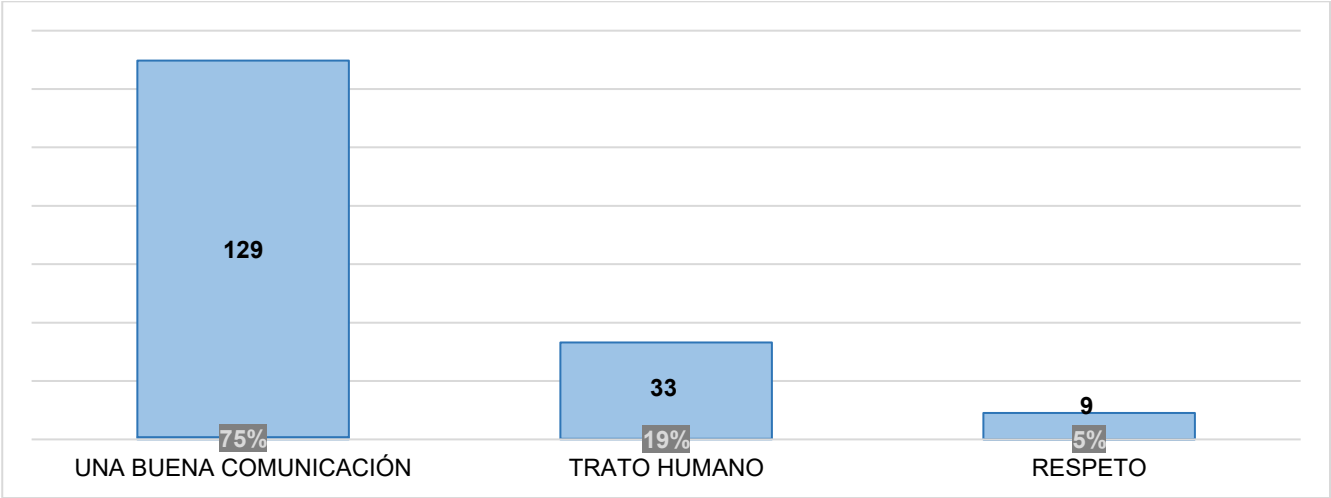
Fuente: Grupo Trabajo Social.

De los 171 requerimientos presentados en el mes de **ENERO de 2026**, alineados al modelo de atención COTOSS, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 123 requerimientos que corresponden al 72%.
- **Cultura:** 33 requerimientos que corresponden al 19%.
- **Oportunidad:** 13 requerimientos que corresponden al 8%.
- **Seguridad:** 2 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	

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Grupo Trabajo Social.

De los 171 requerimientos presentados en el mes de **ENERO DE 2026**, alineados a DERECHOS Y DEBERES, se clasifican de la siguiente manera:

- **Una buena comunicación:** 129 requerimientos que corresponden al 75%.
- **Trato humano:** 33 requerimientos que corresponden al 19%.
- **Respeto:** 9 requerimientos que corresponden al 5%.

10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ENERO 2026

Durante el mes de **ENERO de 2026**, se atendieron un total de **10.379 pacientes**, y se presentaron **171 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

ENERO 2026		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
171	PACIENTES NUEVOS	468
	PACIENTES ANTIGUOS	9.911
	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	10.379

Fuente: Oficina planeación institucional.

11. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS

ÁREA	ATRIBUTO DE CALIDAD	FUNCIONARIO/A	MOTIVO
Facturación	Satisfacción al usuario	N/A	Felicita a la funcionaria de la rotonda.
Facturación	Satisfacción al usuario	N/A	Felicita al personal de facturación.

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

Facturación	Satisfacción al usuario	Nayi e Ingrid	Felicita a las navegadoras por su buena atención.
Facturación	Satisfacción al usuario	Sandra Hernández	Felicita a la navegadora por su excelente atención.
Facturación	Satisfacción al usuario	Sandra Hernández	Felicita a la navegadora por su buen servicio.
Facturación	Satisfacción al usuario	N/A	Felicita a los navegadores y al vigilante de laboratorio.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicita al personal de enfermería y cirugía por su atención.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Fabian y Dr. Alcalá	Felicita al enfermero Fabian y al Dr. Alcalá de Hematología.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicita al personal de enfermería del tercero norte y oriente.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicita a las enfermera de duelo por su excelente labor.
Gestión Ambiental	Satisfacción al usuario	N/A	Felicita al personal de Gestión Ambiental.
Gestión Ambiental	Satisfacción al usuario	Yuri Pinzón	Felicita a la funcionaria por su disponibilidad y orientación.
Gestión Ambiental	Satisfacción al usuario	N/A	Felicita a todo el personal por la calidad humana
INC	Satisfacción al usuario	N/A	Agradece a todos los funcionarios del INC por su buena labor.
Programa de Duelo	Satisfacción al usuario	N/A	Agradece al personal de duelo por su buena labor.

Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el mes de **ENERO de 2026** se presentaron 171 requerimientos, de los cuales 15 corresponden a felicitaciones de los pacientes hacia los funcionarios del INC.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de felicitaciones fueron:

- **Facturación:** 6 requerimientos.
- **Enfermería:** 4 requerimientos.
- **Gestión Ambiental:** 3 requerimientos.

12. PLAN DE MEJORA

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

13. REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LAS EPS

En el mes de **ENERO de 2026** se presentaron **78 requerimientos** por parte de las EPS.

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

14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

SOLICITUD	CANTIDAD
Tramite de citas	77
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	1

Fuente: Grupo Trabajo Social.

En el mes de **ENERO de 2026** se presentaron un total de **78 solicitudes**, distribuidas de la siguiente manera:

- **77 solicitudes** correspondientes a trámites administrativos relacionados con la **asignación de citas**.
- **1 solicitud** de **Historia Clínica**.

CONCLUSIONES

▪ Tipo de Requerimiento

Durante el mes de enero de 2026 se recibieron 171 requerimientos. De estos, el 50% correspondió a reclamos, el 25% a peticiones, el 11% a quejas y el 9% a felicitaciones.

Es importante informar que, aunque el mayor porcentaje corresponde a los reclamos, la presencia de manifestaciones de reconocimiento evidencia avances en la satisfacción y confianza de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución. Estos resultados reflejan la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de mejora y la calidad en la atención

▪ Canales de recepción

En enero de 2026, el correo electrónico continúa siendo el principal canal de recepción de requerimientos, los buzones físicos con un 29%.

Lo anterior demuestra una marcada preferencia por medios escritos y digitales, lo que reafirma la necesidad de mantener canales accesibles, oportunos y eficientes que faciliten la comunicación entre los usuarios y la institución.

▪ Perfil de usuarios

Los requerimientos fueron presentados principalmente por funcionarios (46%), seguidos de pacientes (27%), familiares (24%) y usuarios anónimos (3%).

Esta distribución evidencia una participación activa y equilibrada de los diferentes actores vinculados a la institución, lo que permite obtener una visión integral sobre la percepción del servicio y las oportunidades de mejora.

▪ Eficacia en tiempos de respuesta

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

Las **19 quejas** recibidas fueron atendidas en un tiempo promedio de **8 días** y todas se resolvieron dentro del plazo máximo de 15 días establecidos, lo que evidencia un adecuado cumplimiento en la gestión de respuestas.

Con un total de **10.379** pacientes atendidos y **171** requerimientos recibidos, la proporción de solicitudes frente al volumen de atención es baja, lo que indica un nivel general favorable en la prestación del servicio. No obstante, es fundamental mantener una gestión oportuna y efectiva de las quejas y demás requerimientos, ya que esto contribuye a prevenir la recurrencia de inconformidades, fortalecer la confianza de los usuarios y garantizar la mejora continua en la calidad del servicio ofrecido.

▪ **Acciones emprendidas para las PQRSDF priorizadas para el mes**

Se realiza seguimiento permanente a los requerimientos mediante el envío de correos electrónicos y llamadas telefónicas, con el propósito de garantizar respuestas oportunas por parte de los servicios involucrados.

Desde la Oficina de Trabajo Social se brinda retroalimentación continua a las áreas correspondientes, fortaleciendo la articulación interna y asegurando el cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos.

Asimismo, se presenta un informe consolidado al área de Calidad en el marco del Comité de Planeación, Comunicaciones y Subdirección Médica, el cual posteriormente es publicado en la página web del INC, en cumplimiento de los principios de transparencia y mejora continua institucional.

Elaborado por	Aprobado por
Blanca Liliana Bejarano Páez	Norha Lizarazo Camacho

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:	Nombre desconocido de propiedad documento.	Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Dependencia:	Nombre desconocido de propiedad documento.	Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Fecha:	16-01-2024	Fecha:	Nombre desconocido de propiedad documento.	Fecha:	18-01-2024

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