

	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 abril de 2026 al 30 de abril de 2026
Título del Informe:	INFORME PQRSDF ABRIL 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 ABRIL 2026	3
1.1. Tipo de requerimiento	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	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
4.1. Comportamiento de PQRSDF entre MARZO 2026 VS ABRIL 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	10
10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ABRIL 2026	11
11. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS	11
12. PLAN DE MEJORA.....	13
13. REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LAS EPS	13
14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS	13

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSJ-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.

Buzones 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 6014817000 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.

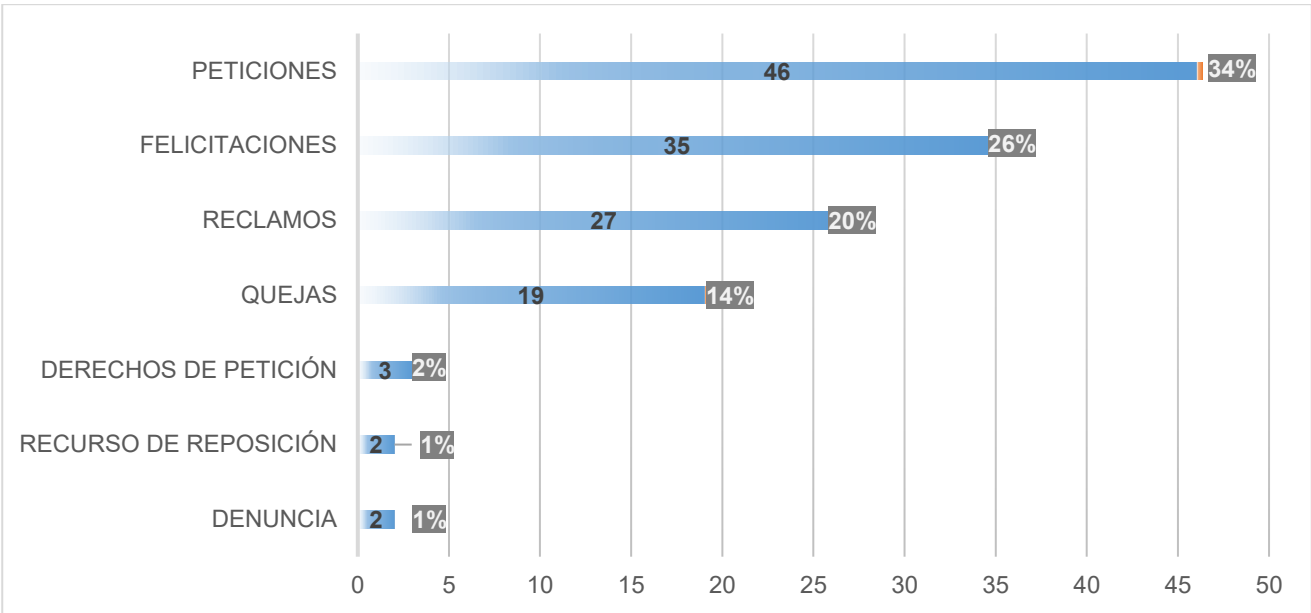
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSI-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 3 de 15			

DESARROLLO DEL INFORME

1. CONSOLIDADO DE PQRSDF ABRIL 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



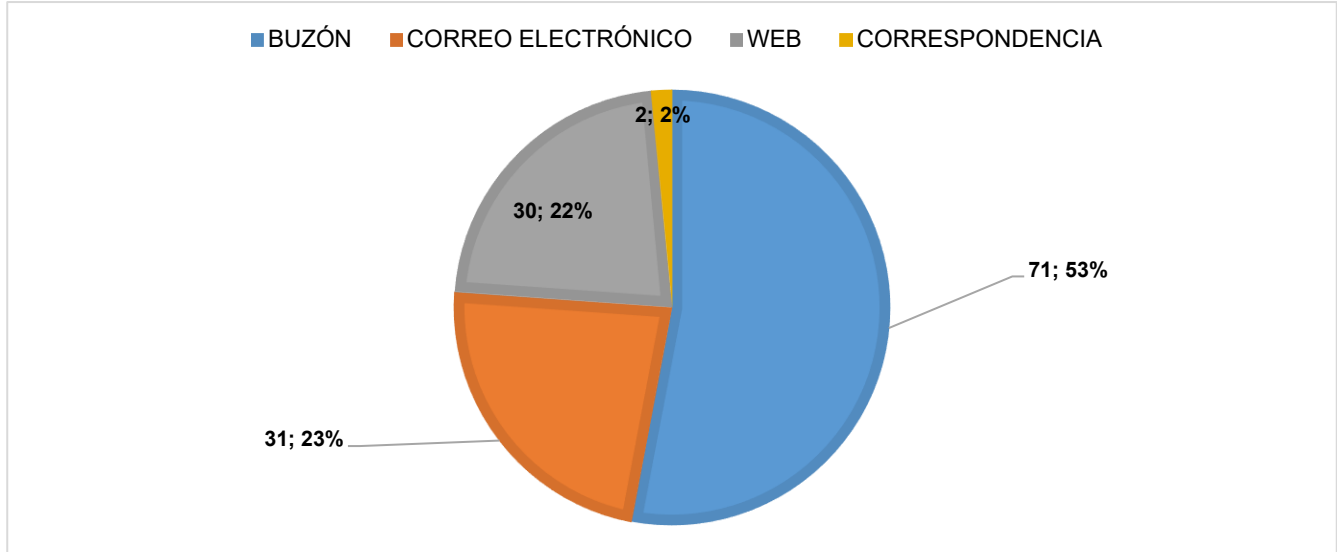
Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **ABRIL** de 2026, se registraron un total de **134** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera:

Peticiones 46 requerimientos, que representan el 34%; **Felicitaciones** 35 requerimientos, equivalentes al 26%; **Reclamos** 27 requerimientos, que constituyen el 20%, **Quejas** 19 requerimientos, que representan el 14%; **Derechos de Petición** 3 requerimientos, que representa el 2%, **Recurso de Reposición** 2 requerimientos, equivalente al 1% y **Denuncia** 2 requerimientos equivalente al 1%.

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			

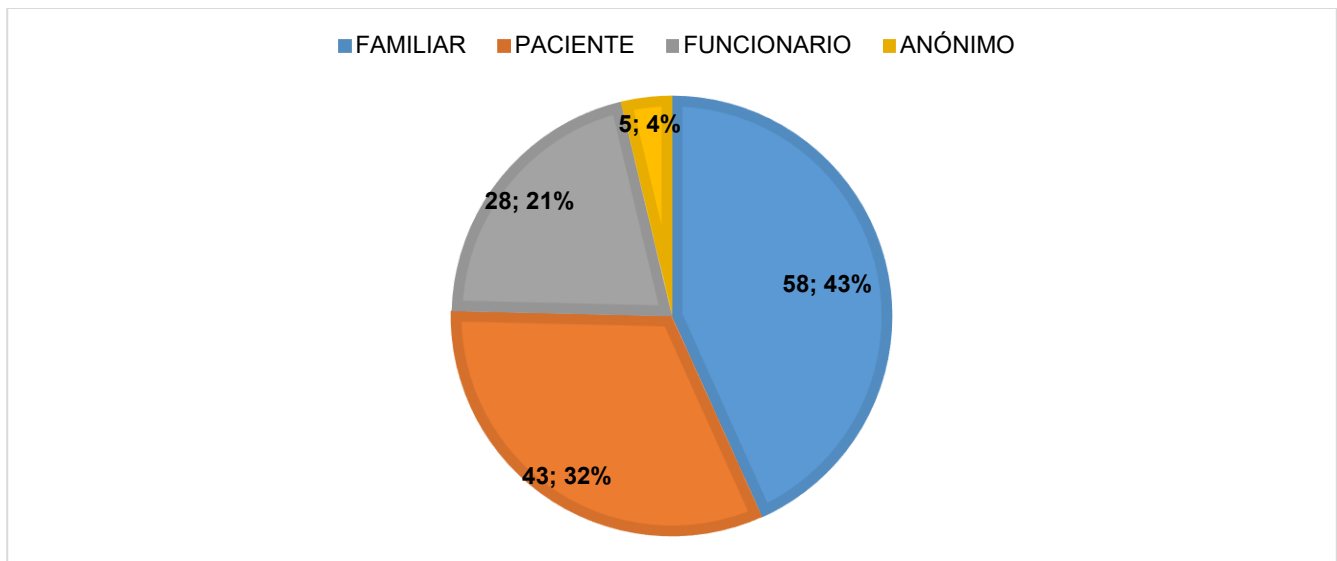


Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **ABRIL** de 2026, se presentaron 134 requerimientos, recibidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón:** 71 requerimientos que representan el 53%
- **Correo Electrónico:** 31 requerimientos que corresponde al 23%
- **Web:** 30 requerimientos que corresponde al 22%.
- **Correspondencia:** 2 requerimientos que corresponde al 2%.

1.2. 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 **ABRIL** de 2026, se registraron 134 requerimientos, interpuestos de la siguiente manera:

Familiar: 58 requerimientos que representan el 43%.
Paciente: 43 requerimientos que corresponden a 32%.
Funcionario: 28 requerimientos que corresponden al 21%.
Anónimo: 5 requerimientos que corresponden al 4%.

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	7	1	0
Enfermería	1	2	
Cabeza y Cuello	0	1	
Gaica	0	1	
Gestión Ambiental - Seguridad	3	2	
Urología	1	0	
TOTAL	12	7	
Promedio de días de respuesta (QUEJAS)		6 días	
Preliminares pendientes de respuesta (QUEJAS)		0	

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

Durante el mes de abril de 2026 se registraron **19 quejas**, todas atendidas dentro de los tiempos establecidos, con un tiempo promedio de respuesta de **6 días**. De las quejas recibidas, 12 fueron respondidas por los servicios correspondientes en un plazo inferior a 5 días y 7 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 **19 quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

	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	

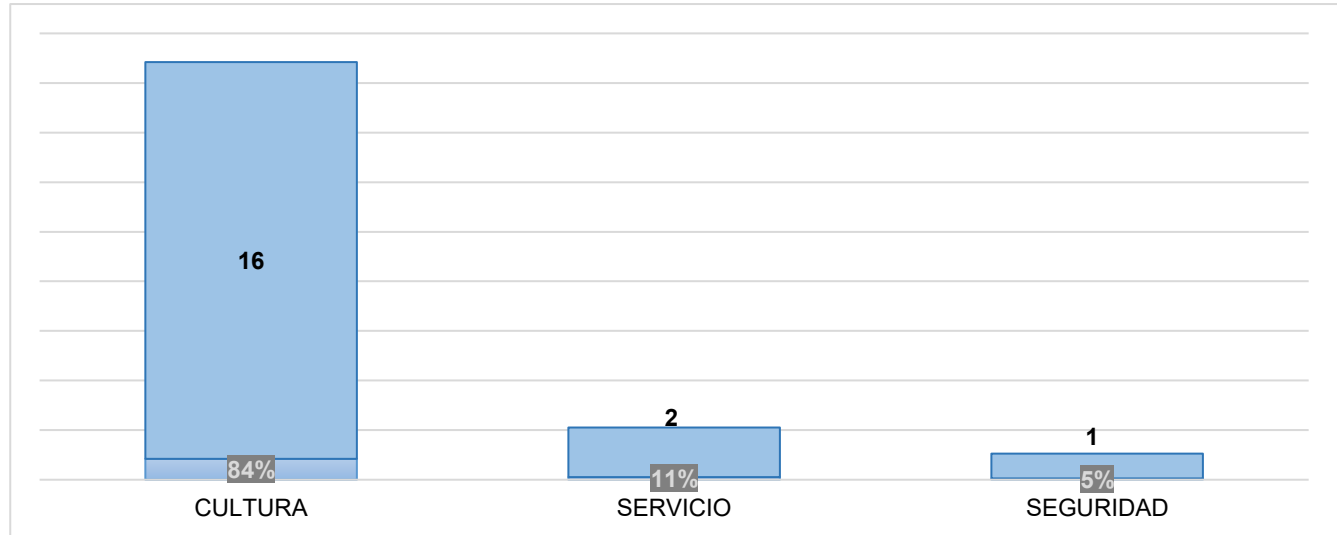
3.1. Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo de calidad

ÁREA	ATRIBUTO DE CALIDAD	CAUSA DEL REQUERIMIENTO
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por desinformación en filas y manejo no autorizado de datos personales
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado en el área de facturación UCP-Harold Smith
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por demora injustificada y mala atención en facturación de ecografías
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado en el área de facturación-funcionaria de Cabello blanco
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por mala atención y uso frecuente de celular por parte del personal de facturación de quimioterapias
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por negligencia en el trámite para aplicación de inyección – Navegadores Hospital Día
Facturación	Satisfacción del usuario	Queja por negativa de atención en facturación pese a tener cita programada
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado y lenguaje irrespetuoso por parte de jefe de enfermería
Enfermería	Satisfacción del usuario	Queja por atención del personal de enfermería en turno nocturno – jefe Rocío
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por trato inadecuado de guarda de seguridad en el ingreso
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja anónima por falta de colaboración del personal de vigilancia
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por trato irrespetuoso de guarda de seguridad Alexis, en el ingreso
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por trato irrespetuoso de guarda de seguridad Maryuri Guerrero
Gestión Ambiental	Satisfacción del usuario	Queja por mala actitud y falta de respeto de guarda de seguridad Bejarano
Cabeza y cuello	Satisfacción del usuario	Queja por mala atención y trato inadecuado en el servicio de odontología
Gaica	Satisfacción del usuario	Queja por trato agresivo por parte de la Dra. en el servicio de GAICA
Urología	Satisfacción del usuario	Queja por atención del personal de enfermería y secretaría de urología
Enfermería	Pertinencia	Queja por no asignación de camilla al paciente- Jefe Angela.
Facturación	Seguridad	Queja por mala atención de enfermería y facturación

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

3.2. Motivos de causa tipo Queja por servicio según COTOSS

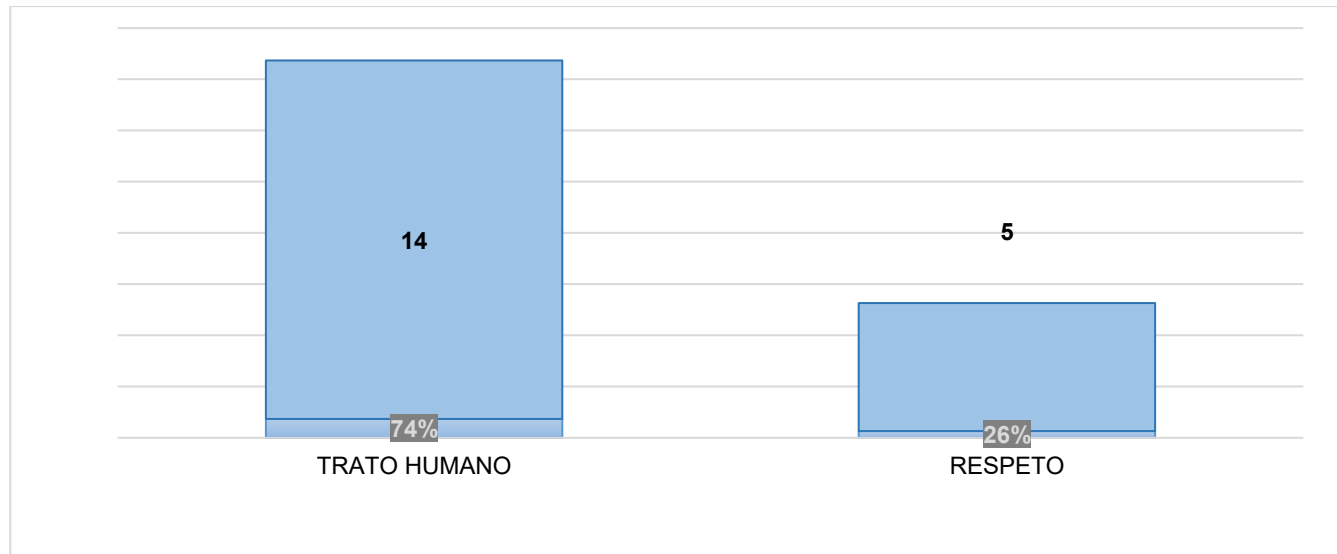
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSI-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 7 de 15			



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

De las 19 Quejas presentadas en el mes de ABRIL de 2026, alineadas con el **COTOSS**, el 84% corresponde a **Cultura** (16 requerimientos), el 11% Corresponde a **Servicio** (2 requerimientos) y el 5% corresponde a **Seguridad** (1 requerimientos).

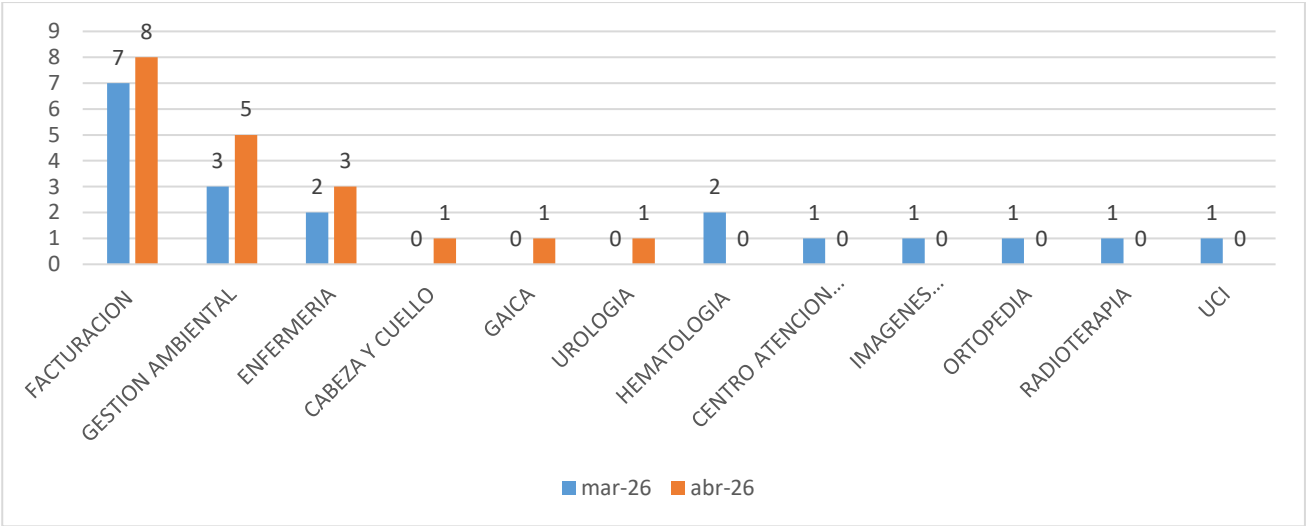
3.3. Motivos de causa tipo Queja por servicio según DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

De las 19 Quejas presentadas en el mes de ABRIL de 2026, alineadas con los **DEBERES Y DERECHOS**, el 74% corresponde a **Trato Humano** con (14 requerimientos) y el 26% a **Una buena comunicación** con (5 requerimientos).

4. COMPARATIVO POR SERVICIOS CON REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA MARZO 2026 VS ABRIL 2026.



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **MARZO** de **2026** se presentaron **19 requerimientos** de tipo **queja** por servicio. En contraste, en **ABRIL** de **2026** también se registraron **19 quejas**, por lo que no se evidenció variación en comparación con el mes anterior.

4.1. Comportamiento de PQRSDF entre MARZO 2026 VS ABRIL 2026

➤ INCREMENTO de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	MARZO 2026	ABRIL 2026
FACTURACIÓN	7	8
GESTIÓN AMBIENTAL	3	5
ENFERMERÍA	2	3
CABEZA Y CUELLO	0	1
GAICA	0	1
UROLOGÍA	0	1

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

➤ DISMINUCIÓN de Quejas según servicio

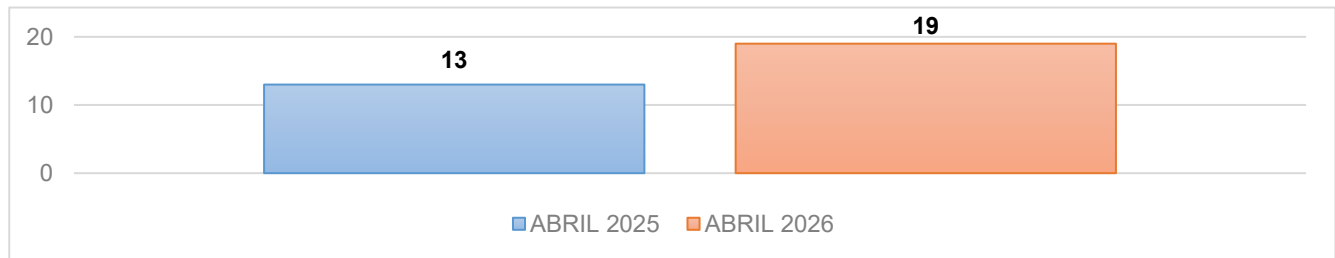
SERVICIO	MES	
	MARZO 2026	ABRIL 2026
HEMATOLOGÍA	2	0
CENTRO ATENCION INTEGRAL DEL CÁNCER	1	0
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	1	0

	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			

ORTOPEDIA	1	0
RADIOTERAPIA	1	0
UCI	1	0

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

5. COMPARATIVO ANUAL DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA



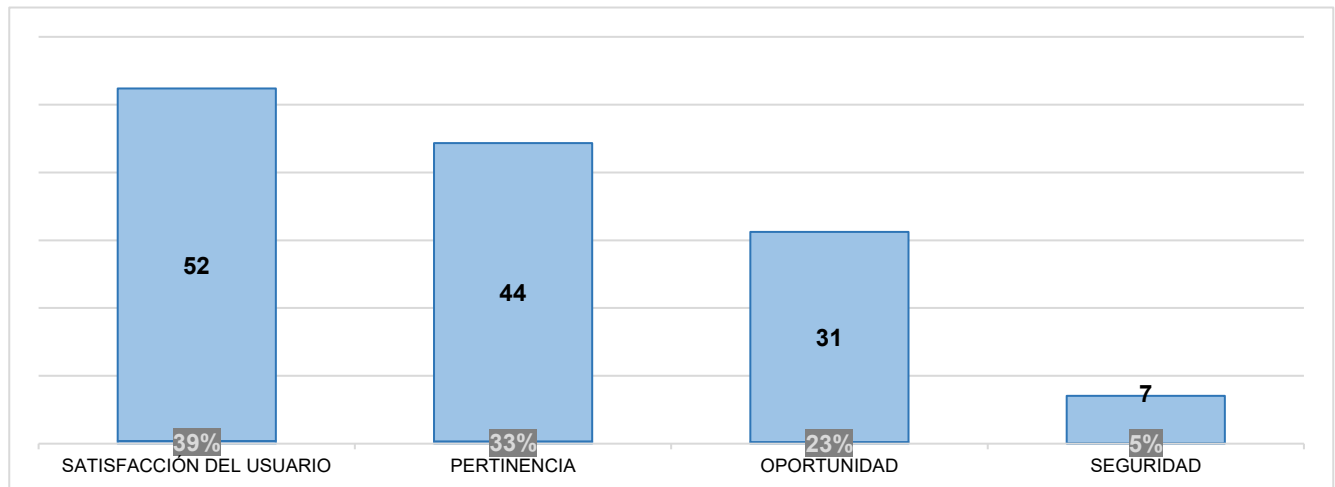
Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **ABRIL de 2025** se presentaron **13 requerimientos** de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **ABRIL de 2026** se registraron **19 quejas**. Se observa un aumento de 6 quejas en comparación con el año anterior.

6. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS

En abril de 2026 se registraron cinco (5) requerimientos anónimos, distribuidos en tres (3) quejas, una (1) denuncia y una (1) felicitación.

7. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD



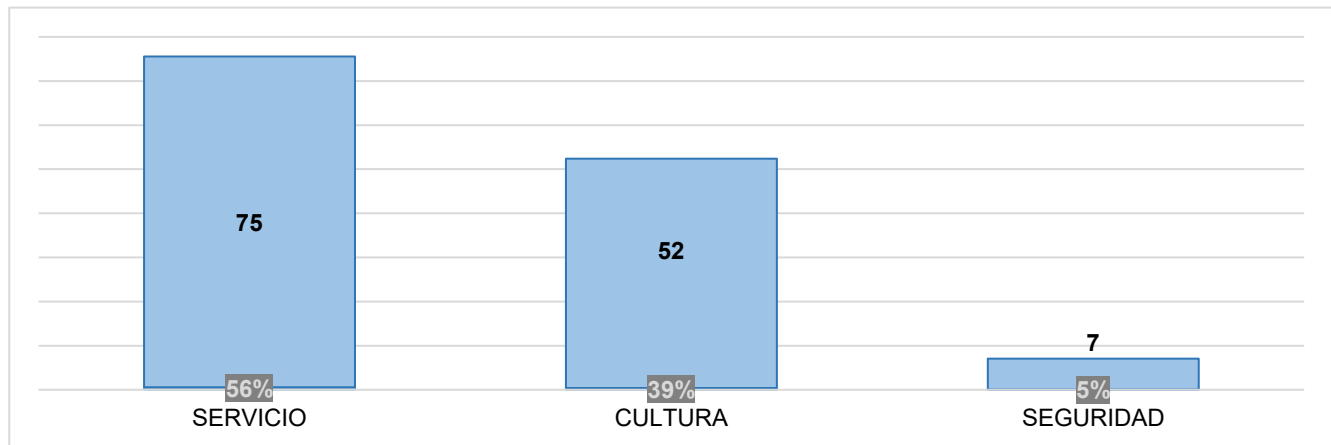
Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **ABRIL de 2026** se presentaron 134 requerimientos, los cuales se clasifican 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 10 de 15			

- **Satisfacción del Usuario:** 52 requerimientos que corresponden al 39%.
- **Pertinencia:** 44 requerimientos que corresponden al 33%.
- **Oportunidad:** 31 requerimientos, que corresponden al 23%.
- **Seguridad:** 7 requerimientos que corresponden al 5%.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN COTOSS

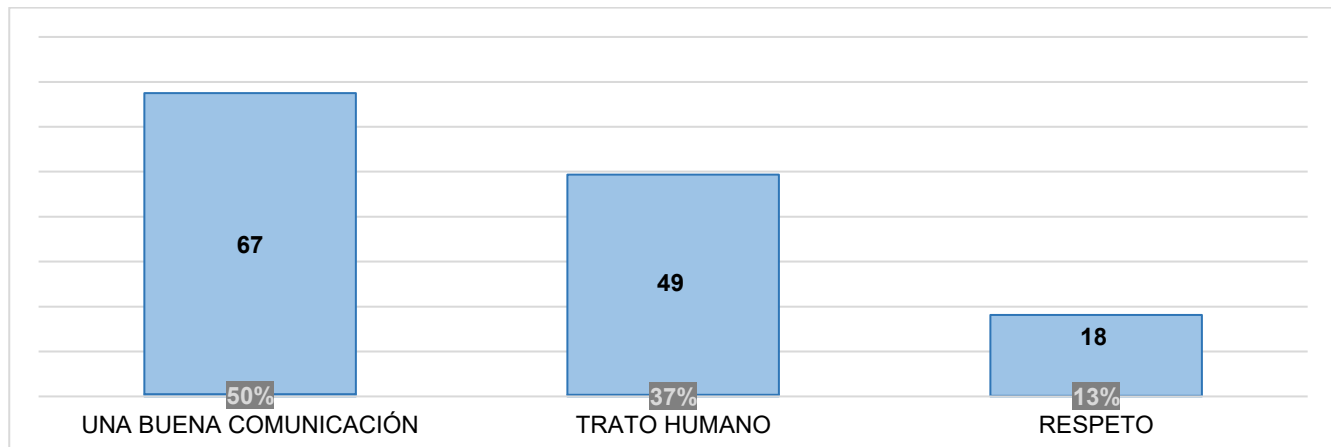


Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

De los 134 requerimientos presentados en el mes de **ABRIL de 2026**, alineados al modelo de atención COTOSS, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 75 requerimientos que corresponden al 56%.
- **Cultura:** 52 requerimientos que corresponden al 39%.
- **Seguridad:** 7 requerimientos que corresponden al 5%.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano.

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

De los 134 requerimientos presentados en el mes de **ABRIL DE 2026**, alineados a DERECHOS Y DEBERES, se clasifican de la siguiente manera:

- **Una buena comunicación:** 67 requerimientos que corresponden al 50%.
- **Trato humano:** 49 requerimientos que corresponden al 37%.
- **Respeto:** 18 requerimientos que corresponden al 13%.

10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ABRIL 2026

Durante el mes de **ABRIL de 2026**, se atendieron un total de **11.054 pacientes**, y se registraron **134 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

ABRIL 2026		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
134	PACIENTES NUEVOS	443
	PACIENTES ANTIGUOS	10.611
	TOTAL, PACIENTES ATENDIDOS	11.054

Fuente: Oficina planeación institucional.

11. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS

ÁREA	ATRIBUTO DE CALIDAD	FUNCIONARIO/A	MOTIVO
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones por la Jornada de Espiritualidad del Programa de Cuidadores
Enfermería	Satisfacción al usuario	Cristina Franklin	Felicitaciones a la jefe Cristina Franklin por las excelentes charlas del Centro Educativo.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones por la excelente charla del Centro Educativo.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Dalila	Felicitaciones a la Sra. Dalila, guarda de seguridad de la puerta principal, por su calidad humana.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones a la navegadora por su amabilidad y dedicación al orientar a las personas.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Cristina	Felicitaciones a la jefe Cristina de Radiología por la excelente atención.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones al personal de Quimio por la capacitación del día de hoy y por su amabilidad en la atención brindada.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones por el taller de Quimio; las explicaciones fueron muy claras y de gran ayuda.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Gloria Barbosa	Felicitaciones a la funcionaria Gloria Barbosa de vigilancia por su calidad humana y amabilidad.

	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	Cristina	Felicitaciones a la jefe Cristina por la charla de Quimio en el Centro Educativo.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones a la doctora de Hematología por su acompañamiento y paciencia en la atención.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones al INC por su excelente labor.
Facturación	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones al personal del INC por su atención humana y nobleza.
Facturación	Satisfacción al usuario	Martelo	Felicitaciones a la Sra. Martelo de seguridad por su respeto, paciencia y buena disposición.
Facturación	Satisfacción al usuario	Nelly	Felicitaciones a la trabajadora social de Gastro, Nelly, por su apoyo y calidad humana.
Facturación	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones al INC por la atención humana que siempre han brindado.
Ginecología	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones a la jefe de Oncología por la atención rápida y oportuna desde el primer día de ingreso.
Ginecología	Satisfacción al usuario	Jeny Paola	Felicitaciones a la Dra. Jeny Paola de Anestesia por la excelente atención brindada a mi madre.
Ginecología	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones al personal de Ginecología por su amabilidad, respeto y calidez humana.
Ginecología	Satisfacción al usuario	María Fernanda Uribe	Felicitaciones a la Dra. María Fernanda Uribe de Ginecología por su amabilidad, respeto y calidez humana.
Hematología	Satisfacción al usuario	Santiago	Felicitaciones al Dr. Santiago de Ginecología por su amabilidad, calidez humana y excelente atención.
Hematología	Satisfacción al usuario	Emanuel	Felicitaciones al Dr. Emanuel de Ginecología por su amabilidad, respeto y calidez humana.
Hematología	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones a enfermeras y seguridad por su atención, cariño y calidad humana en momentos difíciles.
Hematología	Satisfacción al usuario	Spirko	Felicitaciones a la Dra. Spirko de Hematología por su buen equipo y su compasión.
Dirección	Satisfacción al usuario	Spirko	Felicitaciones a la Dra. Spirko por su excelente servicio.
Dirección	Satisfacción al usuario	Luz Camacho	Felicitaciones a la Sra. Luz Camacho, navegadora, por su excelente desempeño.
Dirección	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones a las enfermeras del Programa del Duelo por su excelente servicio.

	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	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones por la charla de Quimio; información excelente y muy clara.
Gestión Ambiental	Satisfacción al usuario	Jonathan Miguel Clavijo	Felicitaciones al servicio de GAICA, especialmente al Dr. Jonathan Miguel Clavijo.
Gestión Ambiental	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones a los auxiliares de enfermería por su excelente servicio, carisma y vocación.
Centro de Atención Integral del Cáncer	Satisfacción al usuario	Valentina	Felicitaciones a la Dra. Valentina de Hematología por su excelente atención.
Gaica	Satisfacción al usuario	Adalberto	Felicitaciones al personal de Facturación; destaco la labor de Adalberto por su humildad.
Oncología	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitaciones al servicio de Oncología y al personal de enfermería por su excelente desempeño.
Radioterapia	Satisfacción al usuario	Cindy	Felicitaciones a la Sra. Cindy de Radioterapia por su excelente servicio.
Servicio al Ciudadano	Satisfacción al usuario	Nayi	Felicitaciones a Nayi del área de Facturación por su excelente colaboración.

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **ABRIL de 2026** se presentaron 134 requerimientos, de los cuales 35 corresponden a felicitaciones de los pacientes hacia los funcionarios del INC.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de felicitaciones fueron:

- **Enfermería:** 12 requerimientos.
- **Facturación:** 4 requerimientos.
- **Ginecología:** 4 requerimientos
- **Hematología:** 4 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 **ABRIL de 2026** se presentaron **28 requerimientos** por parte de las EPS.

14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

SOLICITUD	CANTIDAD
Tramite de citas	35

	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			

Certificado de defunción	0
Historias clínicas	0

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

Durante el mes de **ABRIL** de 2026 se registraron un total de **35 solicitudes**, correspondientes a trámites administrativos relacionados con la **asignación de citas**.

CONCLUSIONES

▪ Tipo de Requerimiento

En abril de 2026 se recibieron **134** requerimientos, en primer lugar, se encuentran las **peticiones (34%)**, seguidos por **felicitaciones (26%)**, **reclamos (20%)** y **quejas (14%)**, en segundo lugar, las felicitaciones lo que refleja satisfacción y confianza de los usuarios frente a los servicios brindados.

▪ Canales de recepción

En abril de 2026, el buzón fue el canal más utilizado para la presentación de requerimientos (53%), seguido del correo (23%), 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 (43%), pacientes (32%), funcionarios (21%) y anónimos 4%, 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 **6 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 **11.054** pacientes atendidos y **134** 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 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

	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