

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

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Coordinadora
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 ☒
El documento requirió revisión por una instancia externa asesora: SI ☐ NO ☒ ¿Cuál?

© Enero de 2025. Instituto Nacional de Salud. Bogotá, Colombia

www.ins.gov.co



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LAS PQRSDF	3
2.1 PQRSDF por modalidad	3
2.2 Comparativo de PQRSDF por año	4
2.3 Comparativo de PQRSDF recibidas en períodos 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	7
4. QUEJAS	8
5. DENUNCIAS	9
6. FELICITACIONES	9
7. SUGERENCIAS	10
8. RECLAMOS	10
9. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	10
9.1 Tiempo de respuesta a cada solicitud:	11
10. CONCLUSIONES	12
11. RECOMENDACIONES	13
13. ANEXOS	13

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

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 octubre al 31 de diciembre 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 cuarto 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.

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

2. INFORMACIÓN GENERAL DE LAS PQRSDF

2.1 PQRSDF por modalidad

Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2024, se radicaron un total de 805 PQRSDF¹ discriminadas así: 156 derechos de petición, 223 no competencias, 20 peticiones entre autoridades, 6 peticiones de cuerpos colegiados, 34 peticiones de documentos, 345 peticiones de información, 5 peticiones de información-datos, 6 denuncias, 2 quejas, 5 petición de consulta, 2 sugerencias y 1 felicitación. La felicitación corresponde a un radicado de prueba que se realizó en el sistema para verificar la funcionalidad de este.

TABLA No 1 PQRSDF POR MODALIDAD

TIPO DE PQRSDF	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	107	121	103	331	43,32%
NO COMPETENCIA DEL INS	85	55	65	205	26,83%
DERECHO DE PETICIÓN	64	53	33	150	19,63%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	16	8	10	34	4,45%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	6	10	4	20	2,62%
DENUNCIA	2	2	2	6	0,79%
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	2	2	1	5	0,65%
PETICIÓN DE CONSULTA	1	1	3	5	0,65%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	3	1	0	4	0,52%
QUEJA	0	1	1	2	0,26%
SUGERENCIA	2	0	0	2	0,26%
TOTAL	288	254	222	764	100,00%

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025
CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2024

Según los datos obtenidos, se evidencia que el 43,32% de las PQRSDF corresponden a peticiones de información, seguidas por las solicitudes clasificadas como no competencias de la entidad que representan el 26,83% y los derechos de petición que representan el 19,63%. Durante el trimestre se registraron, además, 6 denuncias y 2 quejas. Cabe destacar que octubre fue el mes con mayor cantidad de peticiones recibidas, alcanzando un total de 289 PQRSDF, seguido de noviembre con 254 y diciembre con 222.

¹ Información descargada del aplicativo administrador de PQRSDF con fecha de corte del 02 de enero de 2025. No se tendrán en cuenta para el análisis de datos 40 PQRSDF que, tras la revisión, se detectaron como "Duplicadas" y una (1) felicitación que se radicó para realizar una prueba de funcionamiento del sistema

2.2 Comparativo de PQRSDF por año

La siguiente tabla muestra el comparativo de las PQRSDF recibidas en el cuarto trimestre del año 2024 contra las recibidas en el mismo período del año inmediatamente anterior.

TABLA No. 2 COMPARATIVO DE PQRSDF 2023-2024

TIPO DE PQRSDF	CANTIDAD TOTAL 2023 IV TRIMESTRE	CANTIDAD TOTAL 2024 IV TRIMESTRE	PROPORCIÓN % 2023 IV TRIMESTRE	PROPORCIÓN % 2024 IV TRIMESTRE	VARIACION %
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	8	331	1,43%	43,32%	4037,50%
NO COMPETENCIA DEL INS	139	205	24,78%	26,83%	47,48%
DERECHO DE PETICIÓN	347	150	61,85%	19,63%	-56,77%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0	34	0,00%	4,45%	N/A
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	26	20	4,63%	2,62%	-23,08%
DENUNCIA	6	6	1,07%	0,79%	0,00%
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	6	5	1,07%	0,65%	-16,67%
PETICIÓN DE CONSULTA	3	5	0,53%	0,65%	66,67%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	19	4	3,39%	0,52%	-78,95%
QUEJA	6	2	1,07%	0,26%	-66,67%
SUGERENCIA	0	2	0,00%	0,26%	N/A
RECLAMO	1	0	0,18%	0,00%	-100,00%
TOTAL	561	764	100,00%	100,00%	36,19%

FUENTE: INFORME IV TRIMESTRE 2023 Y REPORTE DEL APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025 – CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2024

Se observa que la cantidad total de PQRSDF radicadas durante el cuarto trimestre de 2024 aumentó un 36,19% en comparación con el mismo trimestre de 2023. Este incremento se debe a un aumento en las peticiones de información, las no competencias, las peticiones de documentos, las peticiones de consulta, y las sugerencias.

Por otro lado, se registró una disminución en los derechos de petición, las peticiones entre autoridades, los derechos de petición de cuerpos colegiados, las peticiones de información (datos), las quejas y los reclamos.

2.3 Comparativo de PQRSDF recibidas en períodos anteriores

www.ins.gov.co



@INSColombia

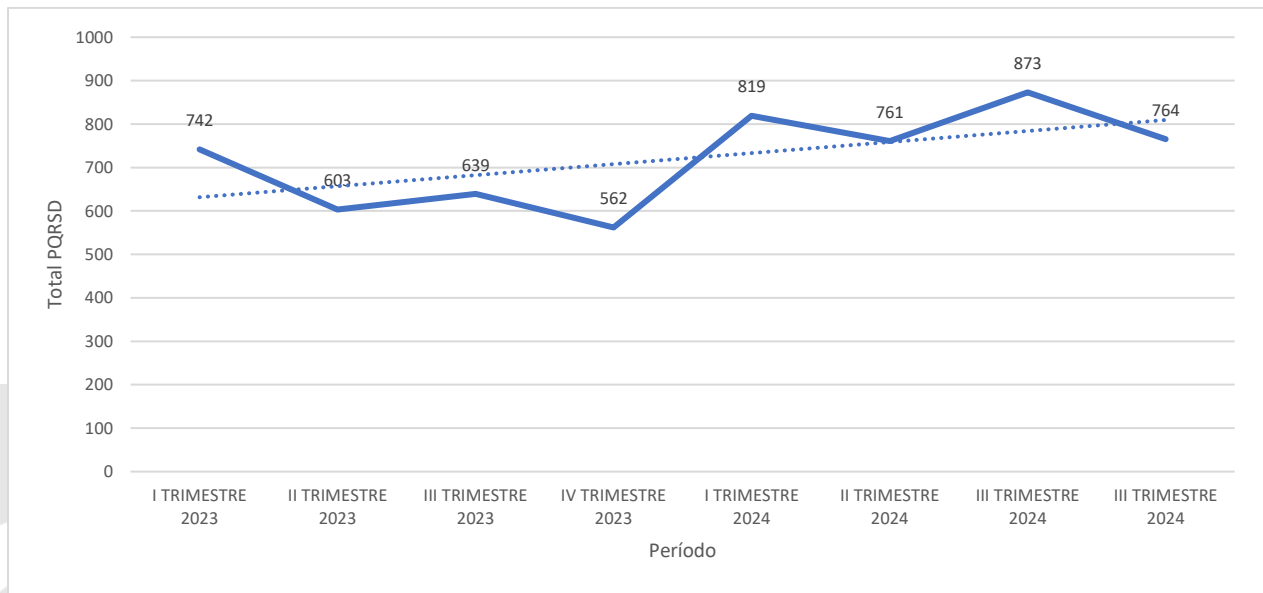


@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

GRÁFICA No. 1 COMPARATIVO TRIMESTRAL



FUENTE: INFORMES 2023 y REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2024

La gráfica anterior muestra que, en comparación con el tercer trimestre de 2024, el cuarto trimestre presentó una disminución del 12,49% en el número de solicitudes. Esta disminución se atribuye a un menor volumen de solicitudes relacionadas con derechos de petición.

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	
	Línea Grupo de Atención al Ciudadano	57(601) 3244576	

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

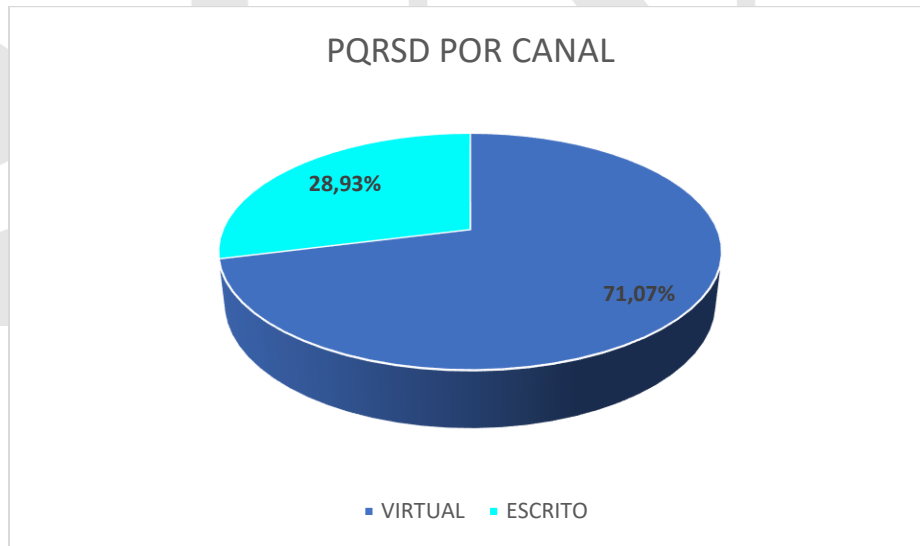
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Virtual	Correo institucional	contactenos@ins.gov.co	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Página Web	https://apps.ins.gov.co/pqr	
	Chat de atención	https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/chat	
	Redes Sociales	X @INSColombia Instagram: @insaludcolombia Facebook: @INSColombia	
	Correo anticorrupción	denuncias.ciudadano@ins.gov.co	

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 octubre y el 31 de diciembre de 2024. Se observa que el canal más utilizado por los ciudadanos es el virtual, con un 71,11%, lo que equivale a 544 solicitudes, seguido del canal escrito, que representa el 28,89% con 221 solicitudes. No se registraron solicitudes a través del chat, telefónicas o de manera presencial.

GRÁFICA No. 2 PQRSDF DISCRIMINADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
VIRTUAL	543	71,07%
ESCRITO	221	28,93%
TOTAL	764	100%



FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2024

www.ins.gov.co



@INSColombia



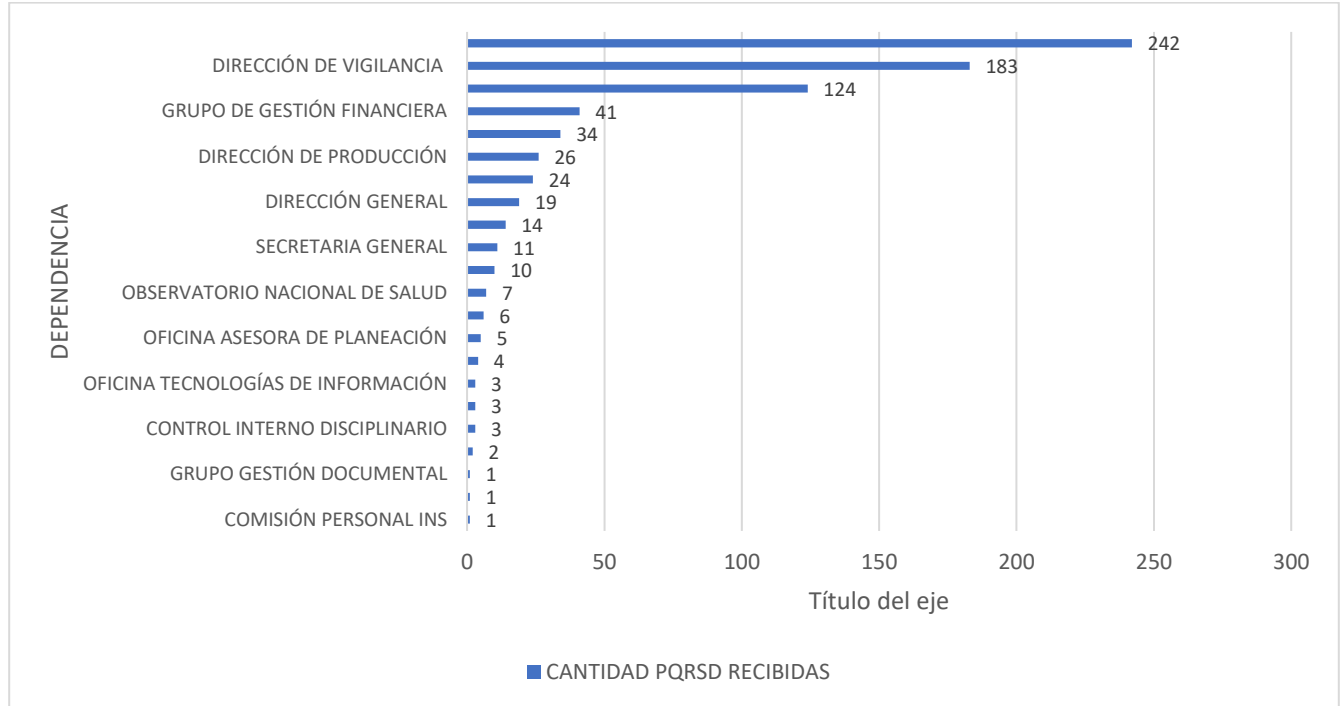
@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

2.5 PQRSDf asignadas por dependencia.

GRÁFICA No. 3 PQRSDf ASIGNADAS POR DEPENDENCIA IV TRIMESTRE 2024



FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDf GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL IV 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 242 peticiones; la Dirección de Vigilancia en Salud Pública con 183; la Dirección de Redes en Salud Pública, con 124; y el Grupo de Gestión Financiera, con 41. Las demás dependencias registraron entre 1 y 40 PQRSDf tramitadas.

3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

3.1 Estado de las PQRSDf

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

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

TABLA No 5: ESTADO DE LAS PQRSDF IV TRIMESTRE 2024

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CERRADO	711	93,06%
EN TRÁMITE	47	6,15%
SUSPENDIDO - AMPLIACION DE TERMINOS	1	0,13%
SUSPENDIDO - PETICION INCOMPLETA	5	0,65%
TOTAL	764	100,00%

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2024

Asimismo, se detallan las dependencias y las cantidades de peticiones atendidas extemporáneamente en comparación con las peticiones que fueron atendidas dentro de los términos legales durante el cuarto trimestre de 2024:

TABLA No 4: OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSDF

DEPENDENCIA	CANTIDAD TOTAL DE PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS EXTEMPORÁNEAMENTE POR DEPENDENCIA	PROPORCIÓN DE EXTEMPORANEIDAD EN LA RESPUESTA (%)
DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	124	6	4,84%
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA Y ANALISIS DEL RIESGO EN SALUD PÚBLICA	183	1	0,55%

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF CON CORTE A 02 DE ENERO DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2024

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

Dentro del periodo evaluado se observa que de las 764 PQRSDF recibidas, se respondieron y cerraron 7 peticiones fuera de los términos, lo que indica un porcentaje de oportunidad en la respuesta de las PQRSDF del 99,9908% y si se realiza el análisis considerando únicamente las PQRSDF cerradas, es decir, aquellas sobre las que se evidencia recepción de la respuesta por parte del peticionario que fueron 711, el porcentaje de oportunidad se sitúa en el 99,9902% en el período evaluado.

Comparando las 704 PQRSDF respondidas y cerradas dentro de los términos legales frente al total de las PQRSDF que fueron cerradas en el sistema, que corresponden a 711, se obtiene un resultado de oportunidad del 99,02%.

4. QUEJAS

Durante el cuarto trimestre de 2024, se recibieron dos (2) quejas por parte de la ciudadanía. A continuación, se relacionan las quejas recibidas:

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

TABLA No 6. QUEJAS IV TRIMESTRE 2024

NÚMERO PQRS	ESTADO ACTUAL	FECHA RADICACION	CLASIFICACION DE ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
2024-2961	CERRADO	15/11/2024	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
2024-3197	CERRADO	11/12/2024	PÁGINA WEB	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2024

5. DENUNCIAS

Durante el cuarto trimestre de 2024, se recibieron seis (6) denuncias por parte de la ciudadanía, las cuales fueron tramitadas de conformidad con los procedimientos correspondientes y en los tiempos establecidos. Cinco (5) de ellas se encuentran en estado “cerrado” y la petición 2024-3272 se encuentra en trámite dentro de los tiempos establecidos, tal como se detalla a continuación:

TABLA No 6. DENUNCIAS IV TRIMESTRE 2024

NÚMERO PQRS	ESTADO ACTUAL	FECHA RADICACION	CLASIFICACION DE ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
2024-2632	CERRADO	10/10/2024	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
2024-2674	CERRADO	17/10/2024	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
2024-2856	CERRADO	05/11/2024	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	DIRECCIÓN GENERAL
2024-3093	CERRADO	29/11/2024	PROCEDIMIENTOS Y/O RESULTADOS DE LABORATORIO	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA
2024-3155	CERRADO	07/12/2024	BIENES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL INS	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN
2024-3272	EN TRÁMITE	20/12/2024	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	DIRECCIÓN GENERAL

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV 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 atención de este tipo de solicitudes.

6. FELICITACIONES

Durante el cuarto trimestre de 2024, se radicó una (1) felicitación en el sistema PQRSDF para realizar una revisión y validación del sistema, la cual se detalla a continuación:

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

TABLA No 7. FELICITACION IV TRIMESTRE 2024

NÚMERO PQRS	ESTADO ACTUAL	FECHA RADICACION	CLASIFICACION DE ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
2024-2699	CERRADO	18/10/2024	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2024

7. SUGERENCIAS

Durante el cuarto trimestre de 2024 se recibieron dos (2) sugerencias por parte de la ciudadanía que se presentan a continuación:

NÚMERO PQRS	ESTADO ACTUAL	FECHA RADICACION	CLASIFICACION DE ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
2024-2673	CERRADO	17/10/2024	CONSULTAS ASOCIADOS A EVENTOS EN SALUD PÚBLICA	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA
2024-2803	CERRADO	29/10/2024	PROCEDIMIENTOS Y/O RESULTADOS DE LABORATORIO	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2024

8. RECLAMOS

Durante el cuarto 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.

9. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se presentan las cantidades de solicitudes de acceso a información pública gestionadas durante el cuarto 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
764	205	0

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV 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:

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

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>

9.1 Tiempo de respuesta a cada solicitud:

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta a las peticiones de las que existe evidencia de recepción de la respuesta por parte del peticionario, es decir que se encuentran en estado “cerrado” en el sistema:

TABLA No 11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS 2024 IV TRIMESTRE	TIEMPO DE RESPUESTA POR NORMATIVIDAD (DIAS HABILES)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA INS (DIAS HABILES)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	331	10	5
NO COMPETENCIA DEL INS	205	5	1
DERECHO DE PETICIÓN	150	15	8
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	34	10	3
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	20	10	6
DENUNCIA	6	15	13
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	5	5	4
PETICIÓN DE CONSULTA	5	30	6
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	4	30	20
QUEJA	2	15	12
SUGERENCIA	2	15	11
TOTAL	764		

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ENERO DE 2024 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL IV TRIMESTRE 2024

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

10. CONCLUSIONES

Como resultado de la gestión realizada por el Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia del Instituto Nacional de Salud (INS), a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), así como al acceso a la información pública, 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 el tiempo de respuesta a las solicitudes, en relación con el total de las peticiones gestionadas durante el trimestre.
- ❖ De un total de 764 PQRSDF recibidas, solo 7 fueron respondidas fuera de los plazos establecidos, lo que refleja un porcentaje de oportunidad del 99.9908%. Al considerar únicamente las PQRSDF cerradas, que suman 712, este porcentaje disminuye ligeramente al 99.9902% durante el período evaluado. Estos resultados demuestran un alto nivel de cumplimiento en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), alineándose con la legislación vigente y evidenciando una gestión eficiente y adecuada.
- ❖ 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 y manteniendo un índice de oportunidad superior al 99% durante los últimos trimestres.
- ❖ Reitera el compromiso anterior, el incremento de las solicitudes tipificadas como petición de información con un término legal de 10 días hábiles que fueron respondidas en un tiempo promedio de 5 días hábiles, frente a la disminución de los derechos de petición con un tiempo de respuesta de 15 días hábiles que fueron gestionadas en un tiempo promedio de 8 días hábiles.
- ❖ Se registró un incremento del 36,19% 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 peticiones de información se refiere.
- ❖ La mayoría de las PQRSDF se gestionaron a través del canal virtual (71,11%), lo que evidencia la efectividad de las plataformas digitales del INS.
- ❖ Las acciones de seguimiento, acompañamiento, asesoría, capacitación, ajustes al sistema de PQRSDF, detecciones de puntos de mejora y control dentro de los procedimientos y el sistema desplegados por el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia han venido demostrando su efectividad para el mantenimiento de la calidad y eficiencia en el proceso de atención de las PQRSDF.

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

11. RECOMENDACIONES

- Es crucial continuar con los programas de capacitación para el personal encargado de la gestión de PQRSDF, en especial dada la frecuente rotación de referentes en las dependencias, 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 de trabajo. Para ello, cuentan con el apoyo permanente 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 octubre a diciembre 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
- ✓ Canal de recepción
- ✓ Canal de respuesta

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia