

	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 marzo de 2026 al 31 de marzo de 2026
Título del Informe:	INFORME PQRSDF MARZO 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 MARZO 2026	3
1.1. Tipo de requerimiento	3
1.2. Canales de recepción.....	3
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	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.....	7
4.1. Comportamiento de PQRSDF entre FEBRERO 2026 VS MARZO 2026.....	8
5. COMPARATIVO ANUAL DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	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 MARZO 2026	11
11. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS	11
12. PLAN DE MEJORA.....	14
13. REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LAS EPS	14
14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS	14

	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.

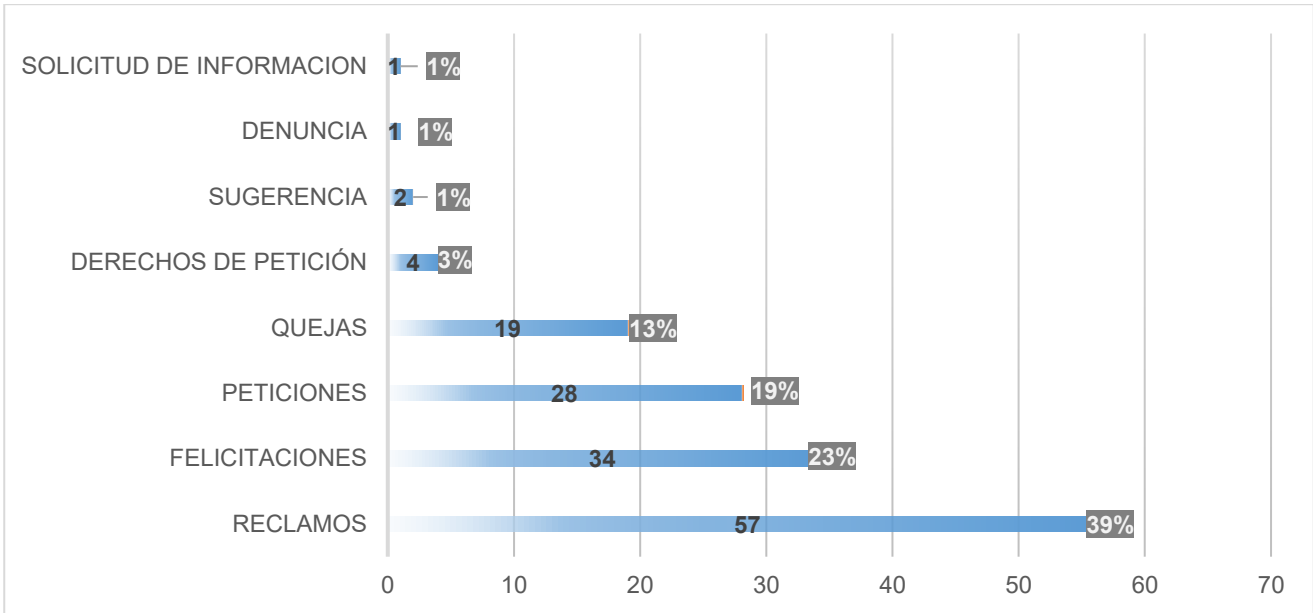
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 3 de 15			

DESARROLLO DEL INFORME

1. CONSOLIDADO DE PQRSDF MARZO 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



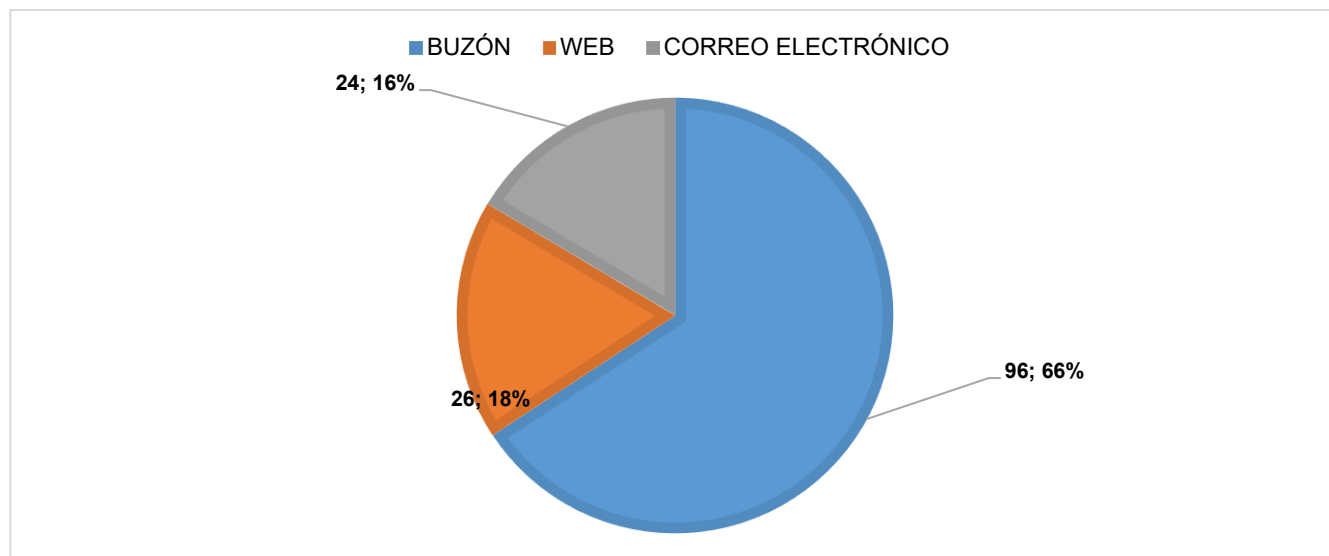
Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **MARZO** de 2026, se registraron un total de **146** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera:

Reclamos 57 requerimientos, que representan el 39%; **Felicitaciones** 34 requerimientos, equivalentes al 23%; **Petición** 28 requerimientos, que constituyen el 19%, **Quejas** 19 requerimientos, que representan el 13%; **Derechos de Petición** 4 requerimientos, que representa el 3%, **Sugerencia** 2 requerimientos, equivalente al 1%. **Denuncia** 1 requerimiento equivalente al 1% y **Solicitud de Información** 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			

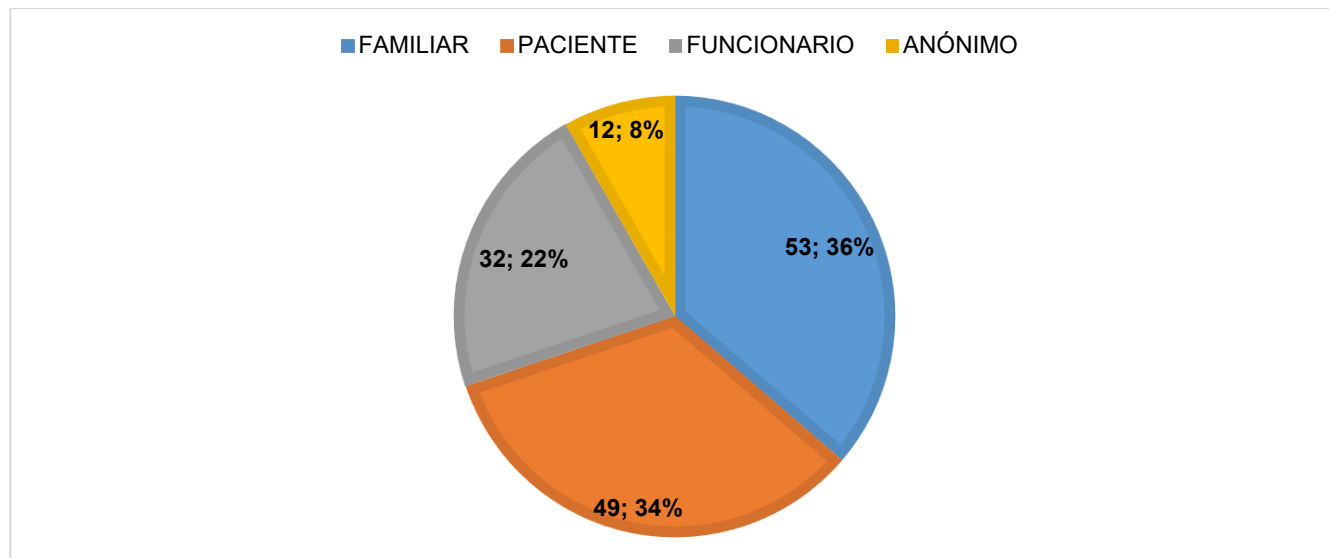


Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **MARZO** de 2026, se presentaron 146 requerimientos, recibidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón:** 96 requerimientos que representan el 66 %
- **Web:** 26 requerimientos que corresponde al 18%.
- **Correo Electrónico:** 24 requerimientos que corresponde al 16%.

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 **MARZO** de 2026, se registraron 146 requerimientos, interpuestos de la siguiente manera:

Familiar: 53 requerimientos que representan el 36%.
Paciente: 49 requerimientos que corresponden a 34%.
Funcionario: 32 requerimientos que corresponden al 22%.
Anónimo: 12 requerimientos que corresponden al 8%.

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
Facturación	5	2	0
Enfermería	2	0	
Hematología	2	0	
Centro de Atención Integral al Paciente	1	0	
Gestión Ambiental - Seguridad	1	2	
Radioterapia	1	0	
Uci	1	0	
Imágenes Diagnósticas	0	1	
Ortopedia	0	1	
TOTAL	13	6	
Promedio de días de respuesta (QUEJAS)		5 días	
Preliminares pendientes de respuesta (QUEJAS)		0	

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

Durante el mes de marzo de 2026 se registraron **19 quejas**, todas atendidas dentro de los tiempos establecidos, con un tiempo promedio de respuesta de **5 días**. De las quejas recibidas, 13 fueron respondidas por los servicios correspondientes en un plazo inferior a 5 días y 6 en un tiempo superior a 5 días. No se presentaron respuestas preliminares.

	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	

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 **19 quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

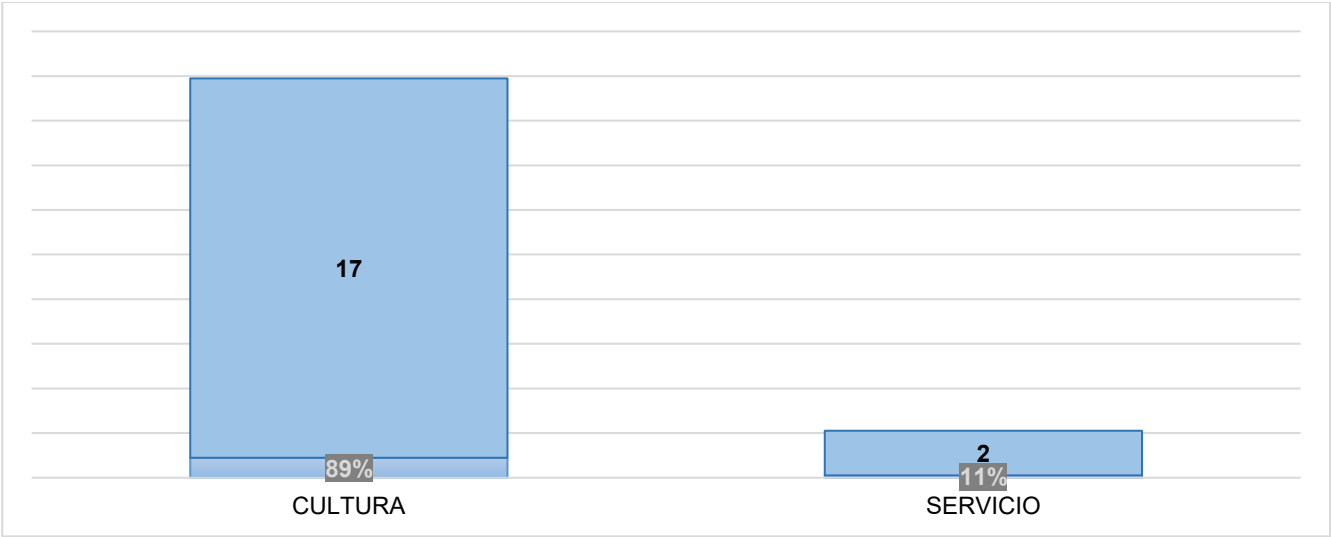
3.1. Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo de calidad

ÁREA	ATRIBUTO DE CALIDAD	CAUSA DEL REQUERIMIENTO
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por mala atención en facturación – Módulo 1 de Urología
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado en facturación de Urología
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por atención inadecuada en facturación por parte de Andrea Roa
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por trato irrespetuoso en el área de facturación (rotonda)
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por negativa de liberación de autorización en facturación por parte de la Sra. Isabel Vargas
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado del personal de facturación en atención al público
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado en facturación del 4.º piso de Oncología
Gestión Ambiental (Seguridad)	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado por parte del personal de seguridad en la puerta de acceso
Gestión Ambiental (Seguridad)	Satisfacción del usuario	Queja por restricción de ingreso a visitas por parte del personal de seguridad en la recepción, pese a presentar autorización de permanencia
Gestión Ambiental (Seguridad)	Satisfacción del usuario	Queja por restricción de ingreso a visitas en la recepción pese a tener autorización de permanencia
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado del personal de enfermería (jefes y auxiliares) en el entorno laboral
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja por trato irrespetuoso y conductas burlescas por parte del personal de enfermería en el servicio de Urología
Hematología	Satisfacción del usuario	Queja por atención inadecuada en Hematología por parte de la Dra. Spirko
Hematología	Satisfacción del usuario	Queja por no inicio oportuno de tratamiento por parte del Dr. Nicolás, programado para tres semanas
Centro de Atención Integral al paciente	Satisfacción del usuario	Queja por atención inadecuada de Yamile y Call Center a pacientes de la tercera edad
Imágenes Diagnósticas	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado por parte del personal encargado de mamografías
Ortopedia	Satisfacción del usuario	Queja por atención inadecuada en Ortopedia por parte de la Dra. Castro, incluyendo incumplimiento en la presentación personal, uso del teléfono durante la atención y demora en el inicio de la consulta (08:15)
Radioterapia	Satisfacción del usuario	Queja por cambio de programación de tratamiento sin notificación previa en Radioterapia
Uci	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado por parte del Dr. Alejandro Guzmán en la UCI

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

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

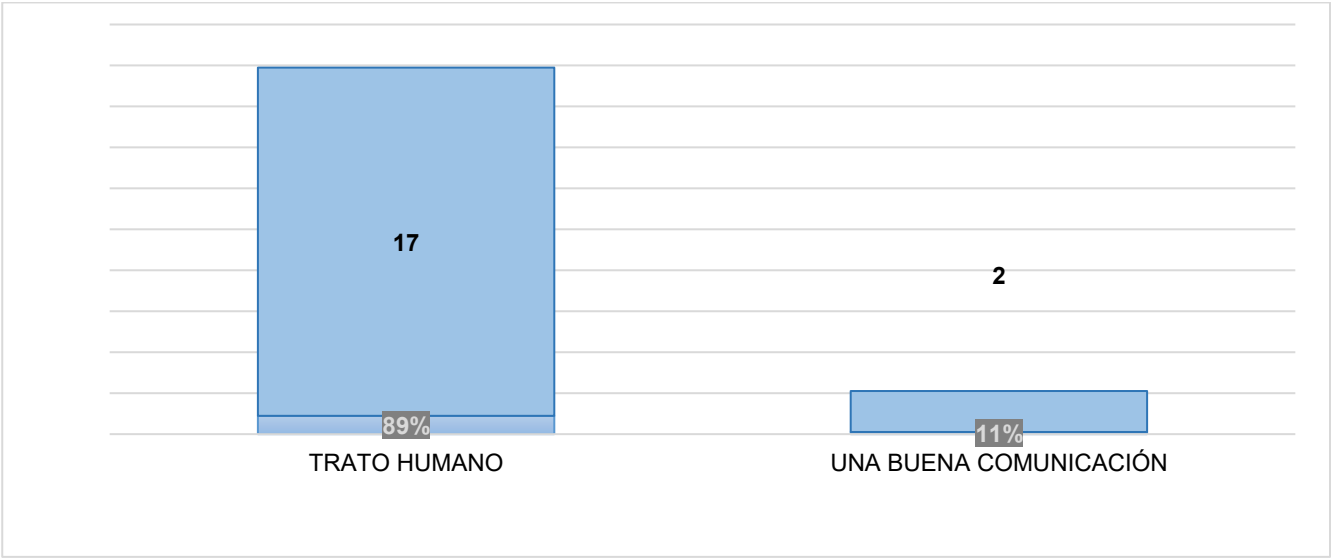
3.2. Motivos de causa tipo Queja por servicio según COTOSS



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

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

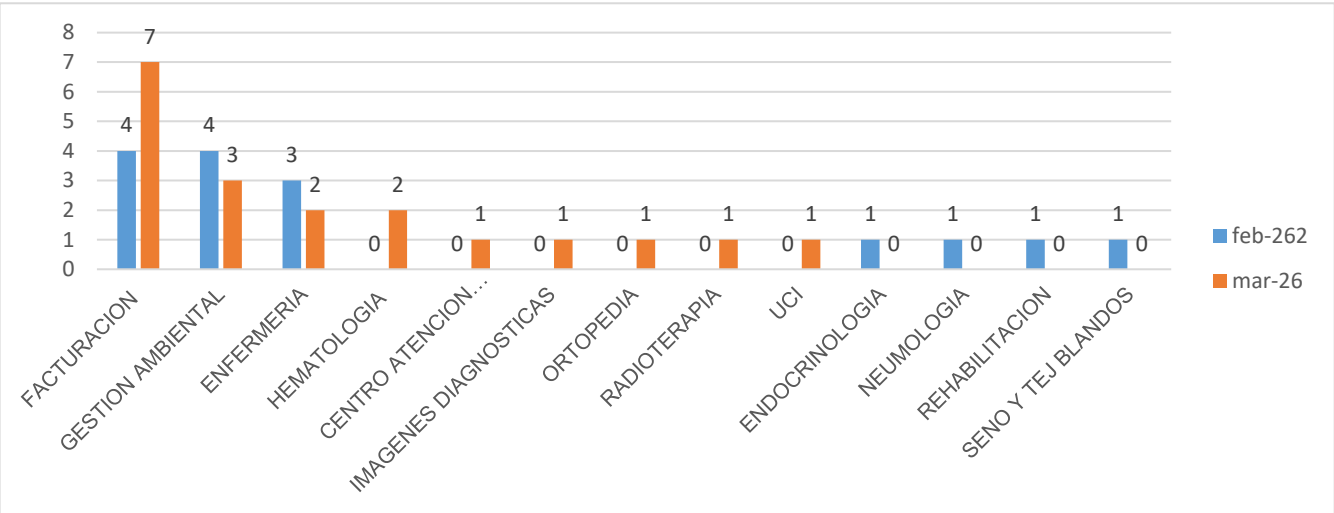
3.3. Motivos de causa tipo Queja por servicio según DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

De las 19 Quejas presentadas en el mes de MARZO de 2026, alineadas con los **DEBERES Y DERECHOS**, el 89% corresponde a **Trato Humano** con (17 requerimientos) y el 11% a **Una buena comunicación** 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 **FEBRERO** de **2026**, se presentaron **15 requerimientos** de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **MARZO de 2026**, se registraron **19 quejas**, lo que representa un aumento de 4 quejas en comparación con el mes anterior.

4.1. Comportamiento de PQRSDf entre FEBRERO 2026 VS MARZO 2026

➤ INCREMENTO de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	FEBRERO 2026	MARZO 2026
FACTURACIÓN	4	7
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER	0	1
HEMATOLOGÍA	0	2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	0	1
ORTOPEDIA	0	1
RADIOTERÁPIA	0	1
UCI	0	1

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

➤ DISMINUCIÓN de Quejas según servicio

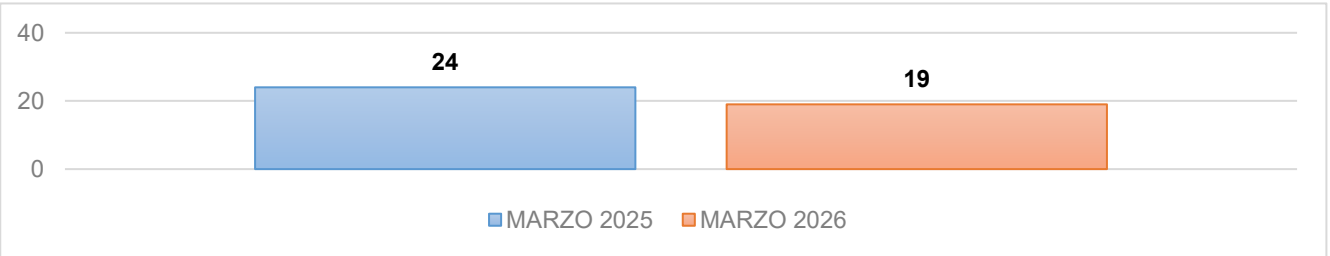
SERVICIO	MES	
	FEBRERO 2026	MARZO 2026
GESTIÓN AMBIENTAL	4	3
ENFERMERIA	3	2

	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			

ENDOCRINOLOGÍA	1	0
NEUMOLOGÍA	1	0
REHABILITACIÓN	1	0
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	1	0

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

5. COMPARATIVO ANUAL DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA



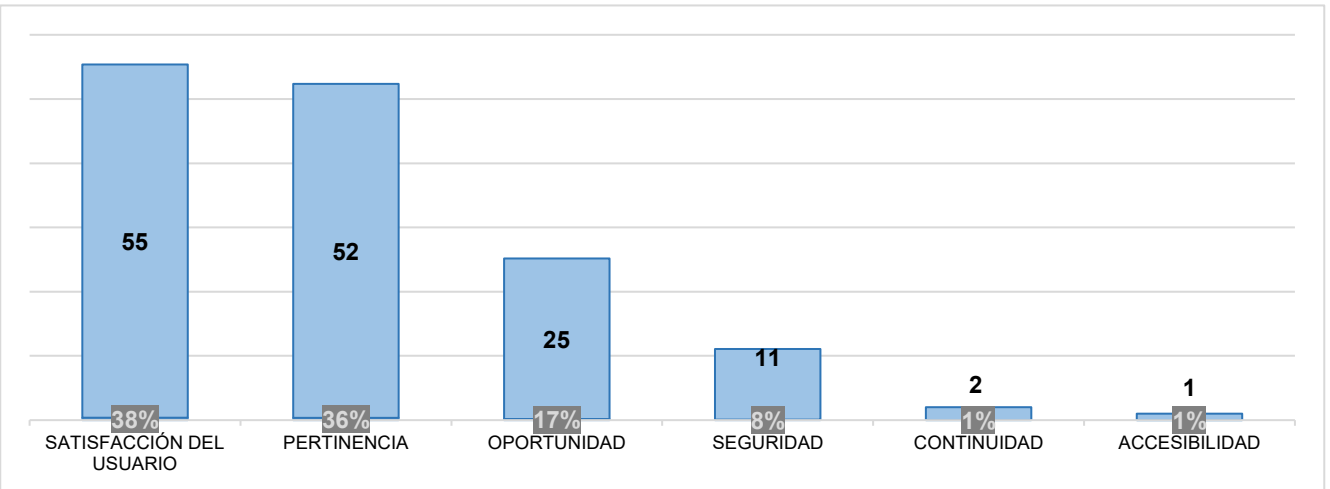
Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **MARZO de 2025** se presentaron **24 requerimientos** de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **MARZO de 2026** se registraron **19 quejas**. Se observa una disminución de 5 quejas en comparación con el año anterior.

6. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS

En marzo de 2026 se registraron doce (12) requerimientos anónimos, distribuidos en cinco (5) reclamos, una (1) queja y seis (6) felicitaciones.

7. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD



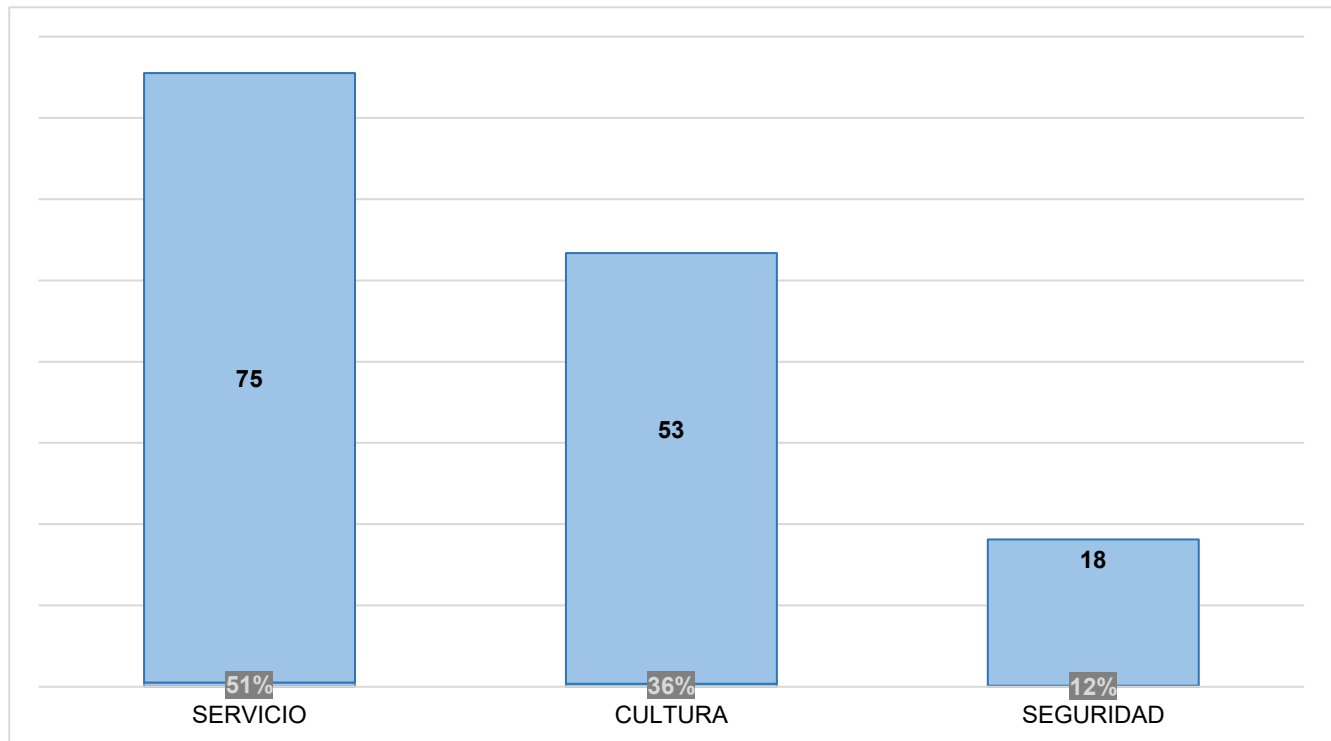
Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

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

En el mes de **MARZO de 2026** se presentaron 146 requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del Usuario:** 55 requerimientos que corresponden al 38%.
- **Pertinencia:** 52 requerimientos que corresponden al 36%.
- **Oportunidad:** 25 requerimientos, que corresponden al 17%.
- **Seguridad:** 11 requerimientos que corresponden al 8%.
- **Continuidad:** 2 requerimientos que corresponden al 1%.
- **Accesibilidad:** 1 requerimiento que corresponde al 1%.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN COTOSS



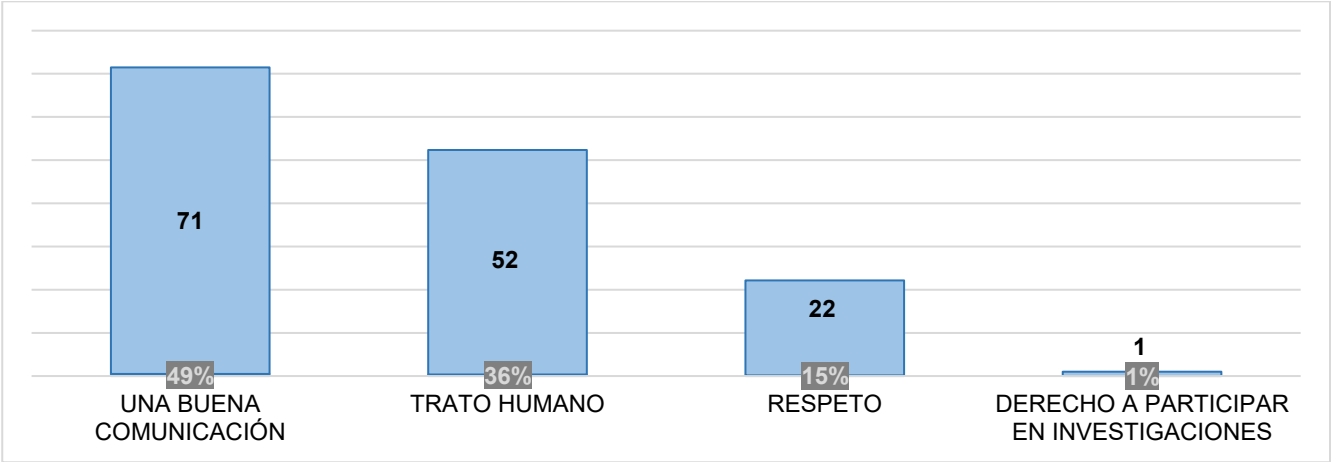
Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

De los 146 requerimientos presentados en el mes de **MARZO de 2026**, alineados al modelo de atención COTOSS, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 75 requerimientos que corresponden al 51%.
- **Cultura:** 53 requerimientos que corresponden al 36%.
- **Seguridad:** 18 requerimientos que corresponden al 12%.

	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 Servicio al Ciudadano.

De los 146 requerimientos presentados en el mes de **MARZO DE 2026**, alineados a DERECHOS Y DEBERES, se clasifican de la siguiente manera:

- **Una buena comunicación:** 71 requerimientos que corresponden al 49%.
- **Trato humano:** 52 requerimientos que corresponden al 36%.
- **Respeto:** 22 requerimientos que corresponden al 15%.
- **Derecho a participar en investigaciones:** 1 requerimiento que corresponde al 1%.

10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MARZO 2026

Durante el mes de **MARZO de 2026**, se atendieron un total de **11.407 pacientes**, y se registraron **146 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

MARZO 2026		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
146	PACIENTES NUEVOS	509
	PACIENTES ANTIGUOS	10.898
	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	11.407

Fuente: Oficina planeación institucional.

11. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS

ÁREA	ATRIBUTO DE CALIDAD	FUNCIONARIO/A	MOTIVO
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al servicio de enfermería de terapia enterostomal: La atención brindada ha sido valiosa y excelente.

	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	

Enfermería	Satisfacción al usuario	Nicolas	Felicitación al jefe Nicolás por su acompañamiento y empatía durante la atención brindada.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a los enfermeros auxiliares y a los doctores de cirugía de tórax; agradezco la atención brindada.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al servicio de apoyo al duelo; es indispensable para los cuidadores.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al servicio de acompañamiento al duelo por la atención brindada.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Sandra	Felicitación a Sandra, del servicio de apoyo al duelo, quien nos acompañó en este proceso de despedida.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación: estoy contenta por haber participado en la charla de quimioterapia, ya que me brindó orientación.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a enfermería por la charla de quimioterapia y la orientación brindada.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación por la charla de quimioterapia, la cual fue educativa.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Jonathan	Felicitación al jefe Jonathan por hacer que mi estancia fuera más confortable.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Johanna Martínez	Felicitación a la auxiliar Johanna Martínez; agradezco la calidad de la atención brindada.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al programa de duelo; agradecemos todos los cuidados brindados a mi mamá.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Gisel Lara	Felicitación a la auxiliar Gisel Lara, del servicio de enfermería en UCI, por su vocación y servicio con los pacientes.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al servicio de apoyo al duelo; siempre estuvieron con nosotros, pendientes de mi madre.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Andrey	Felicitación al camillero Andrey por su forma amable y atenta de brindar la atención.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al servicio de enfermería por la amabilidad de su personal.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Vivian Leal	Felicitación a Vivian Leal por su atención y cordialidad.
Gestión Ambiental-Seguridad	Satisfacción al usuario	Camacho	Felicitación al vigilante Camacho por su excelente labor; personas como él son las que fortalecen nuestro servicio.
Gestión Ambiental-Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a los servicios del INC; agradecemos a todo el personal por sus atenciones, procesos y apoyo brindado.

	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	

Gestión Ambiental-Seguridad	Satisfacción al usuario	Sandra González	Felicitación a la guarda de seguridad Sandra González por su excelente calidad humana, amabilidad y atención brindada.
Gestión Ambiental-Seguridad	Satisfacción al usuario	Yuli Pinzón	Felicitación a la guarda de seguridad Yuli Pinzón por su apoyo y excelente atención al momento del ingreso.
Gestión Ambiental-Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al servicio de vigilancia por su excelente calidad humana y trato amable.
Gestión Ambiental-Seguridad	Satisfacción al usuario	Carmen Barrios	Felicitación a la vigilante Carmen Barrios por su buena atención y orientación brindada.
Gestión Ambiental-Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a la señora vigilante por su orientación y apoyo brindado.
Gestión Ambiental-Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a los guardas de seguridad; son excelentes personas y brindan una atención destacada.
Imágenes Diagnósticas	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación por el excelente servicio y la calidad brindada.
Imágenes Diagnósticas	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de Imágenes Diagnósticas por su profesionalismo y amabilidad.
Imágenes Diagnósticas	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación por la buena atención brindada por parte del radiólogo.
Centro de Atención Integral al Paciente	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación muchas gracias muy buena atención por los médicos.
Centro de Atención Integral al Paciente	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al INC; expreso mi profundo agradecimiento por toda la atención brindada.
Dirección	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a todo el personal del INC por su carisma y atención; estoy muy agradecida.
Dirección	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a todo el personal del INC por su excelente labor y calidad humana.
Farmacia	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de farmacia por su gran amabilidad y calidad humana.
Infraestructura	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación por el servicio de infraestructura en Medicina Nuclear; se destaca como un ambiente confortable.

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **MARZO de 2026** se presentaron 146 requerimientos, de los cuales 34 corresponden a felicitaciones de los pacientes hacia los funcionarios del INC.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de felicitaciones fueron:

- **Enfermería:** 17 requerimientos.
- **Gestión Ambiental:** 8 requerimientos.

	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			

- **Imágenes Diagnósticas:** 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 **MARZO** de **2026** se presentaron **32 requerimientos** por parte de las EPS.

14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

SOLICITUD	CANTIDAD
Tramite de citas	19
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

Durante el mes de **MARZO** de 2026 se registraron un total de **19 solicitudes**, correspondientes a trámites administrativos relacionados con la **asignación de citas**.

CONCLUSIONES

▪ Tipo de Requerimiento

En marzo de 2026 se recibieron **146** requerimientos, en primer lugar, se encuentran los **reclamos (39%)**, seguidos por **felicitaciones (23%)**, **peticiones (19%)** y **quejas (13%)**, en segundo lugar, las felicitaciones lo que refleja satisfacción y confianza de los usuarios frente a los servicios brindados.

▪ Canales de recepción

En marzo de 2026, el buzón fue el canal más utilizado para la presentación de requerimientos (66%), seguido de la web (18%), lo que evidencia una clara preferencia de los usuarios por medios escritos y digitales para comunicarse con la institución.

▪ Perfil de usuarios

Los requerimientos fueron presentados principalmente por familiares (36%), pacientes (34%), funcionarios (22%) y anónimos 8%, mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.

▪ Eficacia en tiempos de respuesta

Las **19 quejas** recibidas fueron atendidas en un tiempo promedio de **5 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 **11.407** pacientes atendidos y **146** 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,

	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			

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 Servicio al Ciudadano 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 trimestralmente en comité de calidad, en cumplimiento de los principios de transparencia y mejora continua institucional.

Elaborado por	Revisado y 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