

# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA EN EL 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 x  
El documento requirió revisión por una instancia externa asesora: SI \_\_\_ NO x ¿Cuál?

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

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



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. OBJETIVO .....	2
3. GLOSARIO .....	2
4. CANTIDAD DE SOLICITUDES RADICADAS .....	4
5. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD .....	7
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION .....	7
7. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION .....	8

INS

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



## 1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia define en su artículo 23 el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Adicionalmente, se da cumplimiento al Decreto 103 del 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", Ley 1712 de 2014 o "Ley de Transparencia y del Derecho Acceso a la Información Pública Nacional". Aspectos de gran relevancia para las entidades públicas, pues este acercamiento con la ciudadanía permite que sean el control para verificar el cumplimiento de sus funciones, y el reconocimiento de los derechos.

Dado lo anterior, el Instituto Nacional de Salud presenta el informe de "Solicitudes de acceso a la información pública" recibidas por los canales de atención disponibles: escrito, telefónico, virtual y presencial; precisando, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1712 de 2012, el "El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información" y atendiendo a sus funciones, se contempla el acceso a la información por parte de los ciudadanos e interesados, así como su disposición de manera oportuna, verídica, completa y en formatos accesibles.

## 2. OBJETIVO

Presentar a la ciudadanía en general, el manejo actual del acceso a la información recibida a través de los canales dispuestos por la entidad y que son administrados por el proceso de Atención al Ciudadano y Correspondencia en la recepción de las peticiones durante el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del 2024, en pro del fortalecimiento de la interacción entre la entidad y la ciudadanía.

## 3. GLOSARIO

- a) **Archivo:** Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.
- b) **Canal de comunicación:** Medio de transmisión por el que se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, demandas y felicitaciones presentados por los ciudadanos o clientes referentes a los servicios y productos prestados por la entidad.

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



- c) **Ciudadano:** Cualquier persona que eleva una solicitud al INS.
- d) **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. [NTC ISO 9000:2015].
- e) **Datos Abiertos.** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.
- f) **Documento de archivo:** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones.
- g) **Documento en construcción:** No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.
- h) **Gestión documental:** Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- i) **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- j) **Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- k) **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.
- l) **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.
- m) **Petición:** Es la garantía constitucional que tiene cualquier persona para acudir verbalmente o por escrito ante la administración o ante los particulares para solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, el requerimiento de copias de documentos, la formulación de consultas, la presentación de quejas, denuncias y reclamos

e interponer recursos.

- n) **Publicar o divulgar:** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.
- o) **Sujetos obligados:** Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014.

## 4. CANTIDAD DE SOLICITUDES RADICADAS

La entidad cuenta con cuatro canales de atención de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Operativo Estándar A08-0000.002, por medio de los cuales la ciudadanía puede radicar sus PQRSD. A continuación se realiza un consolidado de las peticiones que ingresaron por canal, así:

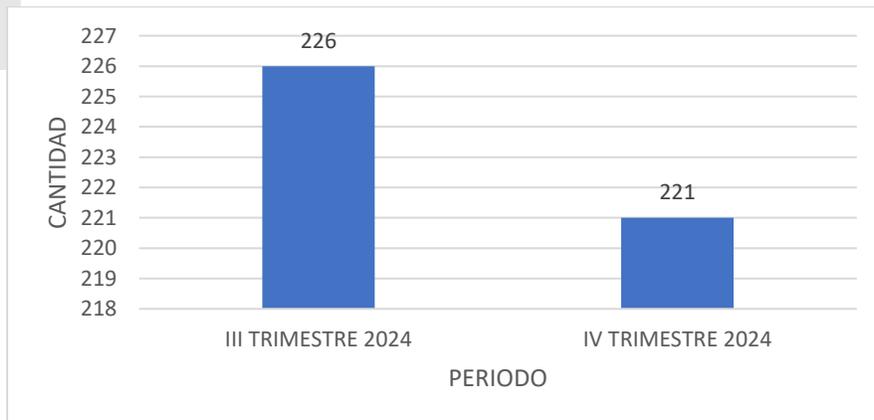
**CANAL DOCUMENTAL:** Por medio de este canal son recibidas todas las peticiones que se radican mediante la ventanilla única de correspondencia y buzón de sugerencias; encontrando la siguiente información:

**TABLA No. 1 PQRSD CANAL DOCUMENTAL**

PERIODO	DOCUMENTAL
III TRIMESTRE 2024	226
IV TRIMESTRE 2024	221
<b>TOTAL</b>	<b>447</b>

FUENTE: REPORTE APLICATIVO PQRSD CON CORTE A 02 DE ENERO DE 2025

**GRÁFICO No. 1 PQRSD CANAL DOCUMENTAL**



FUENTE: REPORTE APLICATIVO PQRSD CON CORTE A 02 DE ENERO DE 2025

**CANAL TELEFÓNICO / CHAT:** Por medio de este canal, el Instituto Nacional de Salud brinda asesoría a la ciudadanía respecto a temas relacionados con: gestión del conocimiento en salud pública, eventos de vigilancia en salud pública, adquisición de bienes y servicios, información sobre trámite de donante o voluntad negativa de donación de órganos y tejidos entre otros; este canal es atendido desde el conmutador principal +57(601) 220 77 00.

De acuerdo con la información obtenida se evidencia que para el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024 se recibió una petición a través del chat, considerando que en la mayoría de los casos se le indica directamente al peticionario la información requerida o la forma de realizar las peticiones mediante el formulario de PQRSD o al correo electrónico [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co).

**CANAL PRESENCIAL:** Este canal es utilizado por la ciudadanía que se acerca directamente a la ventanilla de atención del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, con el fin de radicar documentos internos o externos relacionados con trámites y servicios prestados por el INS; durante el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se recibió una petición por este canal.

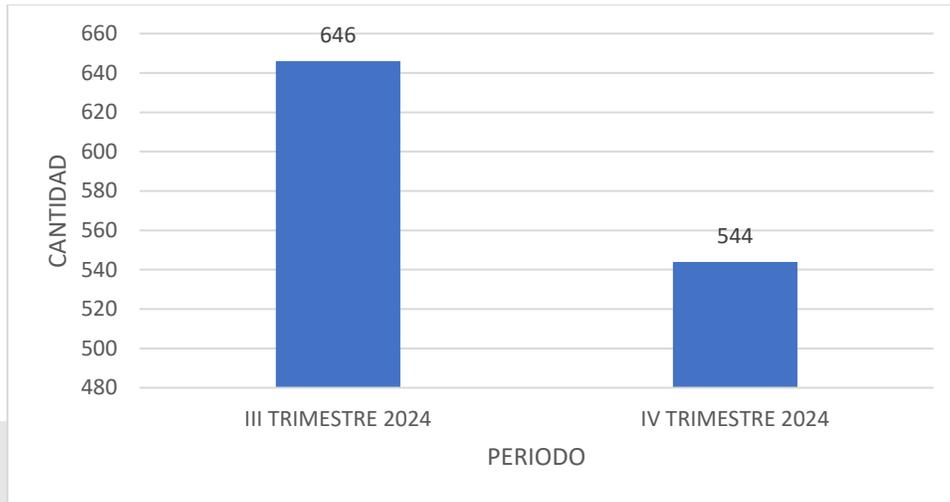
**CANAL VIRTUAL:** Por medio de este canal son recibidas todas las peticiones que se radican mediante formulario de PQRSD y se clasifican por el canal de recepción; correo electrónico y página web, se tiene en cuenta el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, con la siguiente información:

**TABLA No. 4 PQRSD CANAL VIRTUAL**

PERIODO	VIRTUAL
III TRIMESTRE 2024	646
IV TRIMESTRE 2024	544
<b>TOTAL</b>	<b>1190</b>

FUENTE: REPORTE APLICATIVO PQRSD CON CORTE A 02 DE ENERO DE 2025

**GRÁFICO No. 2 PQRSD CANAL VIRTUAL**



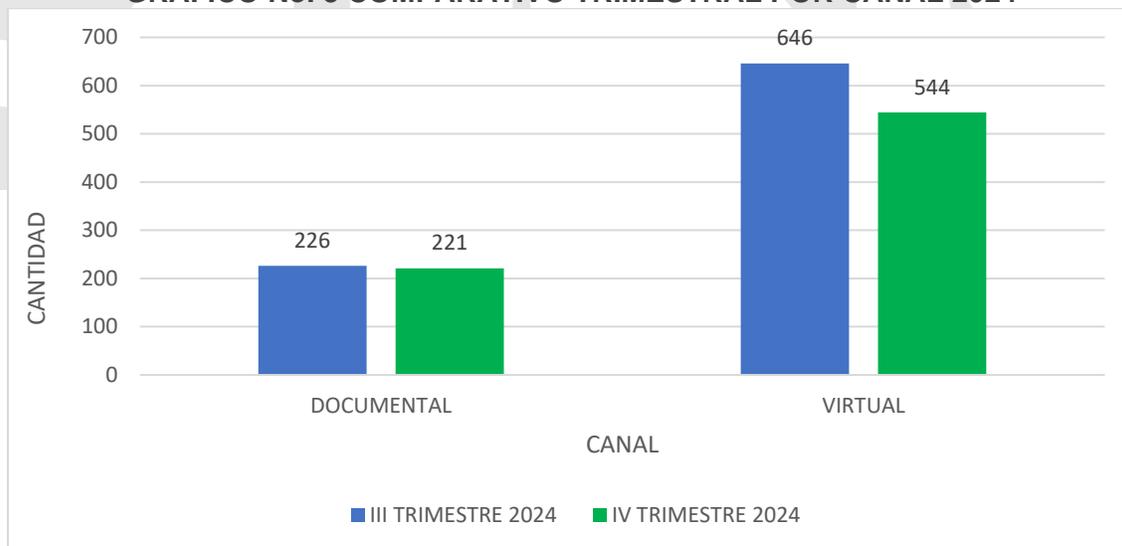
FUENTE: REPORTE APLICATIVO PQRSD CON CORTE A 02 DE ENERO DE 2025

**TABLA No. 3 COMPARATIVO TRIMESTRAL POR CANAL 2024**

PERIODO	DOCUMENTAL	VIRTUAL
III TRIMESTRE 2024	226	646
IV TRIMESTRE 2024	221	544
<b>TOTAL</b>	<b>447</b>	<b>1190</b>

FUENTE: REPORTE APLICATIVO PQRSD CON CORTE A 02 DE ENERO DE 2025

**GRÁFICO No. 3 COMPARATIVO TRIMESTRAL POR CANAL 2024**



FUENTE: REPORTE APLICATIVO PQRSD CON CORTE A 02 DE ENERO DE 2025

## 5. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

Según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se cuenta con los siguientes términos para dar respuesta a las solicitudes radicadas ante la entidad, estos pueden ser consultados en el formulario electrónico de la página web institucional, donde al seleccionar el tipo de solicitud se indica el tiempo con el que cuenta la entidad para su resolución:

**TABLA No. 4 TIEMPO DE RESPUESTA**

TIPO DE SOLICITUD	DIAS HABLES DE RESPUESTA
Denuncias	15 días hábiles
Derechos de petición	15 días hábiles
Felicitaciones	15 días hábiles
Petición de consulta	30 días hábiles
Petición de documentos	10 días hábiles
Petición de información	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Sugerencias	15 días hábiles
No competencias	5 días hábiles

FUENTE: REPORTE APLICATIVO PQRSD

## 6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION

Dentro de este tipo de peticiones se contemplan todas aquellas en las que se solicita información de fondo que no se encuentra dentro de las funciones definidas para el INS en el Decreto 2774 de 2012; por lo tanto, se informará al peticionario en un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, la remisión a la entidad competente para su seguimiento. Estas peticiones se reciben por todos los canales de atención dispuestos para tal fin.

**TABLA No. 5 PQRSD TRAMITADAS COMO NO COMPETENCIA**

PERIODO	CANTIDAD
III TRIMESTRE 2024	236
IV TRIMESTRE 2024	205
<b>TOTAL</b>	<b>441</b>

FUENTE: REPORTE APLICATIVO PQRSD CON CORTE A 02 DE ENERO DE 2025

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



@INSColombia

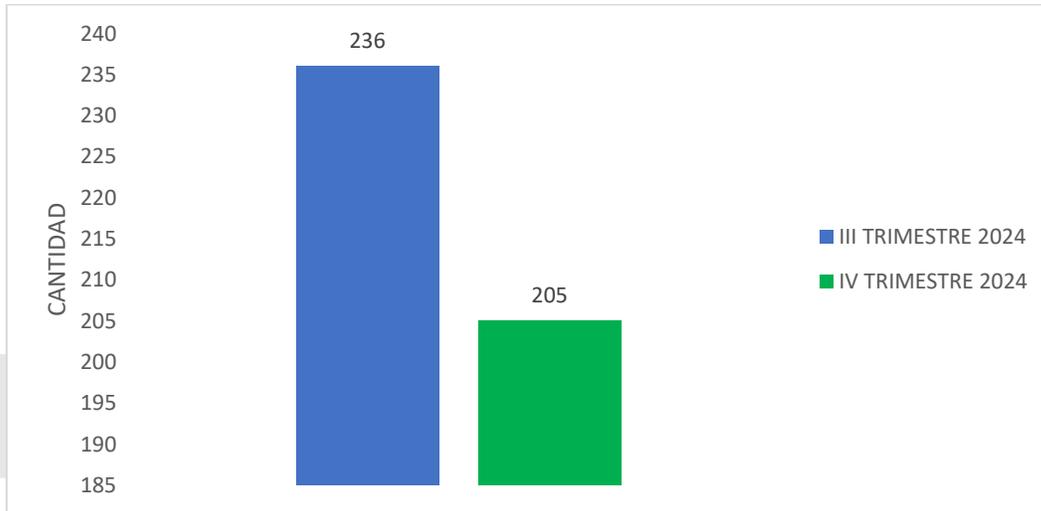


@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

**GRÁFICO No. 4 PQRSD CLASIFICADAS COMO NO COMPETENCIAS**



FUENTE: REPORTE APLICATIVO PQRSD CON CORTE A 02 DE ENERO DE 2025

## 7. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION

De acuerdo con las peticiones recibidas a través de los distintos canales y de conformidad con la gestión y el trámite efectuado por los procesos, durante el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, no se reportan solicitudes con negación de acceso a la información.

No obstante; se aclara que acorde con lo señalado en la resolución 0451 de 2016, la entidad cuenta con un índice de información clasificada y reservada que es susceptible de ser entregada a toda la ciudadanía en general, salvo situaciones específicas que la ley así acredite:

**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.