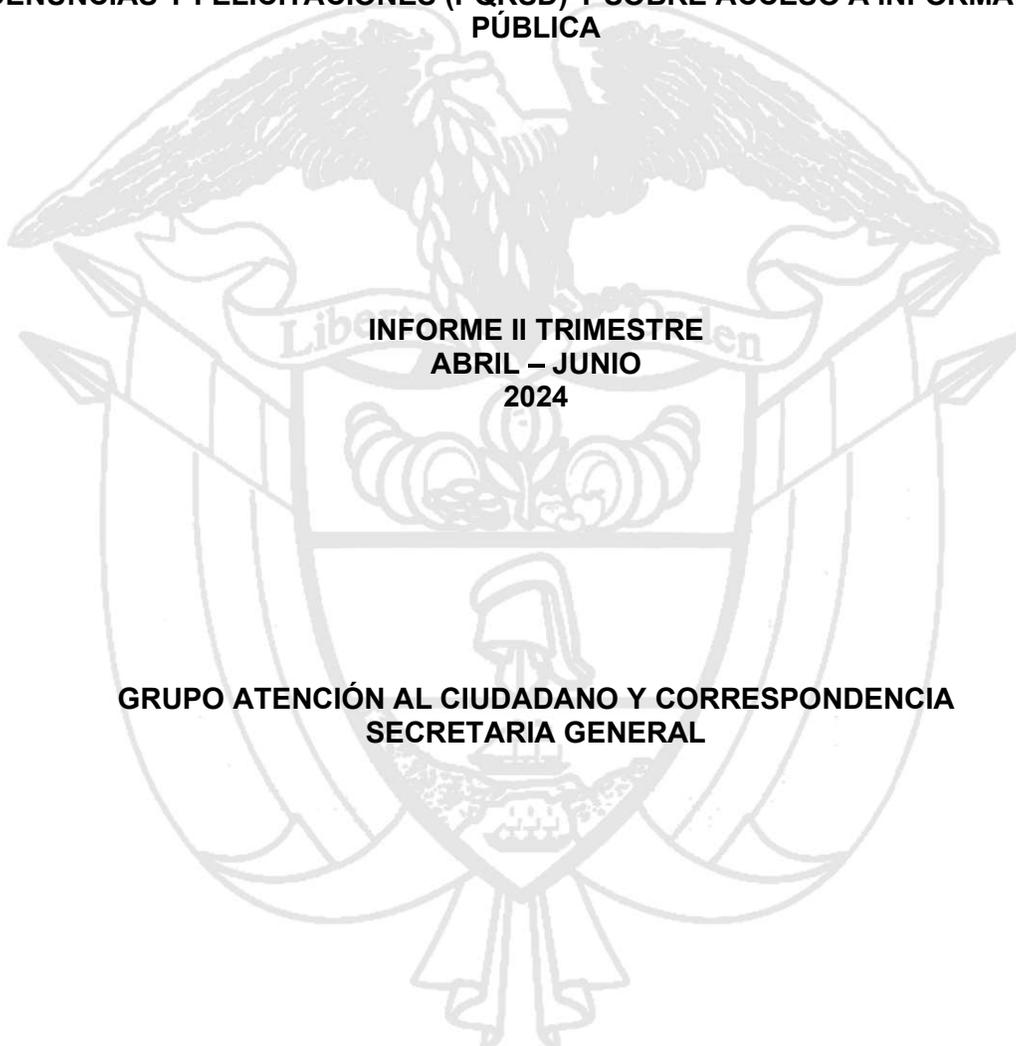


**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD) Y SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN  
PÚBLICA**



**INFORME II TRIMESTRE  
ABRIL – JUNIO  
2024**

**GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA  
SECRETARIA GENERAL**

**JULIO 2024**

**#OrgullosamenteINS**



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá, Colombia • PBX: (601) 220 77 00 exts. 1101 - 1214

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. INFORMACIÓN DE PQRSD</b> .....	<b>4</b>
2.1 PQRSD por modalidad.....	4
2.2 Comparativo de PQRSD por año.....	5
2.3 Comparativo de PQRSD recibidas en periodos anteriores .....	6
2.4 PQRSD recibidas por canal .....	6
2.5 PQRSD asignadas por dependencia.....	8
<b>3. OPORTUNIDAD</b> .....	<b>8</b>
3.1 Estado de las PQRSD.....	9
<b>4. QUEJAS</b> .....	<b>9</b>
<b>5. RECLAMOS</b> .....	<b>9</b>
<b>6. SUGERENCIAS</b> .....	<b>10</b>
<b>7. DENUNCIAS</b> .....	<b>10</b>
<b>8. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b> .....	<b>12</b>
<b>9. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>13</b>
<b>10 ANEXOS</b> .....	<b>14</b>

#OrgullosamenteINS



## 1. INTRODUCCIÓN

Con el presente informe se da cuenta del cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con la gestión de peticiones y acceso a la información pública, contempladas en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Ley 1755 de 2015 principalmente, encontrándose la consolidación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias durante el período comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2024, con el fin de dar a conocer a la comunidad del Instituto Nacional de Salud (INS) y a la ciudadanía en general la gestión realizada, generando sugerencias y recomendaciones a las diferentes dependencias con el objetivo de fortalecer la atención en el manejo y gestión de las peticiones y así mejorar los bienes y servicios ofrecidos por la entidad.

De forma preliminar, se hace un recuento del número total de PQRSD recibidas por la entidad durante el segundo trimestre clasificadas según modalidad, se genera comparación entre vigencias, identificando la cantidad de PQRSD atendidas, el canal de recepción y la dependencia en cada uno de estos casos.

Como parte del análisis se realiza el detalle de la oportunidad de respuesta entregada por cada proceso, midiendo el tiempo de radicación y el término establecido por la Ley para resolver las solicitudes. (Ley 1755 de 2015)

Se presenta la gestión realizada frente a quejas, reclamos y denuncias registradas por la ciudadanía, que incluye los análisis del objetivo de cada una, orientados hacia la oportunidad de mejora.

Por último, a partir de la información obtenida se generan recomendaciones y observaciones que contribuyen a una mejora continua de los procesos que fortalecen la buena gestión y por consiguiente la imagen institucional.

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá, Colombia • PBX: (601) 220 77 00 exts. 1101 - 1214

## 2. INFORMACIÓN DE PQRSD

### 2.1 PQRSD por modalidad

Para el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2024, se radicaron un total de 792 PQRSD<sup>1</sup> discriminadas así: 13 denuncias, 497 derechos de petición, 7 peticiones de cuerpos colegiados, 170 no competencias, 3 peticiones de consulta, 11 peticiones de información, 15 peticiones de información – datos, 29 peticiones entre autoridades, 1 queja, 1 reclamo, 12 petición de documentos y 2 sugerencias.

TABLA No 1 PQRSD POR MODALIDAD

TIPO DE PQRSD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	210	172	115	497	65.3%
NO COMPETENCIA DEL INS	65	58	47	170	22.3%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	9	11	9	29	3.8%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	7	4	4	15	2.0%
DENUNCIA	8	3	2	13	1.7%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	7	5		12	1.6%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	6	3	2	11	1.4%
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	5		2	7	0.9%
PETICIÓN DE CONSULTA	3			3	0.4%
SUGERENCIA		1	1	2	0.3%
QUEJA	1			1	0.1%
RECLAMO		1		1	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>258</b>	<b>182</b>	<b>761</b>	<b>100%</b>

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSD CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024  
CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

De acuerdo con los datos obtenidos, se evidencia que el 65.3% de las PQRSD corresponden a derechos de petición, seguido por las no competencias con un 22.3%; así mismo, se resalta que se presentaron 1 queja y 1 reclamo durante el trimestre, además, el mes de mayor cantidad de peticiones recibidas fue abril, con 321 PQRSD, seguido de mayo y junio con 258 y 182 PQRSD respectivamente.

<sup>1</sup> Información descargada del aplicativo administrador de PQRSD con fecha de corte del 04 de julio de 2024. No se tienen en cuenta 31 PQRSD encontradas en estado “Duplicado”.

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

## 2.2 Comparativo de PQRSD por año

La siguiente tabla muestra el comparativo de PQRSD recibidas en el segundo trimestre del año 2024 con el mismo período del año inmediatamente anterior.

**TABLA No. 2 COMPARATIVO DE PQRSD 2023-2024**

TIPO PQRSD	TOTAL 2023 II	TOTAL 2024 II	TOTAL % 2023 II	TOTAL % 2024 II	VARIACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN	387	497	64.2%	65.3%	28.4%
NO COMPETENCIA DEL INS	131	170	21.7%	22.3%	29.8%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	28	29	4.6%	3.8%	3.6%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	23	11	3.8%	1.4%	-52.2%
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	4	7	0.7%	0.9%	75.0%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	15	15	2.5%	2.0%	0.0%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	8	12	1.3%	1.6%	50.0%
QUEJA	4	1	0.7%	0.1%	-75.0%
PETICIÓN DE CONSULTA	2	3	0.3%	0.4%	50.0%
DENUNCIA	0	13	0.0%	1.7%	100.0%
CONSULTA HABEAS DATA	0	0	0.0%	0.0%	N/A
FELICITACIÓN	1	0	0.2%	0.0%	-100.0%
SUGERENCIA	0	2	0.0%	0.3%	N/A
RECLAMO	0	1	0.0%	0.1%	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>603</b>	<b>761</b>			<b>26%</b>

FUENTE: INFORME II TRIMESTRE 2023 Y REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSD CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

De lo anterior, se puede observar que la cantidad total de PQRSD radicadas durante el 2024-I, con respecto al mismo trimestre del 2023-I aumentó un 26%; así mismo, aumentaron los derechos de petición, las peticiones entre autoridades, los derecho de petición (cuerpos colegiados), las denuncias, las no competencias, la petición de documentos y las peticiones de consulta; por otra parte, disminuyeron las peticiones de información, las quejas y las felicitaciones; se mantuvieron las peticiones de información-datos, se presentaron dos sugerencias y un reclamo en el segundo trimestre de 2024 mientras que en el segundo trimestre de 2023 no se presentaron peticiones por este concepto.

#OrgullosamenteINS



@INSColombia

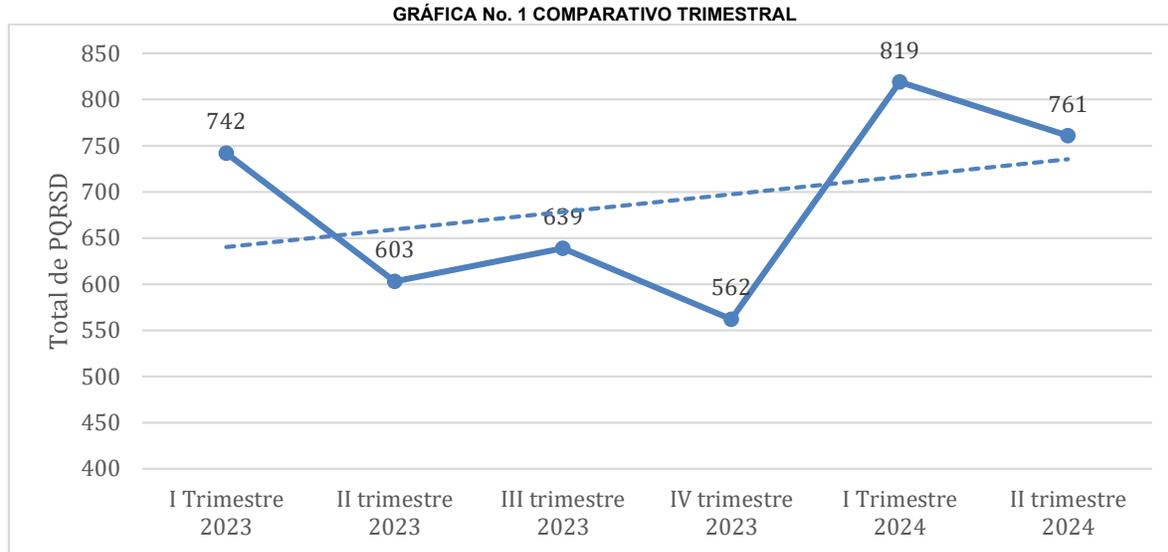


@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

### 2.3 Comparativo de PQRSD recibidas en periodos anteriores



**FUENTE: INFORMES, I TRIMESTRE 2023, II TRIMESTRE 2023, III TRIMESTRE 2023, IV TRIMESTRE 2023, I TRIMESTRE 2024 Y REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSD CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024**

De la gráfica anterior se puede observar que la tendencia del primer trimestre de 2024 comparado con el segundo trimestre del año 2024 disminuyó en un 7.62% debido a que se recibieron menos solicitudes relacionadas con trámites administrativos, consultas asociadas a eventos en salud pública, donación y trasplante de órganos y tejidos entre otros.

### 2.4 PQRSD recibidas por canal

La entidad cuenta con diferentes canales de comunicación, por medio de los cuales los ciudadanos pueden interponer sus PQRSD, tal como se evidencia en nuestra página Web, según se describe a continuación:

**Tabla No. 3 Canales de comunicación con el INS**

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
<b>Presencial</b>	Punto de atención al ciudadano	Avenida calle 26 No. 51-20 - Zona 6 CAN. Bogotá, D.C.	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>Escrito</b>	Ventanilla Única de Correspondencia	Avenida calle 26 No. 51-20 - Zona 6 CAN. Bogotá, D.C.	

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



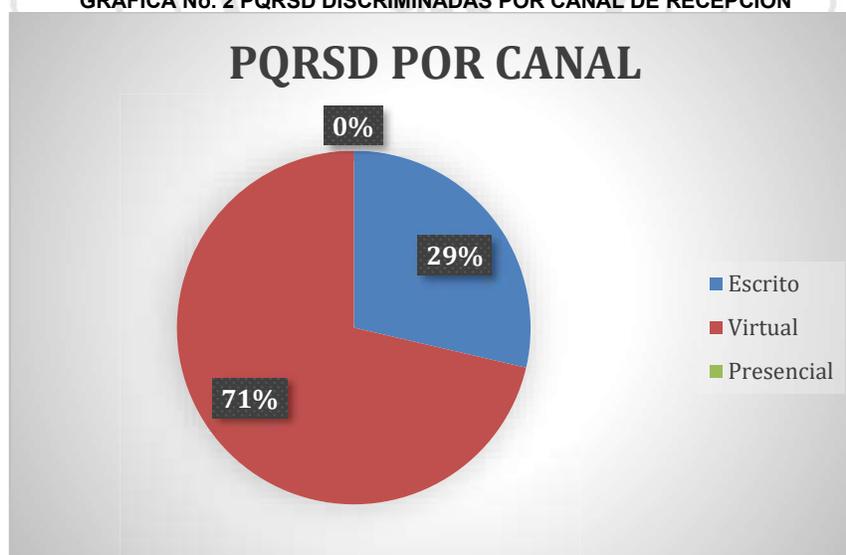
Instituto Nacional de Salud de Colombia

	Buzón de sugerencias		Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>Telefónico</b>	Línea gratuita nacional	57(601) 018000113400	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Conmutador	57(601) 220 7700	
	Línea Grupo de Atención al Ciudadano	57(601) 3244576	
<b>Virtual</b>	Correo institucional	<a href="mailto:contactenos@ins.gov.co">contactenos@ins.gov.co</a>	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Página Web	<a href="https://apps.ins.gov.co/pqr">https://apps.ins.gov.co/pqr</a>	
	Chat de atención	<a href="https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/chat">https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/chat</a>	
	Redes Sociales	X @INSColombia Instagram: @insaludcolombia Facebook: @INSColombia	
	Correo anticorrupción	<a href="mailto:denuncias.ciudadano@ins.gov.co">denuncias.ciudadano@ins.gov.co</a>	

FUENTE: PÁGINA WEB WWW.INS.GOV.CO – ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA – CANALES DE ATENCIÓN

La siguiente gráfica permite observar las cantidades de PQRSD por canal de ingreso con su respectivo porcentaje para el período comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2024, encontrando que el canal más utilizado por los ciudadanos es el virtual con un 71%, correspondiente a 543 solicitudes, seguido del canal escrito con un 29% correspondiente a 218 solicitudes y el canal presencial no presentó ninguna solicitud en el periodo de análisis.

GRÁFICA No. 2 PQRSD DISCRIMINADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN



FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSD CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



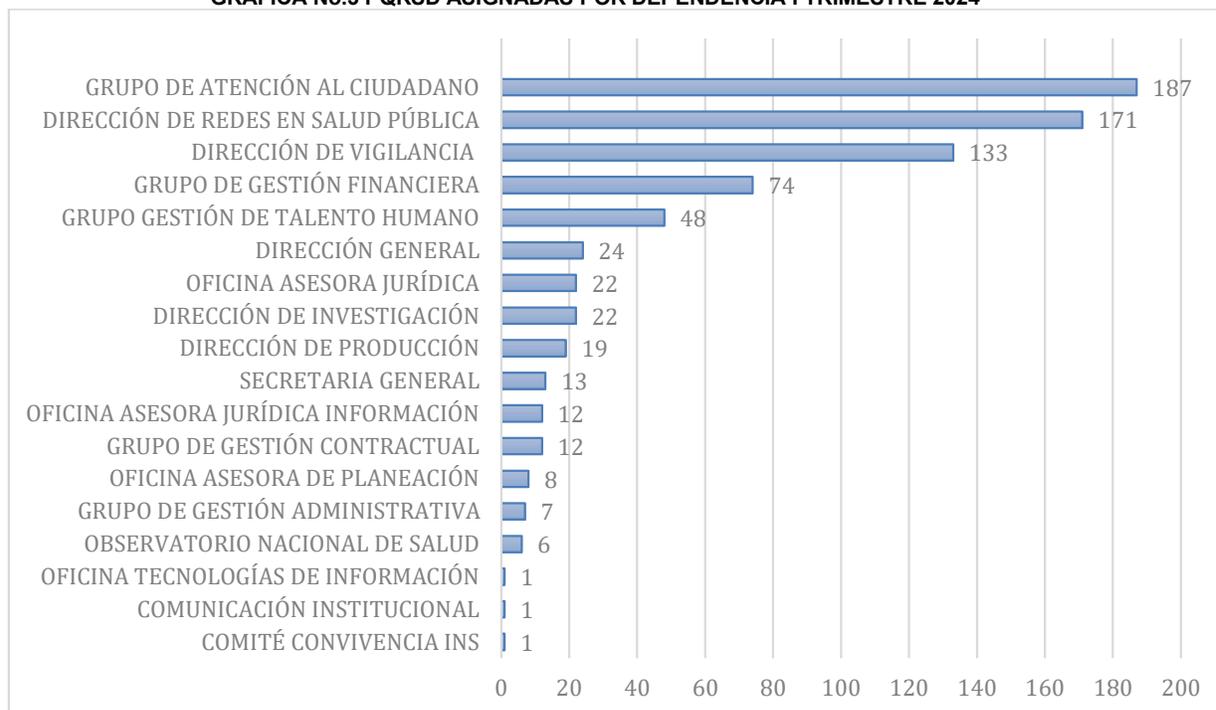
@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

## 2.5 PQRSD asignadas por dependencia.

GRÁFICA No.3 PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2024



FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSD CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

La gráfica anterior muestra que las dependencias con mayor volumen de PQRSD tramitadas en el trimestre son: el Grupo de Atención al Ciudadano con 187, Dirección de Redes en Salud Pública con 117, la Dirección de Vigilancia en Salud Pública con 133 y Grupo de Gestión Financiera con 74, las demás dependencias se encuentran en el rango entre 1 y 48 PQRSD atendidas.

## 3. OPORTUNIDAD

A continuación, se resalta la oportunidad de las PQRSD gestionadas durante el II trimestre de 2024, en la que se puede relacionar lo siguiente:

TABLA No 4: OPORTUNIDAD DE PQRSD

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRSD NO OPORTUNAS POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE NO OPORTUNIDAD (%)
DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	171	14	8.19%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	22	1	4.55%
GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	48	2	4.17%

FUENTE: REPORTE INFORME DE OPORTUNIDAD II TRIMESTRE 2024

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Conforme a lo definido en el POE-A08.0000-002 y de acuerdo con la emisión del informe trimestral, se solicitó la implementación de acciones de mejora a los procesos que tuvieron incumplimiento superior al 5% frente al total de peticiones gestionadas en el trimestre, dentro de estos se encuentran la Dirección de Redes en Salud Pública. Dentro del periodo evaluado se observa que de las 761 PQRSD recibidas, se respondieron 17 peticiones fuera de los términos, lo cual genera un porcentaje de oportunidad en respuesta a PQRSD del 98% en el periodo evaluado.

### 3.1 Estado de las PQRSD

A continuación, se evidencia el estado de las peticiones radicadas durante el segundo trimestre del año 2024:

**TABLA No 5: ESTADO DE LAS PQRSD II TRIMESTRE 2024**

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CERRADO	718	94%
EN TRÁMITE	32	4%
SUSPENDIDO	11	1%
<b>TOTAL</b>	<b>761</b>	<b>100%</b>

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSD CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

## 4. QUEJAS

Durante el II trimestre se recibió una (1) queja por parte de la ciudadanía, se le dio el trámite correspondiente en los tiempos establecidos la cual se relaciona a continuación:

**TABLA No 6. QUEJAS II TRIMESTRE 2024**

NÚMERO PQRSD	FECHA RADICACIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PRODUCTO O SERVICIO DEL INS	MOTIVO
2024-838	1/4/2024	SECRETARIA GENERAL	No aplica	Solicitud de socialización y respeto por las actividades realizadas por el personal de servicios generales

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSD CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

## 5. RECLAMOS

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Durante el II trimestre se recibió 1 solicitud de reclamo a la cual se le dio el trámite correspondiente y se presenta a continuación:

**TABLA No 7. RECLAMOS II TRIMESTRE 2024**

NÚMERO PQRS	FECHA RADICACIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PRODUCTO O SERVICIO DEL INS	MOTIVO
2024-1402	29/5/2024	GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	No aplica	Solicitud por inconformidad en proceso de mantenimiento de instalaciones por cambio de chapa de puertas y no terminar la labor de manera adecuada, generando inseguridad en las áreas intervenidas.

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRS CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

## 6. SUGERENCIAS

Durante el segundo trimestre se recibieron dos (2) sugerencias por parte de la ciudadanía, a la cual se le dio el trámite correspondiente y se presenta a continuación:

**TABLA No 8. SUGERENCIAS II TRIMESTRE 2024**

NÚMERO PQRS	FECHA RADICACIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PRODUCTO O SERVICIO DEL INS	MOTIVO
2024-1420	30/5/2024	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	No aplica	Preocupación por ambiente laboral desmotivado y desalentador, falta de compromiso y malos manejos, en cuanto a cargas y retos laborales en la dirección de redes, afectando el rendimiento y los indicadores de eficiencia del proceso.
2024-1510	13/6/2024	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	No aplica	Solicitud de revisión a análisis de la pandemia de Diabetes, la cual genera un gran problema en Salud Pública.

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRS CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

Igualmente se reitera, que en la actualidad la entidad tiene habilitados todos los canales de atención para garantizar la interacción con la ciudadanía y la radicación de este tipo de solicitud.

## 7. DENUNCIAS

Durante este período de tiempo se recibieron trece (13) denuncias por parte de la ciudadanía a las cuales se le dio el trámite correspondiente y se presentan a continuación:

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

**TABLA No 9. DENUNCIAS II TRIMESTRE 2024**

NÚMERO PQRSD	FECHA RADICACIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PRODUCTO O SERVICIO DEL INS	MOTIVO
2024-886	4/4/2024	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	No aplica	Solicitud de proceso de nombramientos de personal y estudios de competencias con el fin de adjudicar al personal idoneo para las actividades.
2024-888	4/4/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	No aplica	Solicitud de control en proliferación de gatos y perros en la ciudad de Bucaramanga.
2024-907	8/4/2024	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	No aplica	Solicitud por verificación de competencias profesionales de personal que desarrolla actividades en el INS, y logros obtenidos hasta la fecha.
2024-958	11/4/2024	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	No aplica	Solicitud por inconformidad en el cumplimiento de funciones y horarios de servidores públicos.
2024-961	12/4/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	No aplica	Incumplimiento en citas medicas y cirugias de pacientes priorizados.
2024-962	12/4/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	No aplica	Solicitud en ayuda en consecución de citas medicas de pacientes de alta complejidad.
2024-977	15/4/2024	SECRETARIA GENERAL	No aplica	Solicitud por inconformidad por actividades extralaborales realizadas por contratistas del INS, con el fin de obtener beneficios en procesos de contratación.
2024-1061	22/4/2024	OFICINA ASESORA JURÍDICA	No aplica	Solicitud por inconformidad en el cumplimiento de funciones y horarios de servidores públicos.
2024-1258	9/5/2024	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	Eventos en Salud Pública	Solicitud de información actualizada de intoxicaciones por mercurio, protocolos en caso de intoxicación y si existen cursos de prevención
2024-1377	27/5/2024	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	No aplica	Solicitud por inconformidad por actividades inusuales de servidores públicos.
2024-1419	30/5/2024	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	No aplica	Inconformidad por trato discriminatorio en conta de los contratistas de la dirección de redes.
2024-1522	14/6/2024	SECRETARIA GENERAL	No aplica	Solicitud por inconformidad por actividades extralaborales realizadas por contratistas del INS, con el fin de obtener beneficios en procesos de contratación.
2024-1583	24/6/2024	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	Donación, Trasplante de organos y tejidos	Uso indebido de la imagen institucional por parte de varias empresas dedicadas a la donación de organos.

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSD CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



En el POE-A08.0000-002 “Gestión de PQRSD” se especifica el tratamiento ante este tipo de peticiones, en cuyo caso, se indica la remisión al proceso donde labore el personal involucrado con copia a Control Interno Disciplinario; en caso de tratarse de denuncias por temas de corrupción, se remite la información a la oficina de control interno para su conocimiento y trámite pertinente. Actualmente, la entidad tiene habilitados todos los canales de atención para garantizar la interacción con la ciudadanía y la radicación de este tipo de solicitud.

## 8. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se publica lo referente a las solicitudes de acceso a información para el segundo trimestre de 2024:

TABLA No 10 ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ INFORMACIÓN
761	170	0

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSD CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

Se aclara que la entidad se ampara en el artículo 20 contenido en la Ley 1712 de 2014 sobre acceso a la información, en la cual se especifica que cada entidad cuenta con un Índice de Información clasificada y reservada susceptible de ser entregada a toda la ciudadanía en general, salvo situaciones específicas que la ley acredite así:

**Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley.

**Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley.

Información que se encuentra publicada en la página web de la entidad para consulta de la ciudadanía: <https://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/Indice-de-informacion-clasificada-y-reservada.aspx>

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

- **Tiempo de respuesta a cada solicitud:** a continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta a las peticiones que se encuentran respondidas y verificadas, es decir en estado cerrado.

**TABLA No 11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS**

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA POR NORMATIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA INS
		(días hábiles)	(días hábiles)
DENUNCIA	13	15	9
DERECHO DE PETICIÓN	497	15	8
PETICIÓN CUERPOS COLEGIADOS	7	5	4
SUGERENCIA	2	15	11
NO COMPETENCIA DEL INS	170	5	2
PETICIÓN DE CONSULTA	3	10	25
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	11	10	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN- DATOS	15	30	25
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	29	10	5
QUEJA	1	15	14
RECLAMO	1	15	8
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	12	10	5
<b>TOTAL</b>	<b>761</b>		

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRS CON CORTE A 04 DE JULIO DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE 2024

## 9. RECOMENDACIONES

Dando cumplimiento a la actividad establecida correspondiente al proceso A08 – Atención al Ciudadano del INS, se genera el presente informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRS) y sobre acceso a información pública, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, en el cual se evidenció lo siguiente:

- ❖ Se solicita la implementación de acciones de mejora a la Dirección de Redes en Salud Pública ya que en el periodo evaluado tiene un porcentaje de inoportunidad de 8.19%, conforme a lo definido en el POE-A08.0000-002 y de acuerdo con la emisión del informe trimestral, se solicitó la implementación de acciones de mejora a los procesos que tuvieron incumplimiento superior al 5% frente al total de peticiones gestionadas.
- ❖ Resaltamos el esfuerzo realizado por las dependencias del INS quienes demostraron su compromiso en la emisión de respuestas durante el segundo trimestre de 2024 presentando una oportunidad del 98% durante el segundo trimestre de 2024, en los términos legales establecidos, manteniendo la misma tendencia de porcentaje de la oportunidad del 98.8% del primer trimestre de 2024.

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

- ❖ Invitamos a las áreas del INS a mantener este compromiso y realizar periódicamente socializaciones con su personal y grupos internos, de considerarlo pertinente, para lo cual cuentan con el apoyo del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.

## 10 ANEXOS

Se anexa al presente informe, el reporte del aplicativo administrador de PQRSD comprendido entre enero y marzo del año 2024, para el conocimiento de todos los grupos de interés y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se observan las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el período reportado en el presente informe, con la siguiente información:

Número de identificación de PQRSD.

Dependencia Responsable.

Fecha de radicación.

Tipo de PQRSD.

Canal de recepción.

Fecha límite de respuesta.

Fecha de cierre.

Días transcurridos en dar respuesta.

Días excedidos en dar respuesta.

Estado de la PQRSD.

#OrgullosamenteINS



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá, Colombia • PBX: (601) 220 77 00 exts. 1101 - 1214