

	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 16	

Fecha del Informe:	1 de mayo de 2026 al 31 de mayo de 2026
Título del Informe:	INFORME PQRSDF MAYO 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 MAYO 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	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 ABRIL 2026 VS MAYO 2026	8
5. COMPARATIVO ANUAL DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA	9
7. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD	10
8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN COTOSS.....	10
9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN DEBERES Y DERECHOS	11
10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MAYO 2026	12
11. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS	12
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 16			

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 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.

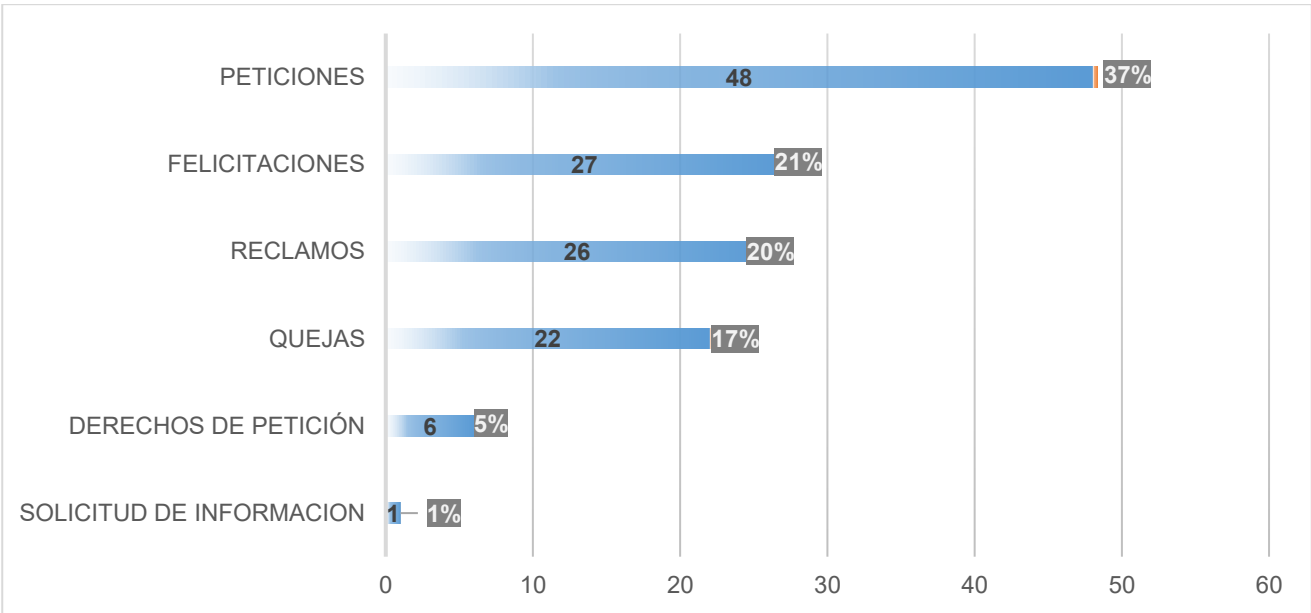
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 3 de 16			

DESARROLLO DEL INFORME

1. CONSOLIDADO DE PQRSDF MAYO 2026

En el presente informe se analiza el comportamiento de los diferentes tipos de requerimientos radicados en el Instituto Nacional de Cancerología durante el mes de mayo, a través de los distintos canales de recepción dispuestos por la institución.

1.1. Tipo de requerimiento



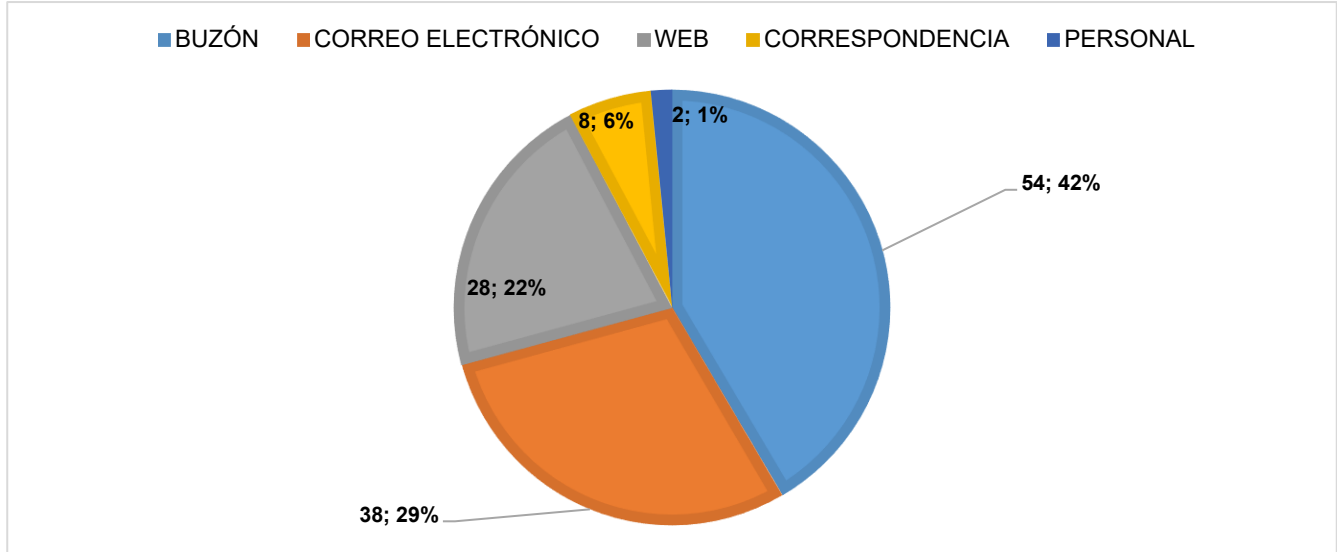
Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **MAYO** de 2026, se registraron un total de **130** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera:

Peticiones 48 requerimientos, que representan el 37%; **Felicitaciones** 27 requerimientos, equivalentes al 21%; **Reclamos** 26 requerimientos, que constituyen el 20%, **Quejas** 22 requerimientos, que representan el 17%; **Derechos de Petición** 6 requerimientos, que representa el 5% y **Solicitud de Información** 1 requerimientos, equivalente al 1%.

Canales de recepción

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSÍ-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 4 de 16			

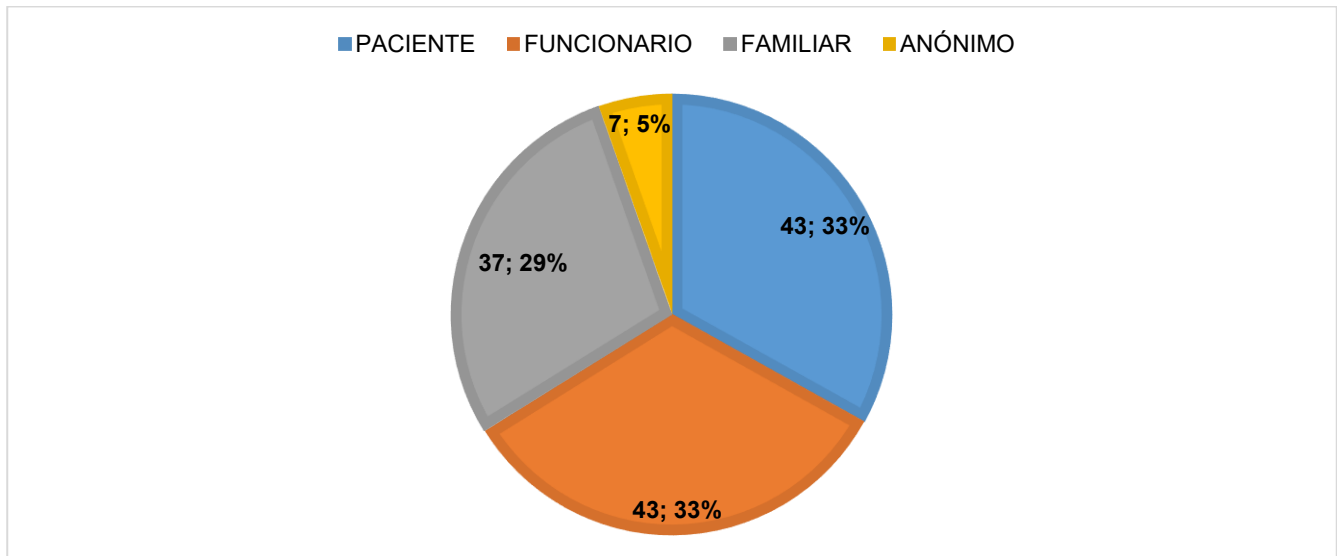


Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

Durante el mes de **MAYO** de 2026, se registraron 130 requerimientos, los cuales fueron recibidos a través de los siguientes canales de atención institucional:

- **Buzón:** 54 requerimientos que representan el 42%
- **Correo Electrónico:** 38 requerimientos que corresponde al 29%
- **Web:** 28 requerimientos que corresponde al 22%.
- **Correspondencia:** 8 requerimientos que corresponde al 6%.
- **Personal:** 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 16			

Durante el mes de **MAYO** de 2026 se recibieron 130 requerimientos, los cuales se discriminan de la siguiente forma según el tipo de usuario solicitante

Paciente: 43 requerimientos que corresponden a 33%.

Funcionario: 43 requerimientos que corresponden al 33%.

Familiar: 37 requerimientos que corresponden al 28%.

Anónimo: 7 requerimientos que corresponden al 5%.

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 - Seguridad	2	0	0
Centro de Atención Integral del cáncer	1	0	
Endocrinología	1	0	
Enfermería	1	3	
Facturación	1	5	
Hematología	1	0	
Imágenes Diagnósticas	0	1	
Oncología	1	1	
Pediatría	1	0	
Radioterapia	1	0	
Seno y Tejidos Blandos	1	0	
Urología	1	0	
TOTAL	12	10	
Promedio de días de respuesta (QUEJAS)		6 días	
Preliminares pendientes de respuesta (QUEJAS)		0	

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

	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 16	

Durante el mes de mayo de 2026 se registraron **22 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 10 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 **22 quejas**, clasificadas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

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

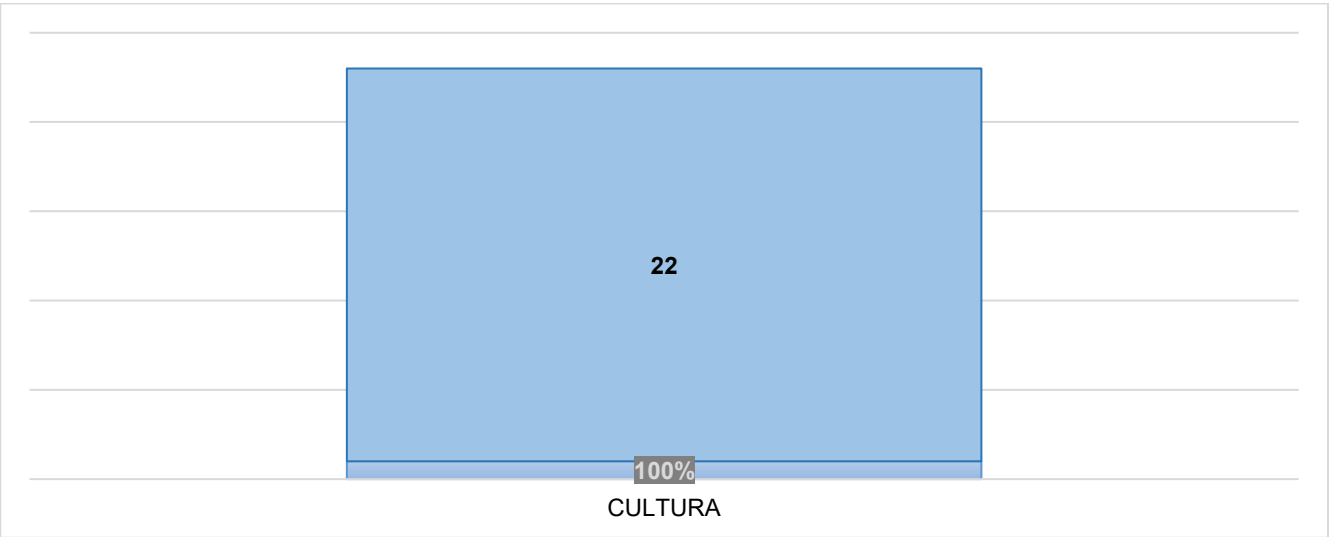
ÁREA	ATRIBUTO DE CALIDAD	CAUSA DEL REQUERIMIENTO
Facturación	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención del área de Facturación y de los navegadores.
Facturación	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por la navegadora del séptimo piso por presunto trato inadecuado.
Facturación	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención en el área de Facturación y sugerencia de mejora en el trato al usuario.
Facturación	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por el facturador del módulo 3 del laboratorio.
Facturación	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención en la ventanilla de Facturación y solicitud de fortalecer la empatía y el respeto en el servicio al usuario.
Facturación	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención en Facturación por presunto uso de lenguaje inadecuado y actitud de desagrado por parte de una funcionaria durante un proceso de capacitación.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención de Enfermería brindada a paciente hospitalizada en la cama 308.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Inconformidad por la calidad de la atención recibida por parte del enfermero en el servicio de Rayos X.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por la Jefe Rocío por presunto trato irrespetuoso y deficiencias en la información suministrada.
Enfermería	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por la Jefe de Turno Nocturno, Nancy Rojas, por presunto trato inadecuado relacionado con indicaciones sobre pertenencias personales.
Gestión Ambiental-Seguridad	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención del personal de seguridad por restricción de ingreso de familiar menor de edad.
Gestión Ambiental-Seguridad	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por la colaboradora de seguridad Kimberly por presunta falta de empatía en el servicio.
Oncología	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por el Dr. Ballén del servicio de Oncología por presunto trato descortés hacia la paciente.
Oncología	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención en Oncología – Dra. Juliana Bogotá: Paciente refiere haber sido reportada como llamada sin recibir atención y que, pese a la reasignación de la cita, tampoco fue atendida posteriormente.
Centro de Atención Integral del cáncer	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por la funcionaria Julieth Piñeres por presunto maltrato y trato inadecuado.
Endocrinología	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por la Dra. Dolly por presunta negativa de atención asociada a falta de información.

	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 16			

Hematología	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por el Dr. Montilla del servicio de Hematología por presunto trato descortés al solicitar información sobre la paciente.
Imágenes Diagnósticas	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada en el servicio de Resonancia.
Pediatría	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por la Dra. Esther Sofía Altahona por presunta falta de empatía en la atención.
Radioterapia	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por la funcionaria Clara del servicio de Radioterapia y por personal de Facturación de equipos de RT.
Seno y Tejidos Blandos Urología	Satisfacción del usuario	Se queja de la atención de la Dra. de Seno y Tejidos Blandos por presunta negligencia y diagnóstico erróneo.
Urología	Satisfacción del usuario	Inconformidad con la atención brindada por Nicolás, secretario del servicio de Urología.

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano.

3.2. Motivos de causa tipo Queja por servicio según COTOSS

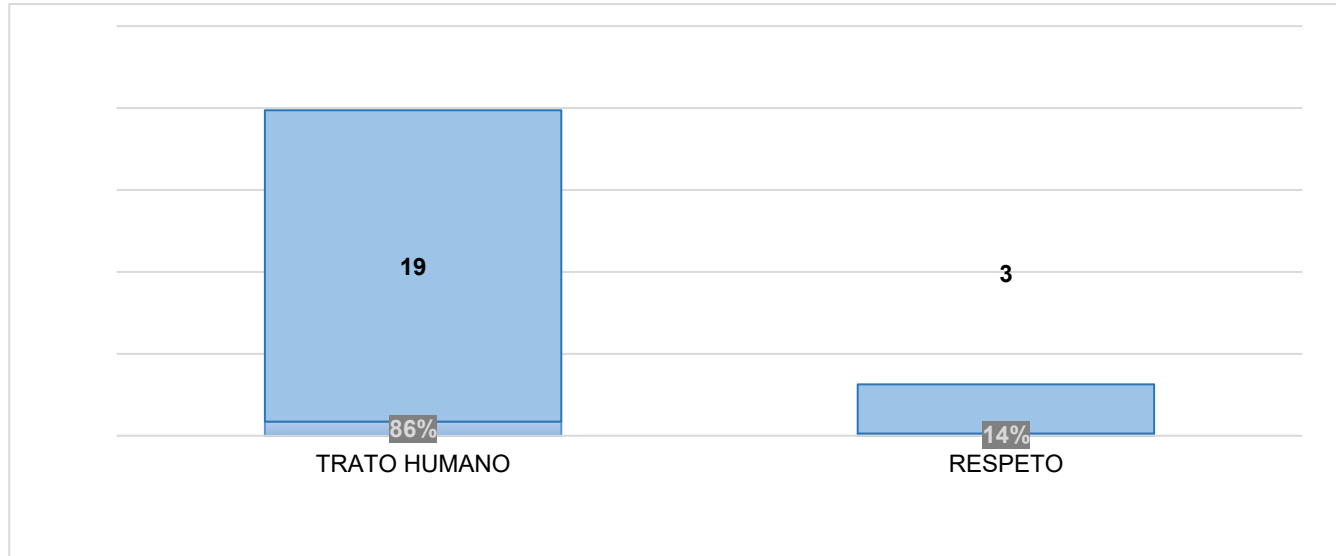


Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

De las 22 Quejas presentadas en el mes de MAYO de 2026, alineadas con el **COTOSS**, el 100% corresponde a **Cultura**.

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

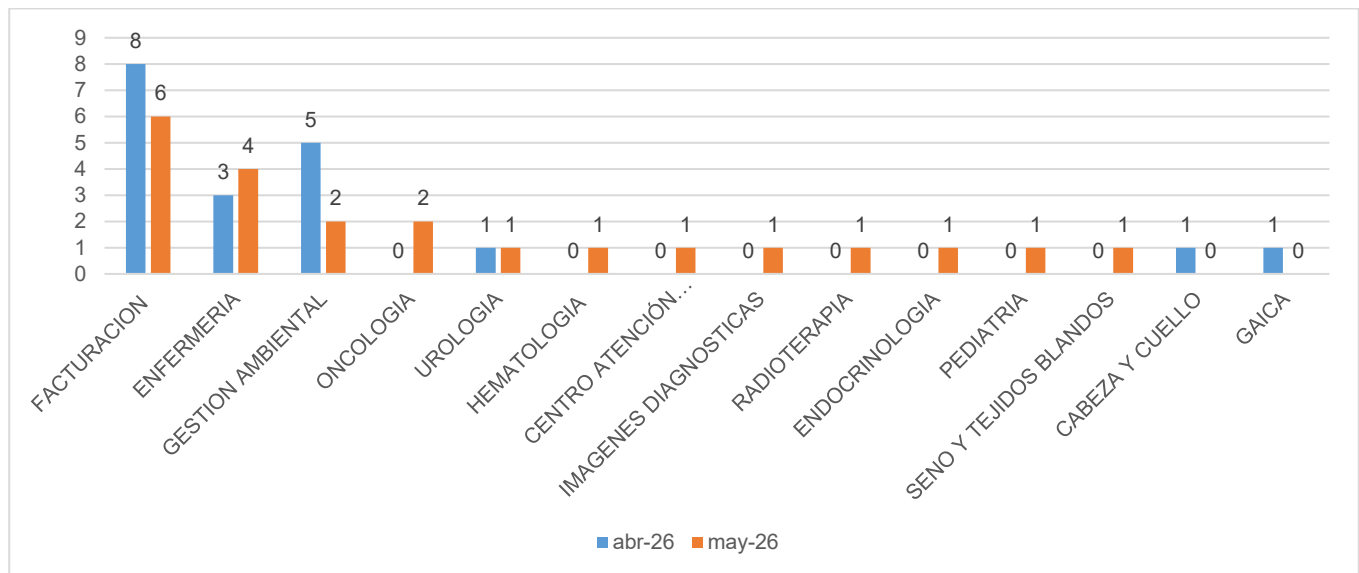
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSI-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
		Página 8 de 16	



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

De las 22 Quejas presentadas en el mes de **MAYO** de 2026, alineadas con los **DEBERES Y DERECHOS**, el 86% corresponde a **Trato Humano** con (19 requerimientos) y el 14% a **Respeto** con (3 requerimientos).

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



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

Durante el mes de **abril de 2026** se reportaron 19 requerimientos de tipo queja por servicio, mientras que en **mayo de 2026** se registraron 22 casos, lo que representa un aumento de 3 quejas en comparación con el mes anterior.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSI-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
		Página 9 de 16	

4.1. Comportamiento de PQRSDF entre ABRIL 2026 VS MAYO 2026

➤ INCREMENTO de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	ABRIL 2026	MAYO 2026
ENFERMERÍA	3	4
ONCOLOGÍA	0	2
HEMATOLOGÍA	0	1
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER	0	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	0	1
RADIOTERAPIA	0	1
ENDOCRINOLOGÍA	0	1
PEDIATRÍA	0	1
SENO Y TEJIDOS BLANDOS	0	1

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

➤ DISMINUCIÓN de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	ABRIL 2026	MAYO 2026
FACTURACIÓN	8	6
GESTIÓN AMBIENTAL	5	2
CABEZA Y CUELLO	1	0
GAICA	1	0

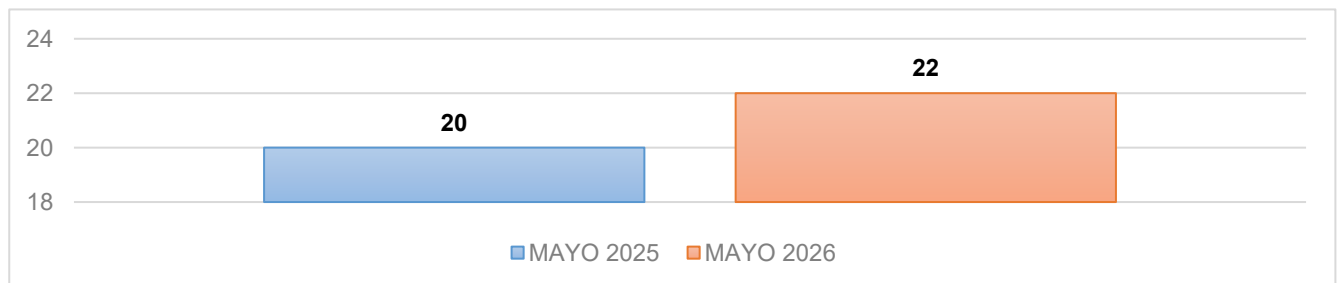
Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

➤ Servicios que MANTIENEN la misma cantidad de quejas respecto al período anterior.

SERVICIO	MES	
	ABRIL 2026	MAYO 2026
UROLOGÍA	1	1

Fuente: Grupo Servicio al ciudadano

5. COMPARATIVO ANUAL DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

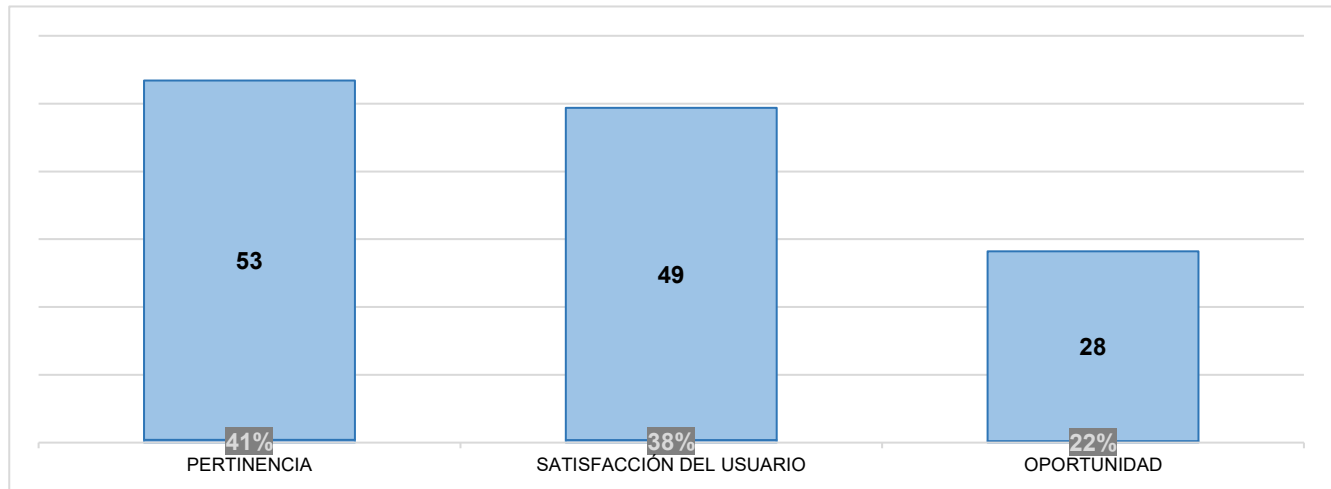
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	CÓDIGO:	GSI-P01-F-07
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	3
	INFORME	VIGENCIA:	19-01-2024
Página 10 de 16			

En el mes de **MAYO de 2025** se presentaron **20 requerimientos** de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **MAYO de 2026** se registraron **22 quejas**. Se observa un aumento de 2 quejas en comparación con el año anterior.

6. REQUERIMIENTOS ANÓNIMOS

En mayo de 2026 se registraron siete (7) requerimientos anónimos, distribuidos en seis (6) felicitaciones y una (1) queja.

7. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD



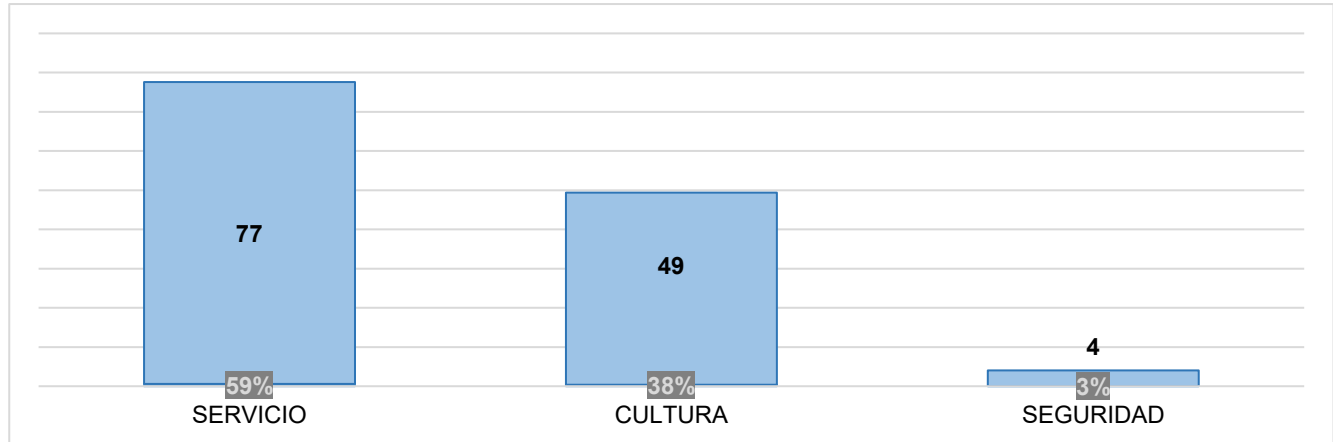
Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **MAYO de 2026** se presentaron 130 requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Pertinencia:** 53 requerimientos que corresponden al 41%.
- **Satisfacción del Usuario:** 49 requerimientos que corresponden al 38%.
- **Oportunidad:** 28 requerimientos, que corresponden al 22%.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN COTOSS

	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 16			

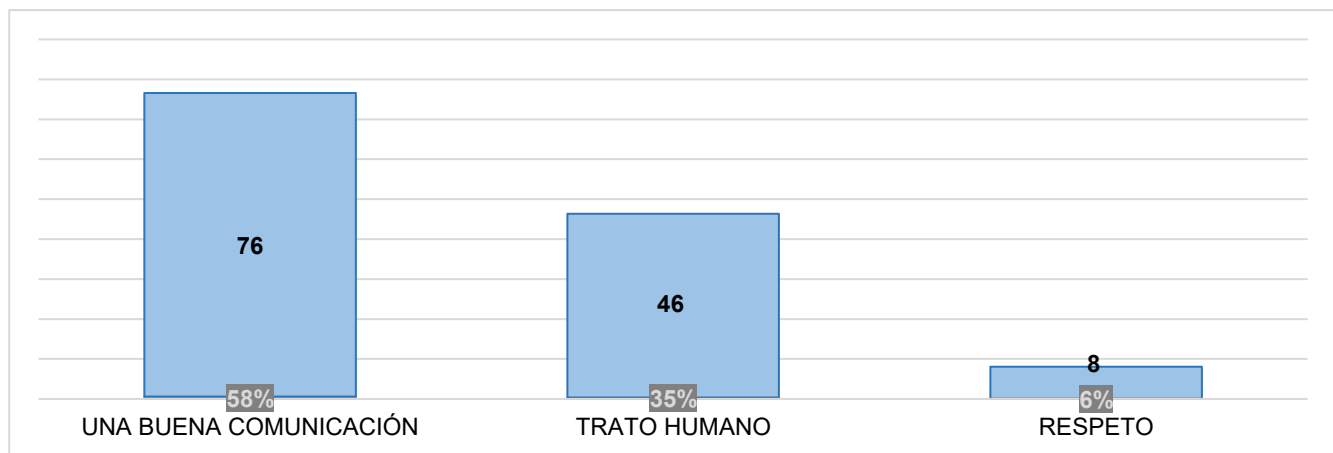


Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

De los 130 requerimientos presentados en el mes de **MAYO de 2026**, alineados a los principios COTOSS, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 77 requerimientos que corresponden al 59%.
- **Cultura:** 49 requerimientos que corresponden al 38%.
- **Seguridad:** 4 requerimientos que corresponden al 3%.

9. CAUSA DE REQUERIMIENTOS SEGÚN DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano.

De los 130 requerimientos presentados en el mes de **MAYO DE 2026**, alineados a los DERECHOS Y DEBERES, se clasifican de la siguiente manera:

- **Una buena comunicación:** 76 requerimientos que corresponden al 58%.
- **Trato humano:** 46 requerimientos que corresponden al 35%.
- **Respeto:** 8 requerimientos que corresponden al 6%.

	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 16	

10. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE MAYO 2026

Durante el mes de **MAYO de 2026**, se atendieron un total de **10.636 pacientes**, y se registraron **130 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

MAYO 2026		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
130	PACIENTES NUEVOS	408
	PACIENTES ANTIGUOS	10.228
	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	10.636

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 – Personal de Quimioterapia
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a Gestora de Casos
Enfermería	Satisfacción al usuario	Martha y Nelson	Felicitación por excelente atención de la Jefe Martha y el Jefe Nelson en Clínica de Heridas.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al Programa de Duelo por el acompañamiento y apoyo brindado a mi madre.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Sandra Ascencio	Felicitación a la enfermera Sandra Ascencio por su excelente servicio y atención.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al Programa de Duelo por el acompañamiento brindado y las palabras de apoyo recibidas.
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al Programa de Apoyo al Duelo por el acompañamiento y apoyo brindado en momentos de dolor.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Andrea Villamil	Felicitación a la enfermera Andrea Villamil por su trato humanizado, carisma y excelente atención.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Cristina	Felicitación a la Jefe Cristina del Centro Educativo
Enfermería	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de Enfermería por su excelente labor, dedicación y entrega en cada turno.
Enfermería	Satisfacción al usuario	Bertha	Felicitación a la Jefe Bertha y al Programa de Sexualidad
Gestión Ambiental Seguridad	Satisfacción al usuario	Martelo	Felicitación a la guarda de seguridad Martelo por su trato humanizado y excelente atención.

	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 16	

Gestión Ambiental Seguridad	Satisfacción al usuario	Martelo	Felicitación a la guarda de seguridad Martelo por su trato humanizado y excelente atención.
Gestión Ambiental Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de seguridad por su amabilidad, calidez humana y actitud positiva, reflejada en su sonrisa y apoyo en momentos difíciles.
Gestión Ambiental Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de seguridad por su amabilidad y calidad humana, brindando una cálida atención y una sonrisa reconfortante en momentos de dolor.
Gestión Ambiental Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al servicio de seguridad por su apoyo y disposición en el préstamo de la silla de ruedas.
Gestión Ambiental Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de seguridad por su gran desempeño, disposición y colaboración.
Gestión Ambiental Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a los guardas del turno del día 15 por su excelente colaboración y disposición de servicio.
Gestión Ambiental Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al personal de seguridad por su amabilidad y excelente atención.
Gestión Ambiental Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a la guarda de seguridad por su calidad humana, valores y excelente trato.
Gestión Ambiental Seguridad	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al Servicio de Seguridad por su empatía y calidad humana durante nuestra estancia.
Dirección	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al INC por la excelente atención al paciente oncológico.
Dirección	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación por el excelente trato y atención brindados por los funcionarios.
Dirección	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación a todo el personal del INC por su amabilidad y buen trato hacia los pacientes.
Facturación	Satisfacción al usuario	N/A	Felicitación al Navegador por su amabilidad y excelente atención.
Facturación	Satisfacción al usuario	Adalberto	Felicitación al Navegador Adalberto por su disposición, amabilidad y apoyo brindado.
Facturación	Satisfacción al usuario	Sandra Hernández	Felicitación a la Sra. Sandra Hernández por su calidad humana y excelente trato hacia los pacientes.

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

En el mes de **MAYO de 2026** se presentaron 130 requerimientos, de los cuales 27 corresponden a felicitaciones de los pacientes hacia los funcionarios del INC.

	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 16			

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de requerimiento tipo felicitación fueron:

- **Enfermería:** 11 requerimientos.
- **Gestión Ambiental- Seguridad:** 10 requerimientos

12. PLAN DE MEJORA

No se presentan planes de mejora para el Servicio al Ciudadano.

13. REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LAS EPS

En el mes de **MAYO** de **2026** se presentaron **43 requerimientos** por parte de las EPS.

14. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

SOLICITUD	CANTIDAD
Tramite de citas	38
Certificado de defunción	0
Historias clínicas	2

Fuente: Grupo Servicio al Ciudadano

Durante el mes de **MAYO** de 2026 se registraron un total de 40 solicitudes, de las cuales 38 correspondieron a trámites administrativos relacionados con la asignación de citas y 2 estuvieron asociadas a la gestión de historias clínicas.

CONCLUSIONES

▪ Tipo de Requerimiento

En mayo de 2026 se recibieron **130** requerimientos, en primer lugar, se encuentran las **peticiones (37%)**, seguidos por **felicitaciones (21%)**, **reclamos (20%)** y **quejas (17%)**, en segundo lugar, las felicitaciones lo que refleja satisfacción y confianza de los usuarios frente a los servicios brindados.

▪ Canales de recepción

En mayo de 2026, el buzón fue el canal más utilizado para la presentación de requerimientos (42%), seguido del correo (29%), 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 pacientes y funcionarios, cada uno con una participación del 33%, seguidos por familiares con el 28% y usuarios anónimos con el 5%. Estos resultados evidencian una participación equilibrada de los diferentes grupos vinculados a la institución.

	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 16			

▪ **Eficacia en tiempos de respuesta**

Las **22 quejas** recibidas fueron atendidas en un tiempo promedio respuesta 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 **10.636** pacientes atendidos y **130** 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

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 16 de 16	