

# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) Y SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

**Coordinador**

Deysi Ángela Acero Ortiz

**Secretaria General**

Cris Encarnación Reyes Gómez

---

**Elaborado por:**

Grupo Atención Al Ciudadano y  
Correspondencia

**Revisado por:**

Cris Encarnación Reyes Gómez

---

El documento requirió revisión por la Oficina Asesora de Jurídica: SI \_\_\_ NO \_x\_

El documento requirió revisión por una instancia externa asesora: SI \_\_\_ NO \_x\_ ¿Cuál?

© Octubre de 2024. Instituto Nacional de Salud. Bogotá, Colombia

[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. INFORMACIÓN DE PQRSDF .....	2
2.1 PQRSDF por modalidad .....	2
2.2 Comparativo de PQRSDF por año .....	3
2.3 Comparativo de PQRSDF recibidas en periodos anteriores .....	4
2.4 PQRSDF recibidas por canal .....	5
2.5 PQRSDF asignadas por dependencia .....	7
3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA .....	7
3.1 Estado de las PQRSDF .....	8
4. QUEJAS .....	8
5. RECLAMO HABEAS DATA .....	9
6. SUGERENCIAS .....	9
7. RECLAMOS .....	9
8. FELICITACIONES .....	9
9. DENUNCIAS .....	10
10. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	10
11. CONCLUSIONES .....	11
12. RECOMENDACIONES .....	12
13. ANEXOS .....	13

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo informar sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en relación con la gestión de peticiones y el acceso a la información pública, conforme a la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Ley 1755 de 2015. Se presenta la consolidación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias durante el período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024. Este informe busca dar a conocer a la comunidad del Instituto Nacional de Salud (INS) y a la ciudadanía en general las gestiones realizadas, así como generar sugerencias y recomendaciones a las distintas dependencias para fortalecer la atención en el manejo de peticiones y mejorar los bienes y servicios ofrecidos por la entidad.

En primer lugar, se ofrece un recuento del total de PQRSDF recibidas durante el tercer trimestre del año, clasificadas según modalidad. Además, se incluye una comparación entre vigencias, identificando la cantidad de PQRSDF atendidas, el canal de recepción y la dependencia responsable de su atención en cada caso.

Como parte del análisis, se detalla la oportunidad de respuesta brindada por cada proceso, midiendo el tiempo desde la radicación hasta el cumplimiento del término establecido por la Ley 1755 de 2015 para la resolución de solicitudes.

Asimismo, se presenta la gestión llevada a cabo frente a quejas, reclamos y denuncias registradas por la ciudadanía, incluyendo un análisis de los objetivos de cada caso, orientado a identificar oportunidades de mejora.

Por último, a partir de la información recopilada, se generan recomendaciones y observaciones que contribuyen a la mejora continua de los procesos, fortaleciendo así la buena gestión y, por ende, la imagen institucional del INS.

## 2. INFORMACIÓN DE PQRSDF

### 2.1 PQRSDF por modalidad

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2024, se radicaron un total de 903 PQRSDF<sup>1</sup> discriminadas así: 490 derechos de petición, 236 no competencias, 31 peticiones entre autoridades, 28 peticiones de cuerpos colegiados, 27 peticiones de documentos, 26 peticiones

<sup>1</sup> Información descargada del aplicativo administrador de PQRSDF con fecha de corte del 01 de octubre de 2024. No se tienen en cuenta 30 PQRSDF en estado "Duplicado".

de información, 21 peticiones de información–datos, 7 denuncias, 4 quejas, 1 petición de consulta, 1 consulta de habeas data, 1 reclamo de habeas data.

**TABLA No 1 PQRSDf POR MODALIDAD**

TIPO DE PQRSDf	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	150	186	154	490	56,13%
NO COMPETENCIA DEL INS	80	69	87	236	27,03%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	12	12	7	31	3,55%
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	10	8	10	28	3,21%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	3	21	27	3,09%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1	7	18	26	2,98%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	4	6	11	21	2,41%
DENUNCIA	0	5	2	7	0,80%
QUEJA	0	0	4	4	0,46%
PETICIÓN DE CONSULTA	1	0	0	1	0,11%
CONSULTA HABEAS DATA	1	0	0	1	0,11%
RECLAMO HABEAS DATA	0	1	0	1	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>297</b>	<b>314</b>	<b>873</b>	<b>100%</b>

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDf GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

Según los datos obtenidos, se evidencia que el 56,13% de las PQRSDf corresponden a derechos de petición, seguidos por las solicitudes no competencias que representan el 27,03%. Durante el trimestre se registraron, además, 7 denuncias y 4 quejas. Cabe destacar que septiembre fue el mes con mayor cantidad de peticiones recibidas, alcanzando un total de 314 PQRSDf, seguido de agosto con 297 y julio con 262.

## 2.2 Comparativo de PQRSDf por año

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

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

TIPO PQRSDf	CANTIDAD TOTAL 2023 III	CANTIDAD TOTAL 2024 III	PROPORCIÓN % 2023 III	PROPORCIÓN % 2024 III	VARIACIÓN %
DERECHO DE PETICIÓN	425	490	66,51%	56,13%	15,29%
NO COMPETENCIA DEL INS	135	236	21,13%	27,03%	74,81%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	12	31	1,88%	3,55%	158,33%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	12	26	1,88%	2,98%	116,67%

TIPO PQRSDF	CANTIDAD TOTAL 2023 III	CANTIDAD TOTAL 2024 III	PROPORCIÓN % 2023 III	PROPORCIÓN % 2024 III	VARIACIÓN %
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	21	28	3,29%	3,21%	33,33%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	9	21	1,41%	2,41%	133,33%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	27	1,56%	3,09%	170,00%
QUEJA	9	4	1,41%	0,46%	-55,56%
PETICIÓN DE CONSULTA	0	1	0,00%	0,11%	N/A
DENUNCIA	2	7	0,31%	0,80%	250,00%
CONSULTA HABEAS DATA	0	1	0,00%	0,11%	N/A
FELICITACIÓN	2	0	0,31%	0,00%	-100,00%
SUGERENCIA	2	0	0,31%	0,00%	-100,00%
RECLAMO HABEAS DATA	0	1	0,00%	0,11%	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>639</b>	<b>873</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>36,62%</b>

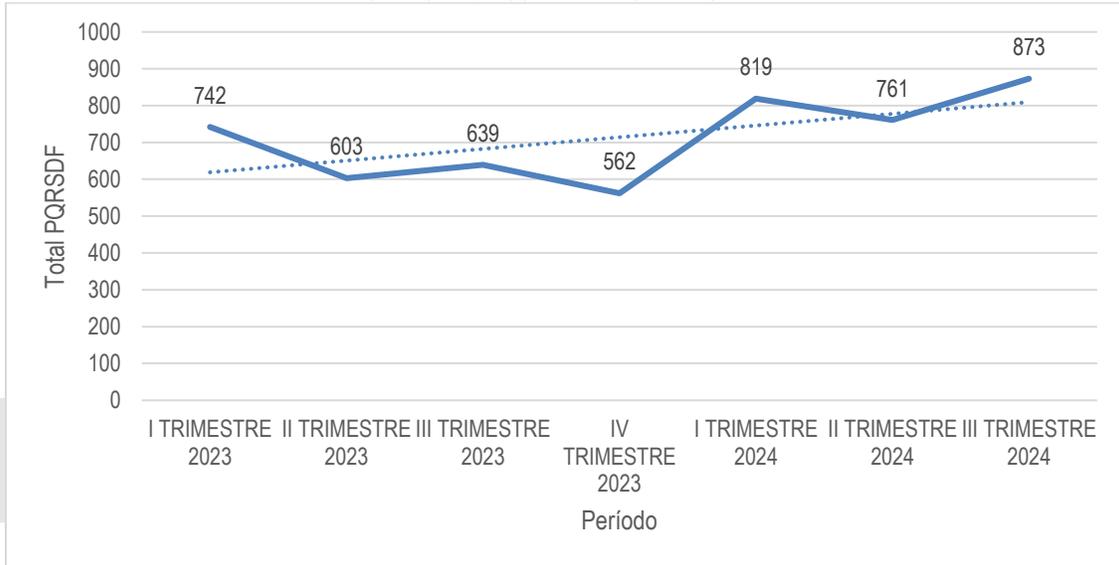
FUENTE: INFORME III TRIMESTRE 2023 Y REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDF GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 - CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

Se observa que la cantidad total de PQRSDF radicadas durante el tercer trimestre de 2024 aumentó un 36.62% en comparación con el mismo trimestre de 2023. Este incremento se debe a un aumento en los derechos de petición, las no competencias, las peticiones entre autoridades, las peticiones de información, los derechos de petición de cuerpos colegiados, así como en las peticiones de información-datos y de documentos.

Por otro lado, se registró una disminución en las quejas, las sugerencias y las felicitaciones. Además se presentó una consulta y un reclamo por habeas data, solicitudes que no habían sido radicadas durante el tercer trimestre de 2023.

## 2.3 Comparativo de PQRSDF recibidas en periodos anteriores

GRÁFICA No. 1 COMPARATIVO TRIMESTRAL



FUENTE: INFORMES 2023 y REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDF GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

La gráfica anterior muestra que, en comparación con el segundo trimestre de 2024, el tercer trimestre presentó un aumento del 14.72% en el número de solicitudes. Este incremento se atribuye a un mayor volumen de solicitudes relacionadas con derechos de petición, no competencias, peticiones entre autoridades, solicitudes de información, derechos de petición de cuerpos colegiados, así como peticiones de información-datos y documentos.

## 2.4 PQRSDF recibidas por canal

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

Tabla No. 3 Canales de comunicación con el INS

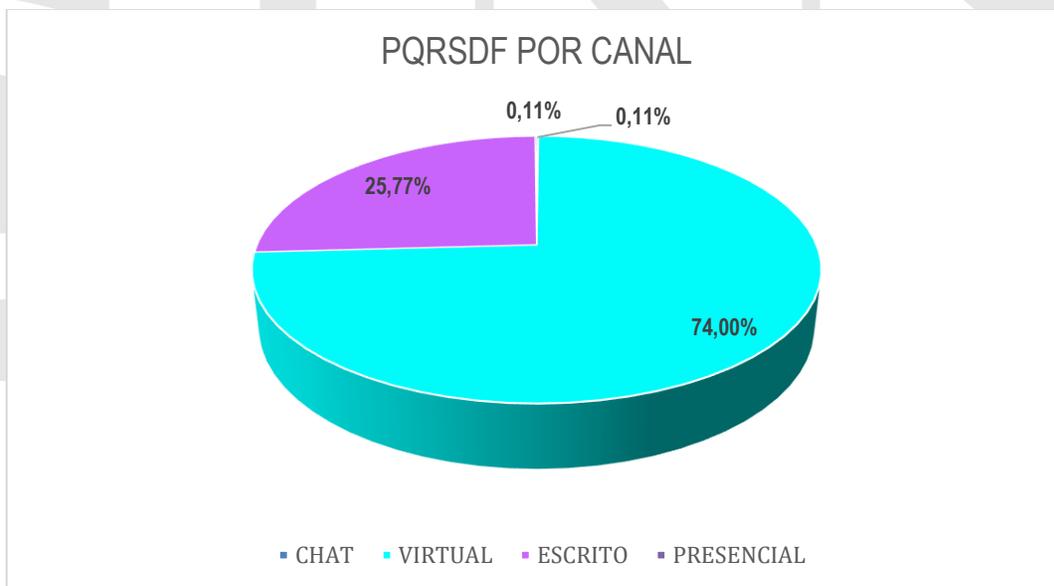
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Punto de atención al ciudadano	Avenida calle 26 No. 51-20 - Zona 6 CAN. Bogotá, D.C.	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Escrito	Ventanilla Única de Correspondencia	Avenida calle 26 No. 51-20 - Zona 6 CAN. Bogotá, D.C.	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Buzón de sugerencias		
Telefónico	Línea gratuita nacional	57(601) 018000113400	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Conmutador	57(601) 220 7700	

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
	Línea Grupo de Atención al Ciudadano	57(601) 3244576	
Virtual	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 gráfica siguiente ilustra la cantidad de PQRSDf recibidas por canal de ingreso, junto con su respectivo porcentaje, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024. Se observa que el canal más utilizado por los ciudadanos es el virtual, con un 74%, lo que equivale a 646 solicitudes. Le sigue el canal escrito, que representa el 25.77% con 225 solicitudes. Además, se registró una solicitud a través del chat (0.11%) y una solicitud presencial (0.11%). No se registraron peticiones realizadas por vía telefónica.

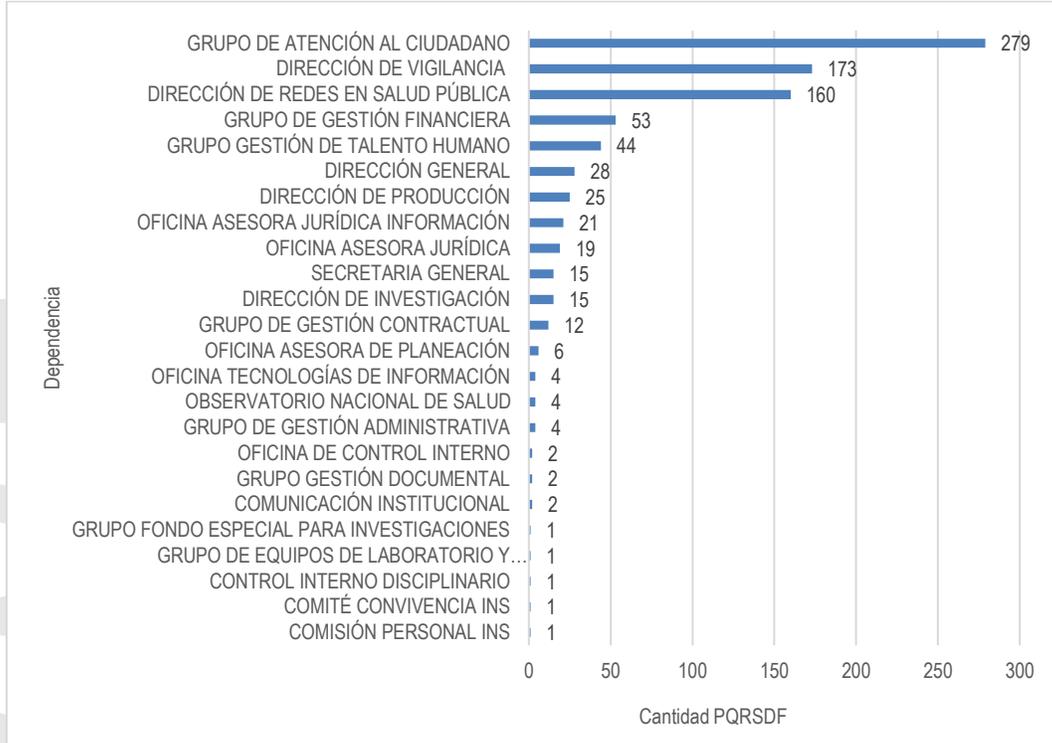
GRÁFICA No. 2 PQRSDf DISCRIMINADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN



FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDf GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

## 2.5 PQRSDf asignadas por dependencia.

GRÁFICA No. 3 PQRSDf ASIGNADAS POR DEPENDENCIA III TRIMESTRE 2024



FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDf GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

El gráfico anterior refleja que las dependencias con mayor volumen de PQRSDf tramitadas durante el trimestre son: el Grupo de Atención al Ciudadano con 279 casos; la Dirección de Vigilancia en Salud Pública con 173; la Dirección de Redes en Salud Pública, con 160; y el Grupo de Gestión Financiera, con 53. Las demás dependencias registran entre 1 y 50 PQRSDf tramitadas.

## 3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

A continuación, se resalta la oportunidad en la respuesta de las PQRSDf gestionadas durante el tercer trimestre de 2024, en las que se puede evidenciar lo siguiente:

TABLA No 4: OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSDf

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRSD NO OPORTUNAS POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE NO OPORTUNIDAD (%)
DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	160	3	1,88%
GRUPO GESTIÓN FINANCIERA	53	1	1,89%

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDF CON CORTE A 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

Conforme a lo definido en el POE-A08.0000-002 “Gestión de PQRSD” y de acuerdo con la emisión del informe trimestral, no fue necesario solicitar la implementación de acciones de mejora a los procesos, por cuanto ninguno superó el 5% de incumplimiento frente al total de las peticiones gestionadas en el trimestre.

Dentro del periodo evaluado se observa que de las 873 PQRSDF recibidas, se respondieron 4 peticiones fuera de los términos, lo que indica un porcentaje de oportunidad en la respuesta a las PQRSDF del 99,9954% y si sólo se consideran las PQRSDF cerradas, que fueron 790, el porcentaje de oportunidad se sitúa en el 99,9949% en el período evaluado.

Comparando las 786 PQRSDF respondidas oportunamente frente al total de las PQRSDF en estado cerrado, que corresponden a 790, se obtiene un resultado de oportunidad del 99.49%.

### 3.1 Estado de las PQRSDF

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

TABLA No 5: ESTADO DE LAS PQRSDF III TRIMESTRE 2024

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CERRADO	790	90,49%
EN TRÁMITE	64	7,23%
SUSPENDIDO - AMPLIACIÓN DE TERMINOS	2	0,23%
SUSPENDIDO - PETICION INCOMPLETA	17	1,95%
<b>TOTAL</b>	<b>873</b>	<b>100%</b>

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDF GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

## 4. QUEJAS

Durante el tercer trimestre de 2024, se recibieron cuatro (4) quejas por parte de la ciudadanía. Se les realizó el trámite correspondiente en los tiempos establecidos a tres (3) de ellas y la petición 2024-2515 se encuentra en trámite dentro de los tiempos establecidos.

A continuación se relacionan las quejas recibidas:

TABLA No 6. QUEJAS III TRIMESTRE 2024

NÚMERO PQRS	FECHA RADICACION	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PRODUCTO O SERVICIO DEL INS	MOTIVO
2024-2241	03/09/2024	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	No aplica	Trámite administrativo
2024-2351	13/09/2024	DIRECCIÓN GENERAL	No aplica	Trámite administrativo
2024-2370	16/09/2024	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	No aplica	Trámite administrativo
2024-2515	27/09/2024	DIRECCIÓN GENERAL	No aplica	Trámite administrativo

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDF GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

## 5. RECLAMO HABEAS DATA

Durante el tercer trimestre de 2024, se recibió una (1) solicitud de reclamo habeas data, a la cual se le realizó el trámite correspondiente y que se presenta a continuación:

TABLA No 7. RECLAMOS III TRIMESTRE 2024

NÚMERO PQRS	FECHA RADICACION	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PRODUCTO O SERVICIO DEL INS	MOTIVO
2024-2196	30/08/2024	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	No aplica	DESMONTE PAGINA WEB CERTIFICADO ASISTENCIA PRIMER CONGRESO DE DERECHO ANIMAL EFECTUADO POR EL IDPYBA

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDF GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

## 6. SUGERENCIAS

Durante el tercer trimestre de 2024 no se recibieron sugerencias por parte de la ciudadanía.

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 solicitudes.

## 7. RECLAMOS

Durante el tercer trimestre de 2024 no se recibieron reclamos por parte de la ciudadanía.

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 solicitudes.

## 8. FELICITACIONES

Durante el tercer trimestre de 2024, no se recibieron felicitaciones por parte de la ciudadanía.

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 solicitudes.

## 9. DENUNCIAS

Durante este período de tiempo se recibieron siete (7) denuncias por parte de la ciudadanía las cuales fueron tramitadas de conformidad con los procedimientos correspondientes y que se presentan a continuación:

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

NÚMERO PQRS	FECHA RADICACION	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PRODUCTO O SERVICIO DEL INS	MOTIVO
2024-2064	16/08/2024	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	No aplica	Inconformidad con las actuaciones de una servidora pública
2024-2112	22/08/2024	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	No aplica	Inconformidad votaciones para los diferentes Comités
2024-2129	25/08/2024	SECRETARIA GENERAL	No aplica	Inconformidad con las actuaciones de una servidora pública
2024-2155	27/08/2024	SECRETARIA GENERAL	No aplica	Inconformidad con el trato de una servidora pública
2024-2158	27/08/2024	SECRETARIA GENERAL	No aplica	Inconformidad con las actuaciones de un contratista
2024-2326	11/09/2024	SECRETARIA GENERAL	No aplica	Inconformidad con las actuaciones de servidores públicos y contratistas
2024-2364	13/09/2024	SECRETARIA GENERAL	No aplica	Inconformidad con las actuaciones de servidores públicos y contratistas

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDF GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

En el POE-A08.0000-002 “Gestión de PQRS” se especifica el tratamiento de este tipo de peticiones, para las cuales se establece que debe realizarse su remisión al proceso donde labore el personal involucrado, con copia a Control Interno Disciplinario; en caso de tratarse de denuncias por posibles 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 solicitudes.

## 10. 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 tercer 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
873	236	0

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDF GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

Se informa que la entidad se fundamenta en el artículo 20 de la Ley 1712 de 2014, que regula el acceso a la información. Este artículo establece que cada entidad dispone de un índice de información clasificada y reservada que puede ser divulgado a la ciudadanía en general, salvo en circunstancias específicas justificadas por la ley:

**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 en el enlace: <https://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/Indice-de-informacion-clasificada-y-reservada.aspx>

- **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 PQRSDF

TIPO PQRSDF	TOTAL PQRSDF III TRIMESTRE 2024	TIEMPO DE RESPUESTA POR NORMATIVIDAD (DIAS HABILES)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA INS (DIAS HABILES)
DERECHO DE PETICIÓN	490	15	7
NO COMPETENCIA DEL INS	236	5	2
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	31	10	6
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	26	10	4
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	28	5	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	21	30	19
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	27	10	6
QUEJA	4	15	9
PETICIÓN DE CONSULTA	1	30	3
DENUNCIA	7	15	8
CONSULTA HABEAS DATA	1	10	7
RECLAMO HABEAS DATA	1	15	5
FELICITACION	0	15	N/A
SUGERENCIA	0	15	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>873</b>		

FUENTE: REPORTE APLICATIVO ADMINISTRADOR DE PQRSDF GENERADO EL 01 DE OCTUBRE DE 2024 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL III TRIMESTRE 2024

## 11. CONCLUSIONES

Conforme a la actividad establecida correspondiente al proceso A08 – Atención al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud (INS), se presenta el informe trimestral correspondiente a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), así como al acceso a la información pública, elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia. A continuación, se detallan los aspectos más relevantes:

- ❖ No fue necesario solicitar la implementación de acciones de mejora a los procesos, dado que ninguno de ellos presentó un incumplimiento superior al 5% en relación con el total de las peticiones gestionadas durante el trimestre.
- ❖ Del total de 873 PQRSDF recibidas, solo 4 se respondieron fuera de los plazos establecidos, lo que resulta en un porcentaje de oportunidad del 99,9954%. Si se considera únicamente las PQRSDF cerradas, que suman 790, el porcentaje de oportunidad asciende al 99,9949% durante el período evaluado, demostrando un alto nivel de cumplimiento en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), alineándose con la legislación vigente e indicando una gestión eficiente y oportuna.
- ❖ Es importante destacar el esfuerzo realizado por las diferentes dependencias del INS, quienes han demostrado un alto compromiso en la emisión de respuestas dentro de los términos legalmente establecidos, alcanzando un índice de oportunidad del 99,99%, en el tercer trimestre de 2024. Este resultado representa una mejora respecto al 98% registrado en el segundo trimestre de 2024.
- ❖ Se registró un incremento del 36,62% en el total de PQRSDF recibidas en comparación con el mismo período del año anterior. Esto sugiere un creciente interés y necesidad de comunicación por parte de la ciudadanía, especialmente en cuanto a derechos de petición.
- ❖ La mayoría de las PQRSDF se gestionaron a través del canal virtual (74%), lo que evidencia la efectividad de las plataformas digitales del INS.

## 12. RECOMENDACIONES

- Es crucial continuar con los programas de capacitación para el personal encargado de la gestión de PQRSDF, con el fin de optimizar el manejo de solicitudes y mejorar aún más los tiempos de respuesta.
- Fortalecer los mecanismos que permitan recoger opiniones y sugerencias de los ciudadanos sobre el servicio recibido, para identificar áreas de mejora y fomentar una cultura de participación.
- Mantener el análisis periódico y detallado de las tendencias en las PQRSDF, especialmente en las modalidades con mayor crecimiento, para ajustar estrategias y recursos a las necesidades reales de la ciudadanía.

- Se invita a las áreas del INS a mantener este compromiso y a realizar, de ser necesario, socializaciones periódicas con su personal y grupos internos. Para ello, cuentan con el apoyo del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.

## 13. ANEXOS

Se adjunta al presente informe el reporte del aplicativo administrador de PQRSDf correspondiente al periodo de julio a septiembre de 2024. Este documento se proporciona para el conocimiento de todos los grupos de interés y en cumplimiento con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En él, se detalla el total de PQRSDf recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el período mencionado, incluyendo la siguiente información:

- ✓ Número de PQRSDf
- ✓ Fecha de radicación
- ✓ Tipo de PQRSDf
- ✓ Estado actual
- ✓ Fecha límite de respuesta
- ✓ Fecha de cierre
- ✓ Dependencia responsable
- ✓ Días de respuesta
- ✓ Días vencidos
- ✓ Canal de recepción
- ✓ Canal de respuesta

INS





















NÚMERO PQRS	FECHA RADICACION	TIPO DE PQR	ESTADO ACTUAL	FECHA LIMITE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DIAS DE RESPUESTA	DIAS VENCIDOS	CANAL DE RECEPCION	CANAL DE RESPUESTA
2024-2478	25/09/2024	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	EN TRÁMITE	09/10/2024		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2479	25/09/2024	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	EN TRÁMITE	09/10/2024		SECRETARIA GENERAL	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2480	25/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	17/10/2024		OFICINA ASESORA JURÍDICA INFORMACI	15	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2481	26/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	18/10/2024		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	15	NO APLICA	PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2482	26/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	EN TRÁMITE	03/10/2024		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2483	26/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	03/10/2024	26/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2484	26/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	03/10/2024	26/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2485	26/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS CO	CERRADO	03/10/2024	01/10/2024	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLIC	5	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2486	26/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	18/10/2024		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	15	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2487	26/09/2024	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	CERRADO	10/10/2024	27/09/2024	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2488	26/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	03/10/2024	26/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2489	26/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	10/10/2024		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2490	26/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	03/10/2024	30/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2491	26/09/2024	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	EN TRÁMITE	10/10/2024		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2492	26/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	03/10/2024	30/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB
2024-2493	26/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS CO	EN TRÁMITE	03/10/2024		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	5	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2494	26/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADO	18/10/2024	26/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2495	26/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	03/10/2024	26/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2496	26/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	DUPLICADA	03/10/2024		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2497	26/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	18/10/2024		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	15	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2498	26/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	10/10/2024		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	10	NO APLICA	PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2499	27/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	11/10/2024		OFICINA ASESORA JURÍDICA INFORMACI	10	NO APLICA	PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2500	27/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	04/10/2024	30/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2501	27/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	11/10/2024		GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2502	27/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADO	21/10/2024	30/09/2024	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	15	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2503	27/09/2024	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	EN TRÁMITE	11/10/2024		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2504	27/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	11/10/2024		OFICINA ASESORA JURÍDICA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2505	27/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	DUPLICADA	04/10/2024		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2506	27/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	21/10/2024		DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	15	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2507	27/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS CO	EN TRÁMITE	04/10/2024		DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLIC	5	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2508	27/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	04/10/2024	30/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2509	27/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADO	21/10/2024	30/09/2024	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	15	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2510	27/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	11/10/2024		DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLIC	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2511	27/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	04/10/2024	30/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2512	27/09/2024	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	EN TRÁMITE	11/10/2024		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2513	27/09/2024	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	EN TRÁMITE	11/10/2024		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2514	27/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	EN TRÁMITE	04/10/2024		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2515	27/09/2024	QUEJA	EN TRÁMITE	21/10/2024		DIRECCIÓN GENERAL	15	NO APLICA	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB
2024-2516	28/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	15/10/2024		DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLIC	10	NO APLICA	PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2517	29/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERRADO	15/10/2024	30/09/2024	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	10	NO APLICA	PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2518	29/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	07/10/2024	30/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2519	29/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	15/10/2024		DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLIC	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2520	29/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	07/10/2024	30/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2521	30/09/2024	NO COMPETENCIA DEL INS	CERRADO	07/10/2024	30/09/2024	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2522	30/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	22/10/2024		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	15	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2523	30/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	15/10/2024		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2524	30/09/2024	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	EN TRÁMITE	15/10/2024		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2525	30/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS CO	EN TRÁMITE	07/10/2024		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	5	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2526	30/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	15/10/2024		DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLIC	10	NO APLICA	PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2527	30/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	22/10/2024		DIRECCIÓN GENERAL	15	NO APLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2024-2528	30/09/2024	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	22/10/2024		OFICINA ASESORA JURÍDICA INFORMACI	15	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2529	30/09/2024	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	EN TRÁMITE	15/10/2024		GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	10	NO APLICA	PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO
2024-2530	30/09/2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	15/10/2024		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	10	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO