

	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 febrero de 2026 al 28 de febrero de 2026
Título del Informe:	INFORME PQRSDF FEBRERO 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 FEBRERO 2026.....	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 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.....	6
3.3. Motivos de causa tipo Queja por servicio según DEBERES Y DERECHOS	7
4. COMPARATIVO POR SERVICIOS CON REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA ENERO 2026 VS FEBRERO 2026.....	7
4.1. Comportamiento de PQRSDF entre ENERO 2026 VS FEBRERO 2026	7
5. COMPARATIVO ANUAL DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	8
6. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS	8
7. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD	9
8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN COTOSS.....	9
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN DEBERES Y DERECHOS	10
10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE FEBRERO 2026	10
11. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS	10
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, Servicio al Ciudadano 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 Servicio al Ciudadano 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 Servicio al Ciudadano 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.

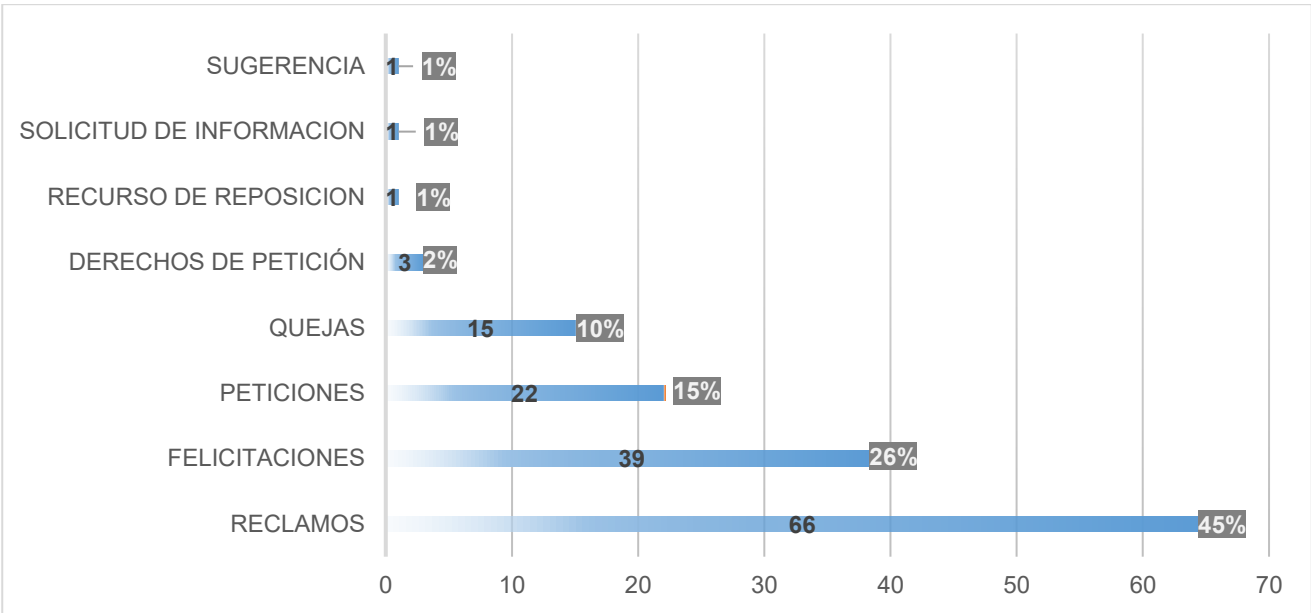
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 3 de 15			

DESARROLLO DEL INFORME

1. CONSOLIDADO DE PQRSDF FEBRERO 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



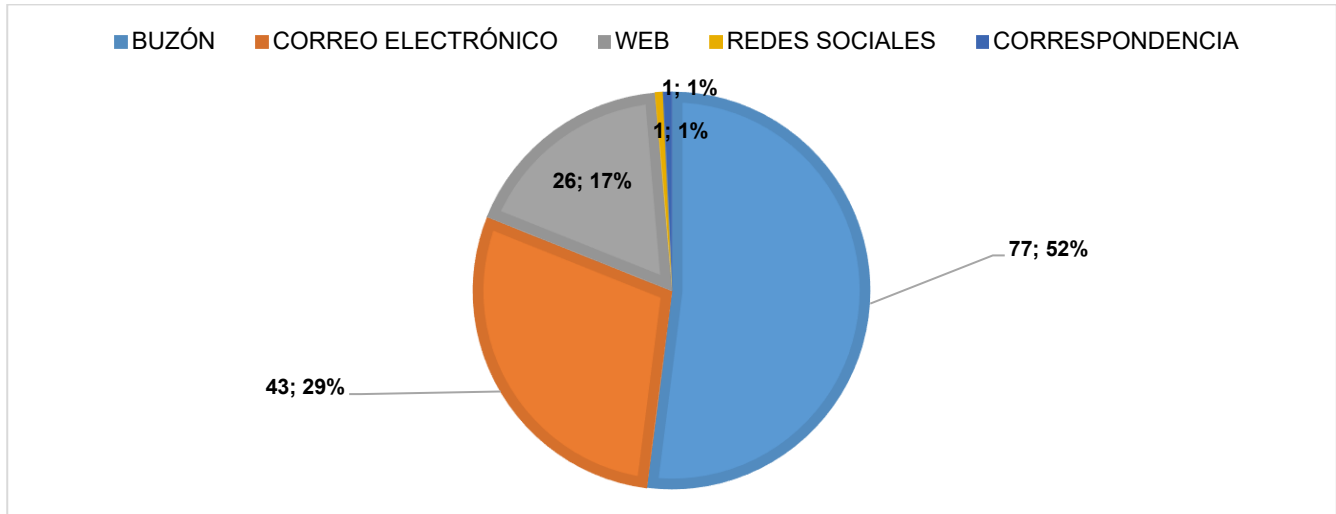
Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

En el mes de **FEBRERO** de 2026, se registraron un total de **148** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera:

Reclamos 66 requerimientos, que representan el 45%; **Felicitaciones** 39 requerimientos, equivalentes al 26%; **Petición** 22 requerimientos, que constituyen el 15%, **Quejas** 15 requerimientos, que representan el 10%; **Derechos de Petición** 3 requerimientos, que representa el 2%, **Recurso de Reposición** 1 requerimiento equivalente al 1% **Solicitud de Información** 1 requerimiento, equivalente al 1% y **Sugerencia** equivalente al 1%.

	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			

1.2. Canales de recepción

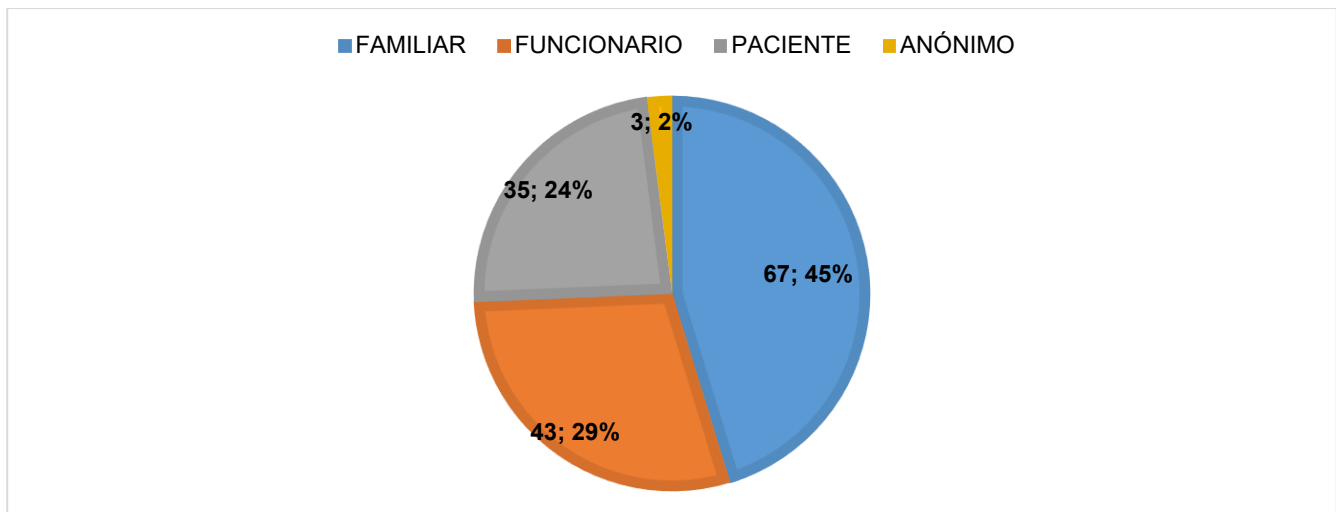


Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **FEBRERO** de 2026, se presentaron 148 requerimientos, recibidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón:** 77 requerimientos que representan el 52 %
- **Correo Electrónico:** 43 requerimientos que corresponde al 29%.
- **Web:** 26 requerimientos que corresponde al 17%.
- **Redes Sociales:** 1 requerimientos que corresponden al 1%.
- **Correspondencia:** 1 requerimientos que corresponden al 1%.

1.3. Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

	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 **FEBRERO** de 2026, se registraron 148 requerimientos, interpuestos de la siguiente manera:

Familiar: 67 requerimientos que representan el 45%.
Funcionario: 43 requerimientos que corresponden a 29%.
Paciente: 35 requerimientos que corresponden al 24%.
Anónimo: 3 requerimientos que corresponden al 2%.

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
Gestión Ambiental	4	0	0
Facturación	1	3	
Neumología	1	0	
Seno y Tejidos Blandos	1	0	
Enfermería	0	3	
Endocrinología	0	1	
Rehabilitación	0	1	
TOTAL	7	8	
Promedio de días de respuesta (QUEJAS)		6 días.	
Preliminares pendientes de respuesta (QUEJAS)		0	

Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

Durante el mes de febrero de 2026 se registraron **15 quejas**, todas con respuesta dentro de los tiempos establecidos, con un tiempo promedio de respuesta de **6 días**. De las quejas recibidas, 7 fueron respondidas por los servicios correspondientes en un plazo inferior a 5 días y 8 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

Para el requerimiento tipo **Queja**, se presentaron un total de **15 quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

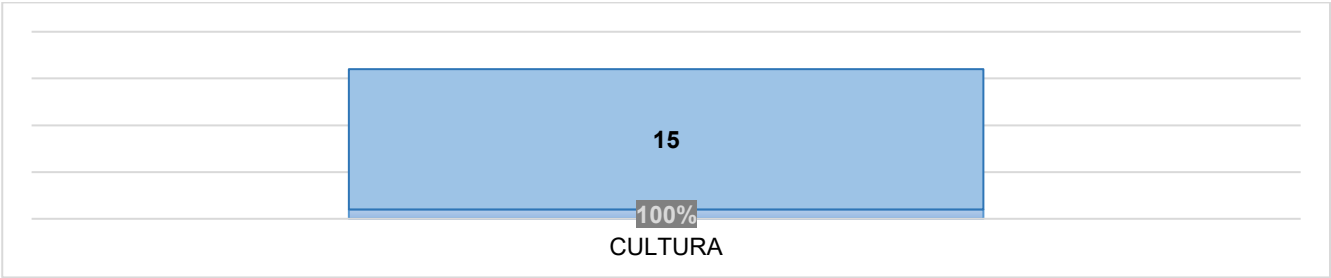
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
		Página 6 de 15	

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

ÁREA	ATRIBUTO DE CALIDAD	CAUSA DEL REQUERIMIENTO
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja de facturación Hospital Día - Inconformidad con la atención de la navegadora de quimioterapia, debido a falta de información.
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja contra la facturadora Yesica de Patología por falta de gestión en el trámite, pese a contar con la documentación y autorización.
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja contra la navegadora Yulieth Cifuentes de La Rotonda por privilegiar a ciertos pacientes, favorecida por recibir regalos.
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por actitud grosera de la navegadora de La Rotonda.
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por actitud irrespetuosa e informes por radio injustificados de la funcionaria de seguridad.
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por conducta inapropiada de la guardia de seguridad, quien impidió mi ingreso y se burló de mí.
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por actitud grosera de la guardia de seguridad.
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por actitud grosera de la guardia de seguridad durante la entrega de turno con mi padre, adulto mayor.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja sobre la aplicación de medicamento por parte de la enfermera de GAICA.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja contra las enfermeras del turno nocturno de GAICA por falta de apoyo a los pacientes.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja contra la enfermera Eliana de GAICA por actitud grosera al cerrar la puerta en mi cara.
Endocrinología	Satisfacción del usuario	Queja contra la secretaria Doris por responder a los pacientes de manera inapropiada.
Neumología	Satisfacción del usuario	Queja por actitud grosera de la secretaria de Neumología.
Rehabilitación	Satisfacción del usuario	Queja contra la secretaria de Rehabilitación por actitud grosera y por proporcionar incorrectamente el correo del médico.
Seno y Tejidos Blandos	Satisfacción del usuario	Queja contra la Dra. Seno por falta de profesionalismo en la forma en que me realizó la llamada.

Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

3.2. Motivos de causa tipo Queja por servicio según COTOSS



Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

De las 15 Quejas presentadas en el mes de FEBRERO de 2026, alineadas con el COTOSS, el 100% corresponde a **Cultura** (15 requerimientos).

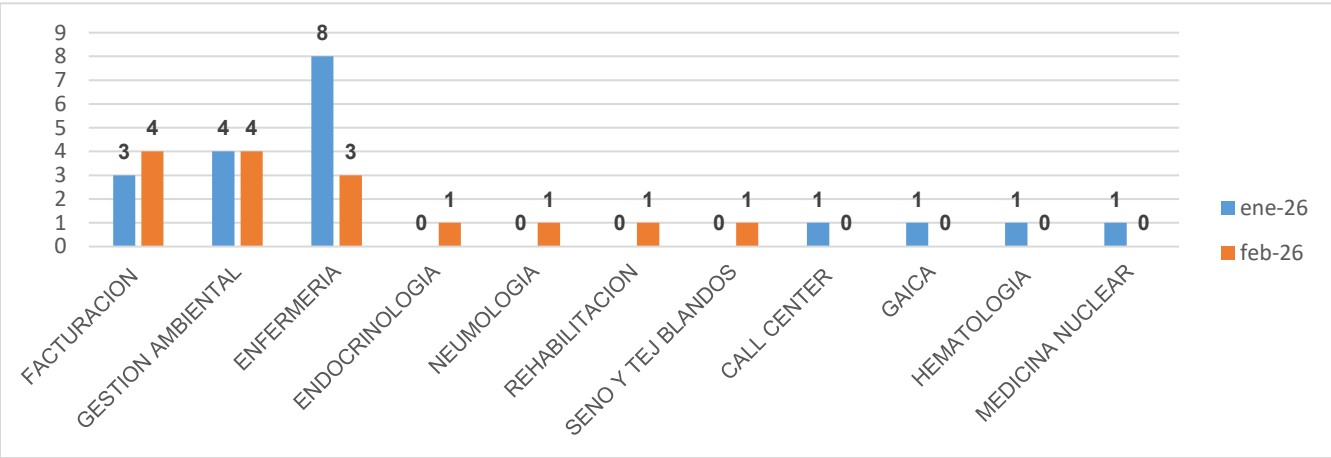
3.3. Motivos de causa tipo Queja por servicio según DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

De las 15 Quejas presentadas en el mes de FEBRERO de 2026, alineadas con los **DEBERES Y DERECHOS**, el 87% corresponde a **Trato Humano** con (13 requerimientos), el 13% a **Respeto** con (2 requerimientos).

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



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **ENERO** de **2026**, se presentaron **19 requerimientos** de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **FEBRERO de 2026**, se registraron **15 quejas**, lo que representa una disminución de 4 quejas en comparación con el mes anterior.

4.1. Comportamiento de PQRSDF entre ENERO 2026 VS FEBRERO 2026

➤ INCREMENTO de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	ENERO 2026	FEBRERO 2026
FACTURACIÓN	3	4
ENDOCRINOLOGÍA	0	1
NEUMOLOGÍA	0	1
REHABILITACIÓN	0	1
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	1

Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

	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			

➤ **DISMINUCIÓN de Quejas según servicio**

SERVICIO	MES	
	ENERO 2026	FEBRERO 2026
ENFERMERIA	8	3
CALL CENTER	1	0
GAICA	1	0
HEMATOLOGÍA	1	0
MEDICINA NUCLEAR	1	0

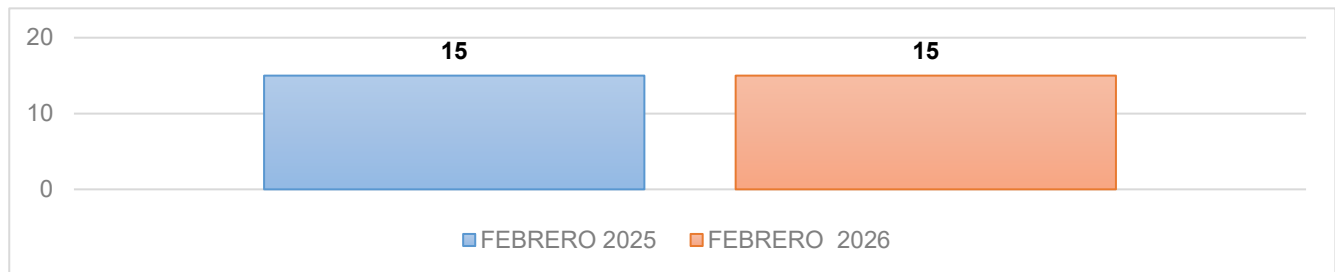
Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

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

SERVICIO	MES	
	ENERO 2026	FEBRERO 2026
GESTIÓN AMBIENTAL	4	4

Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

5. COMPARATIVO ANUAL DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA



Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

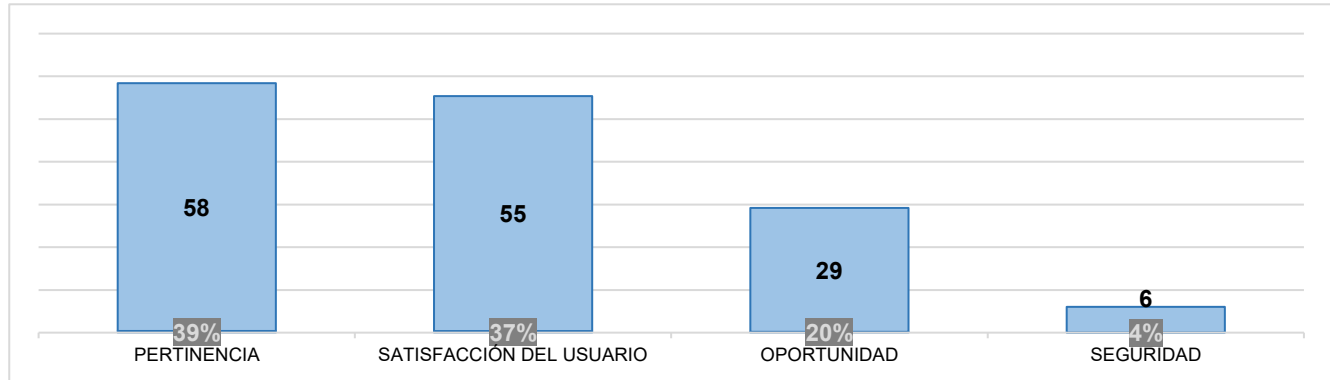
Durante el mes de **FEBRERO de 2025** se presentaron **15 requerimientos** de tipo **Queja** por servicio. En el mismo periodo de **2026** se registraron igualmente **15 casos**, evidenciando que no hubo variación en el número de quejas entre ambos periodos.

6. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS

En febrero de 2026 se registraron tres (3) requerimientos anónimos, correspondientes a un (1) reclamo, una (1) queja y una (1) felicitación.

	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	

7. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD

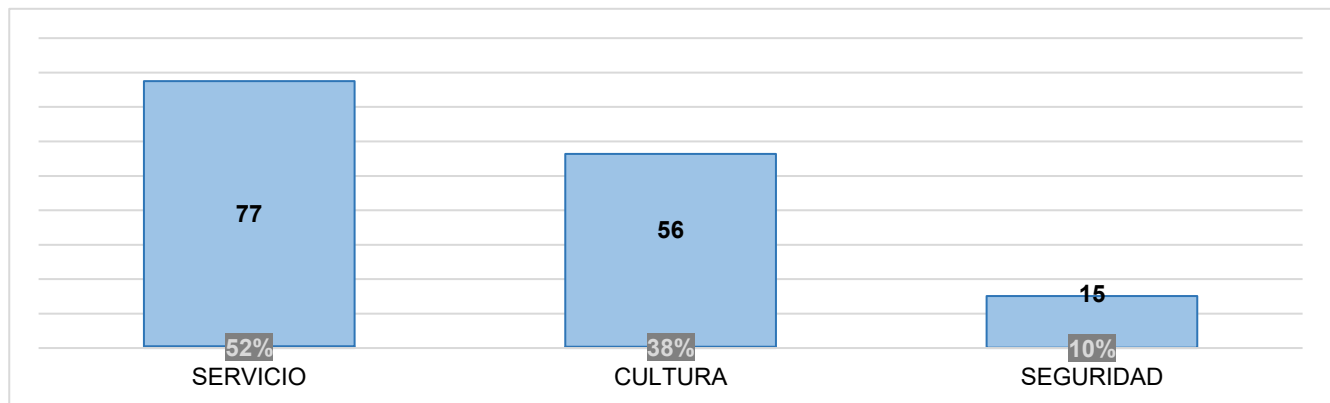


Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

En el mes de **FEBRERO de 2026** se presentaron 148 requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Pertinencia:** 58 requerimientos que corresponden al 39%.
- **Satisfacción del Usuario:** 55 requerimientos que corresponden al 37%.
- **Oportunidad:** 29 requerimientos, que corresponden al 20%.
- **Seguridad:** 6 requerimientos que corresponden al 4%.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN COTOSS



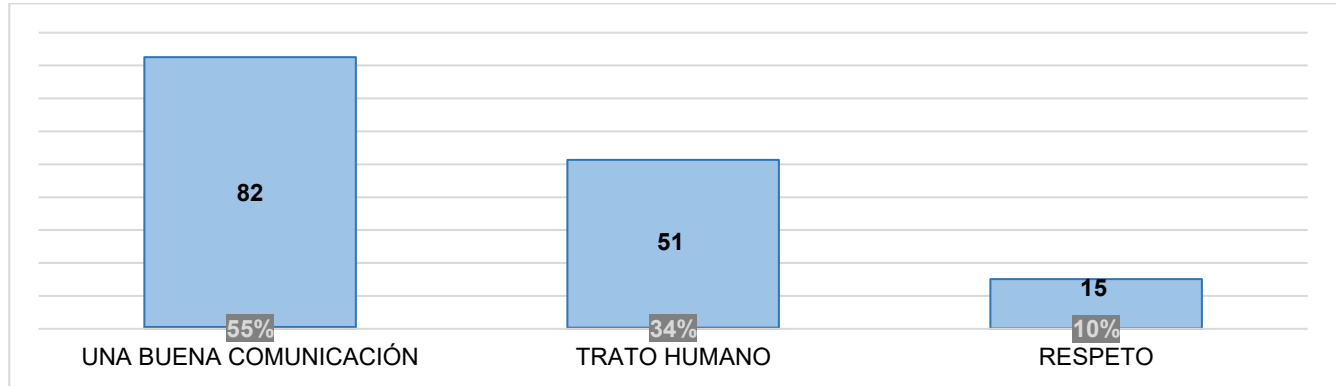
Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

De los 148 requerimientos presentados en el mes de **FEBRERO de 2026**, alineados al modelo de atención COTOSS, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 77 requerimientos que corresponden al 52%.
- **Cultura:** 56 requerimientos que corresponden al 38%.
- **Seguridad:** 15 requerimientos que corresponden al 10%.

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

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

De los 148 requerimientos presentados en el mes de **FEBRERO DE 2026**, alineados a DERECHOS Y DEBERES, se clasifican de la siguiente manera:

- **Una buena comunicación:** 82 requerimientos que corresponden al 55%.
- **Trato humano:** 51 requerimientos que corresponden al 34%.
- **Respeto:** 15 requerimientos que corresponden al 10%.

10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE FEBRERO 2026

Durante el mes de **FEBRERO de 2026**, se atendieron un total de **11.041 pacientes**, y se presentaron **148 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

FEBRERO 2026		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
148	PACIENTES NUEVOS	495
	PACIENTES ANTIGUOS	10.546
	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	11.041

Fuente: Oficina planeación institucional.

11. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS

ÁREA	ATRIBUTO DE CALIDAD	FUNCIONARIO/A	MOTIVO
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Se resalta el buen trato y desempeño del personal de enfermería durante la atención brindada.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Cristina Franklin	Se destaca a la enfermera jefe Cristina Franklin por brindar excelente información.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Sandra Asencio	Se destaca su dedicación, labor y amor hacia el paciente.

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

Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación por la charla sobre quimioterapia en enfermería.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Cristina	Felicitación a la jefe Cristina del centro educativo por su charla clara sobre quimioterapia.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Cristina	Felicitación a la jefe Cristina por las orientaciones brindadas en la charla sobre cuidados del paciente.
Enfermería	Satisfacción al usuario	María Cristina	Felicitaciones a la jefe María Cristina de Gastro por la excelente atención brindada
Enfermería	Satisfacción al usuario	Yolanda Merchán	Felicitación a la jefe Yolana Merchán por su amabilidad y colaboración en el tratamiento de cáncer de cérvix.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Yolanda Merchán	Felicitación a la jefe Yolanda Merchán por su excelente desempeño y calidad humana.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Licet Rojas	Felicitación a la enfermera Licet Rojas por su labor y su gran corazón.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al equipo de Programación de Apoyo al Duelo por su atención especial y humana.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Sandra	Felicitación a la jefe Sandra del equipo de Apoyo al Duelo por su acompañamiento, me hizo sentir muy bien.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación por la charla de quimioterapia en el centro educativo, con recomendaciones muy claras.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Leidy Cáceres	Felicitación a la enfermera Leidy Cáceres por su atención y sentido humano.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de duelo, enfermería, camilleros y seguridad por su excelente labor.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a la enfermera, al personal de seguridad y a la doctora de UCP por su excelente servicio y atención.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Cristina y Johana	Felicitación a la jefe Cristina y a Johana por su actitud y calidad humana
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de Enfermería y Seguridad del INC.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación y agradecimiento al Área de Duelo por su acompañamiento hasta el final.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Sandra	Felicitación al personal de Enfermería, especialmente a la enfermera Sandra, por su acompañamiento y apoyo tras el fallecimiento de mi esposo.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a los ángeles de acompañamiento al duelo y vigilancia. gracias por todo su apoyo.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Sandra	Gracias a la enfermera Sandra por su apoyo en el duelo y por permitir una despedida digna.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Johanna	Felicitación a la auxiliar Johanna por su atención y calidez humana
Enfermería	Satisfacción al usuario	Angie	Felicitación a la enfermera Angie por su atención amable y cariñosa hacia mi papá.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al Programa del Duelo por su acompañamiento a mi paciente
Gestión Ambiental	Satisfacción al usuario	Bibiana Leal	Felicitación a la Sra. Bibiana Leal, guardia de seguridad, por su excelente desempeño y respeto hacia los pacientes
Gestión Ambiental	Satisfacción al usuario	Bibiana León	Felicitación a Bibiana León, por ser una vigilante cumplida, atenta y ejemplar en su labor.

	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	

Gestión Ambiental	Satisfacción al usuario	Bibiana Leal	Felicitación a la Sra. Bibiana Leal por su destacada labor.
Gestión Ambiental	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a la guardia de seguridad por su amabilidad y siempre atender con una sonrisa.
Dirección	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al INC por todos sus profesionales; gracias al personal por su amabilidad y respeto.
Dirección	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a todo el personal del INC por su excelente trabajo y trato humano.
Dirección	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación y agradecimiento a todos por su generosidad.
Facturación	Satisfacción al usuario	Stefany Garzón	Felicitación a la navegadora Stefany Garzón por su colaboración con la Jefe Cristina para priorizar la atención.
Facturación	Satisfacción al usuario	Adalberto	Felicitación al navegante Adalberto por su excelente y amable servicio
Facturación	Satisfacción al usuario	Julio Jiménez	Felicitación a Julio Jiménez por ser una persona excelente.
Imágenes Diagnósticas	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de Mamografía
Imágenes Diagnósticas	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de Resonancia por su gran corazón y dedicación
Farmacia	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de Farmacia por su buen servicio.
Nutrición	Satisfacción al usuario	Margarita Martelo	Felicitación a la Dra. Margarita Martelo de Nutrición por sus claras explicaciones.

Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

En el mes de **FEBRERO de 2026** se presentaron 148 requerimientos, de los cuales 39 corresponden a felicitaciones de los pacientes hacia los funcionarios del INC.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de felicitaciones fueron:

- **Enfermería:** 25 requerimientos.
- **Gestión Ambiental:** 4 requerimientos.
- **Dirección:** 3 requerimientos.
- **Facturación:** 3 requerimientos.

12. PLAN DE MEJORA

No se presenta planes de mejora para Servicio al Ciudadano.

13. REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LAS EPS

En el mes de **FEBRERO de 2026** se presentaron **43 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	29
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

Durante el mes de **FEBRERO** de 2026 se registraron un total **de 29 solicitudes**, correspondientes a trámites administrativos relacionados con la **asignación de citas**.

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

CONCLUSIONES

Tipo de requerimiento

Durante el mes de febrero de 2026 se recibieron 148 requerimientos. Predominaron los reclamos (45%), seguidos por felicitaciones (26%), peticiones (15%) y quejas (10%). Si bien se mantiene una proporción importante de manifestaciones de inconformidad, la presencia de reconocimientos positivos evidencia avances en los niveles de satisfacción y confianza de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución.

Canales de recepción

En febrero de 2026, el buzón institucional fue el principal canal utilizado para la radicación de requerimientos (52%), seguido del correo electrónico (29%). Se evidencia una marcada preferencia de los usuarios por medios escritos y digitales para establecer comunicación con la entidad.

Perfil de usuarios

Los requerimientos fueron presentados principalmente por familiares de los pacientes (45%), seguidos de funcionarios de las diferentes EPS (29%), pacientes (24%) y usuarios anónimos (2%).

Eficacia en los tiempos de respuesta

Las 15 quejas recibidas durante el periodo fueron atendidas en un tiempo promedio de seis (6) días, y en su totalidad se resolvieron dentro del plazo máximo de quince (15) días establecido, lo que evidencia un adecuado cumplimiento de los tiempos definidos para la gestión de respuestas.

Teniendo en cuenta que durante el periodo se atendieron 11.041 pacientes y se recibieron 148 requerimientos, la proporción de solicitudes frente al volumen de atención resulta baja, lo cual sugiere un balance general favorable en la prestación del servicio. Sin embargo, es fundamental mantener una gestión oportuna y efectiva de las quejas y demás requerimientos, dado que ello contribuye a prevenir la recurrencia de inconformidades, fortalecer la confianza de los usuarios y promover la mejora continua en la calidad del servicio.

Acciones emprendidas para las PQRSDF priorizadas del mes

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

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se brinda retroalimentación continua a las áreas responsables, fortaleciendo la articulación interna y promoviendo el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

Adicionalmente, se elabora un informe trimestral que es presentado en el comité de Calidad

	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			

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