

# 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**  
Aleyra Capera Rodríguez

---

**Elaborado por:**

Grupo Atención al Ciudadano y  
Correspondencia

**Revisado por:**

Aleyra Capera Rodríguez

---

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?

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

[www.ins.gov.co](http://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 .....	10
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

## 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 comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025. 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 primer 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 GENERAL DE LAS PQRSDF

### 2.1 PQRSDF por modalidad

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025, se radicaron un total de 1096 PQRSDF<sup>1</sup> discriminadas así: 468 peticiones de información, 233 no competencias, 172 derechos de petición, 103 peticiones de documentos, 23 peticiones entre autoridades, 22 peticiones de información – datos, 14 peticiones de cuerpos colegiados, 10 quejas, 9 denuncias, 2 peticiones de consulta y 1 reclamo.

**TABLA No 1 PQRSDF POR MODALIDAD**

TIPO DE PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	168	154	145	467	44,18%
NO COMPETENCIA DEL INS	55	81	97	233	22,04%
DERECHO DE PETICIÓN	41	45	87	173	16,37%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	25	48	30	103	9,74%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	5	9	9	23	2,18%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	8	9	5	22	2,08%
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	1	6	7	14	1,32%
QUEJA	0	1	9	10	0,95%
DENUNCIA	2	3	4	9	0,85%
PETICIÓN DE CONSULTA	1	1	0	2	0,19%
RECLAMO	0	0	1	1	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>357</b>	<b>394</b>	<b>1057</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ABRIL DE 2025  
CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE 2025

Según los datos obtenidos, se evidencia que el 44,18% de las PQRSDF corresponden a peticiones de información, seguidas por las solicitudes clasificadas como no competencias de la entidad que representan el 22,04% y los derechos de petición que representan el 16,37%. Durante el trimestre se registraron, además, 9 denuncias y 10 quejas. Cabe destacar que marzo fue el mes con mayor cantidad de peticiones recibidas, alcanzando un total de 394 PQRSDF, seguido de febrero con 357 y enero con 306.

<sup>1</sup> Información descargada del aplicativo administrador de PQRSDF con fecha de corte del 02 de abril de 2025. No se tendrán en cuenta para el análisis de datos 39 PQRSDF que, tras la revisión, se detectaron como “Duplicadas”

## 2.2 Comparativo de PQRSDF por año

La siguiente tabla muestra el comparativo de las PQRSDF recibidas en el primer trimestre del año 2025 contra las recibidas en el mismo período del año inmediatamente anterior.

**TABLA No. 2 COMPARATIVO DE PQRSDF 2024-2025**

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD 2024 I TRIMESTRE	CANTIDAD 2025 I TRIMESTRE	PROPORCION % 2024 I TRIMESTRE	PROPORCION % 2025 I TRIMESTRE	VARIACION %
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	23	467	2,81%	44,18%	1930,43%
NO COMPETENCIA DEL INS	146	233	17,83%	22,04%	59,59%
DERECHO DE PETICIÓN	572	173	69,84%	16,37%	-69,76%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	7	103	0,85%	9,74%	1371,43%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	26	23	3,17%	2,18%	-11,54%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	9	22	1,10%	2,08%	144,44%
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	16	14	1,95%	1,32%	-12,50%
QUEJA	7	10	0,85%	0,95%	42,86%
DENUNCIA	4	9	0,49%	0,85%	125,00%
PETICIÓN DE CONSULTA	6	2	0,73%	0,19%	-66,67%
CONSULTA HABEAS DATA	1	0	0,12%	0,00%	-100,00%
FELICITACION	1	0	0,12%	0,00%	-100,00%
RECLAMO	1	1	0,12%	0,09%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>819</b>	<b>1057</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>29,06%</b>

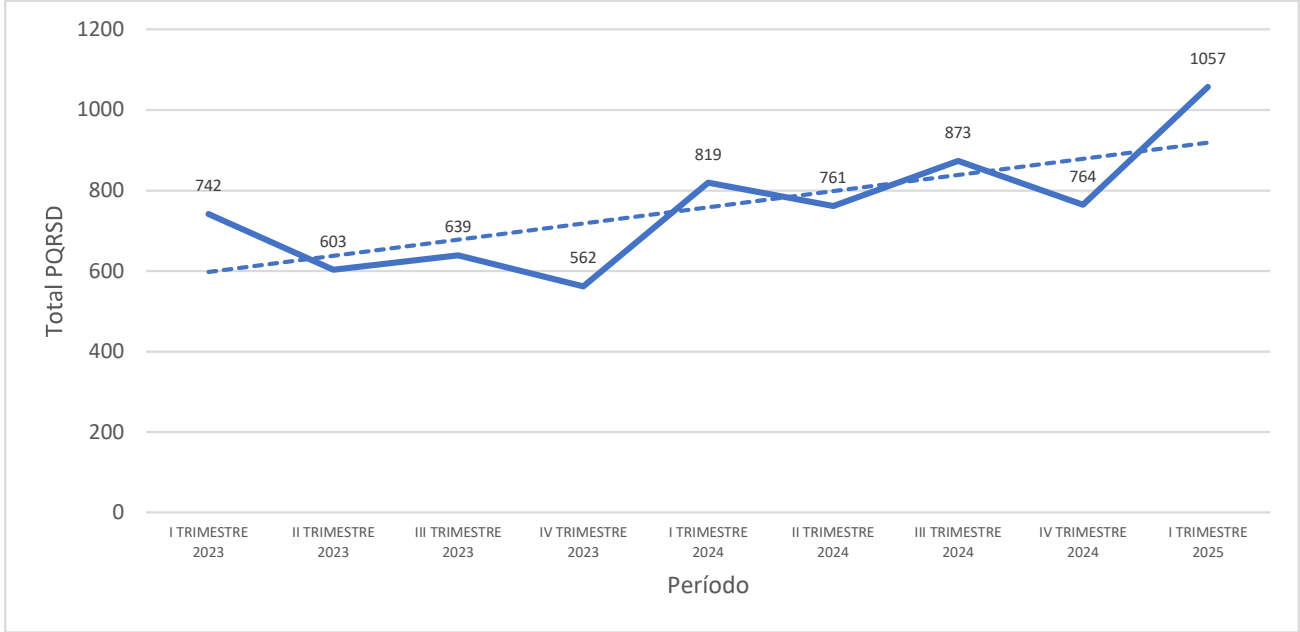
FUENTE: INFORME I TRIMESTRE 2024 Y REPORTE DEL APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ABRIL DE 2025 – CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE 2025

Se observa que la cantidad total de PQRSDF radicadas durante el primer trimestre de 2025 aumentó un 29,06% en comparación con el mismo trimestre de 2024. Este incremento se debe a un aumento en las peticiones de información, las no competencias, peticiones de documentos, peticiones de información – datos, denuncias y quejas.

Por otro lado, se registró una disminución en los derechos de petición, las peticiones entre autoridades y 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

GRÁFICA No. 1 COMPARATIVO TRIMESTRAL



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

La gráfica anterior muestra que, en comparación con el primer trimestre de 2024, el primer trimestre de 2025 presentó un aumento del 29,06% en el número de solicitudes. Este aumento se atribuye a un mayor volumen de solicitudes relacionadas con peticiones de información.

## 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	

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



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

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 enero y el 31 de marzo de 2025. Se observa que el canal más utilizado por los ciudadanos es el virtual, con un 72,56%, lo que equivale a 767 solicitudes, seguido del canal escrito, que representa el 27,44% con 290 solicitudes. No se registraron solicitudes a través del chat, telefónicas o de manera presencial.

GRÁFICA No. 2 PQRSDf DISCRIMINADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN

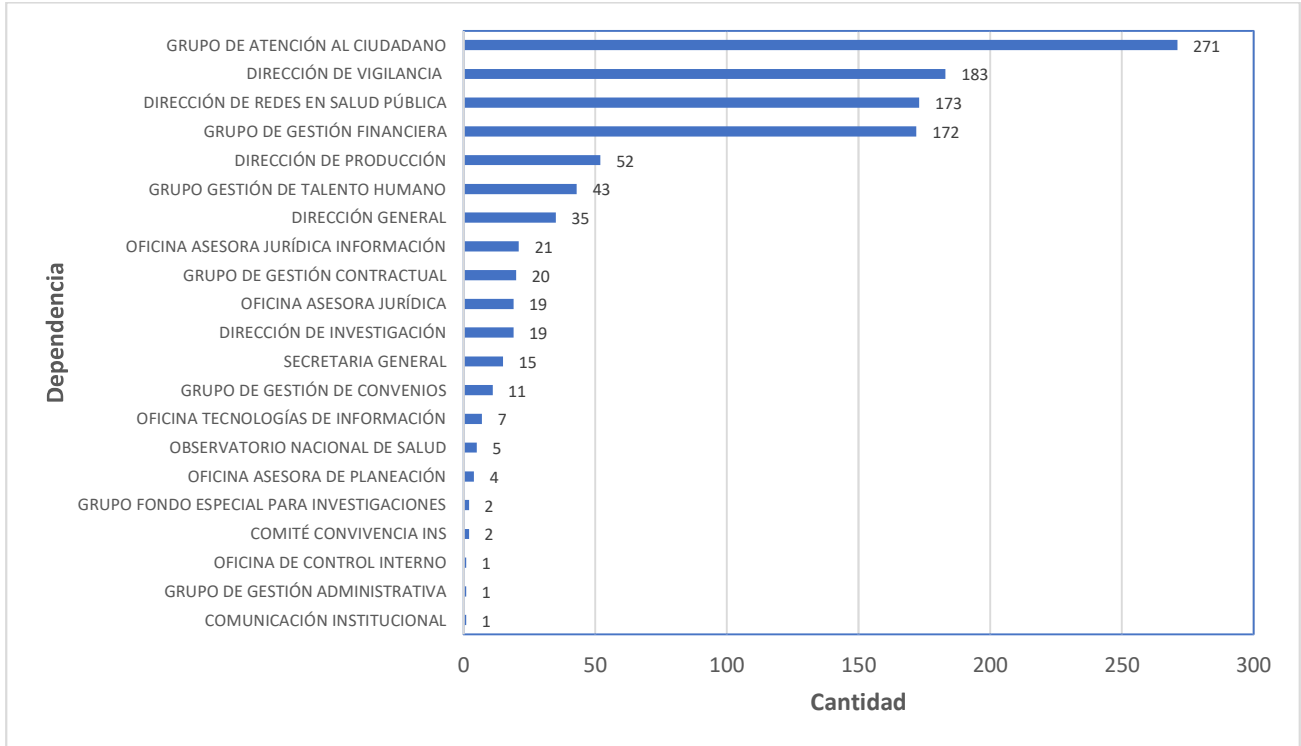
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
VIRTUAL	767	72,56%
ESCRITO	290	27,44%
<b>TOTAL</b>	<b>1057</b>	<b>100%</b>



FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDf GENERADO EL 02 DE ABRIL DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE 2025

## 2.5 PQRSDF asignadas por dependencia.

GRÁFICA No. 3 PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2025



FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ABRIL DE 2025 CORRESPONDIENTE A INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE 2025

El gráfico anterior refleja que las dependencias con mayor volumen de PQRSDF tramitadas durante el trimestre son: el Grupo de Atención al Ciudadano con 271 peticiones; la Dirección de Vigilancia en Salud Pública con 183; la Dirección de Redes en Salud Pública, con 173, el Grupo de Gestión Financiera, con 172 y la Dirección de Producción, con 52. Las demás dependencias registraron entre 1 y 50 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 primer trimestre del año 2025:

**TABLA No 5: ESTADO DE LAS PQRSD F I TRIMESTRE 2025**

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CERRADO	931	88,08%
EN TRÁMITE	102	9,65%
SUSPENDIDO - PETICION INCOMPLETA	22	2,08%
SUSPENDIDO - AMPLIACION DE TERMINOS	2	0,19%
<b>TOTAL</b>	<b>1057</b>	<b>100%</b>

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSD F GENERADO EL 02 DE ABRIL DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE 2025

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 PQRSD F**

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	173	1	0,58%
Grupo Gestión Financiera	172	1	0,58%

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSD F CON CORTE A 02 DE ABRIL DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE 2025

Conforme a lo definido en el POE-A08.0000-002 “Gestión de PQRSD F” 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 por cuanto ningún proceso superó el 5% de incumplimiento frente al total de las peticiones gestionadas en el trimestre.

Dentro del periodo evaluado se observa que de las 1057 PQRSD F recibidas, se respondieron y cerraron 2 peticiones fuera de los términos, lo que indica un porcentaje de oportunidad en la respuesta de las PQRSD F del 99,79% y si se realiza el análisis considerando únicamente las PQRSD F cerradas, es decir, aquellas sobre las que se evidencia recepción de la respuesta por parte del peticionario que fueron 931, el porcentaje de oportunidad se sitúa en el 99,82% en el período evaluado.

Comparando las 929 PQRSD F respondidas y cerradas dentro de los términos legales frente al total de las PQRSD F que fueron cerradas en el sistema, que corresponden a 931, se obtiene un resultado de oportunidad del 99,82%.

## 4. QUEJAS

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron diez (10) quejas por parte de la ciudadanía. A continuación, se relacionan las quejas recibidas:

**TABLA No 6. QUEJAS I TRIMESTRE 2025**

NÚMERO PQRS	ESTADO ACTUAL	FECHA RADICACION	CLASIFICACION DE ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
2025-390	CERRADO	06/02/2025	PÁGINA WEB	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA
2025-731	CERRADO	05/03/2025	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	DIRECCIÓN GENERAL
2025-792	EN TRÁMITE	11/03/2025	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA
2025-869	CERRADO	14/03/2025	SUERO ANTIOFÍDICO	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN
2025-945	EN TRÁMITE	19/03/2025	SUERO ANTIOFÍDICO	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN
2025-964	EN TRÁMITE	20/03/2025	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	SECRETARIA GENERAL
2025-968	EN TRÁMITE	21/03/2025	SUERO ANTIOFÍDICO	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN
2025-1041	EN TRÁMITE	27/03/2025	SUERO ANTIOFÍDICO	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN
2025-1055	CERRADO	28/03/2025	SIVIGILA	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA
2025-1058	CERRADO	28/03/2025	SUERO ANTIOFÍDICO	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ABRIL DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE 2025

## 5. DENUNCIAS

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron nueve (9) denuncias por parte de la ciudadanía, las cuales fueron tramitadas de conformidad con los procedimientos correspondientes y en los tiempos establecidos. Siete (7) de ellas se encuentran en estado “cerrado” y las peticiones 2025-878 y 2025-981 se encuentran en trámite dentro de los tiempos establecidos, tal como se detalla a continuación:

**TABLA No 6. DENUNCIAS I TRIMESTRE 2025**

NÚMERO PQRS	ESTADO ACTUAL	FECHA RADICACION	CLASIFICACION DE ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
2025-16	CERRADO	05/01/2025	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	DIRECCIÓN GENERAL
2025-192	CERRADO	22/01/2025	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA
2025-482	CERRADO	12/02/2025	SUERO ANTIOFÍDICO	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN
2025-536	CERRADO	17/02/2025	DONACIÓN Y TRASPLANTE ÓRGANOS Y TEJIDOS	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA
2025-619	CERRADO	24/02/2025	BIENES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL INS	DIRECCIÓN GENERAL
2025-734	CERRADO	05/03/2025	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
2025-764	CERRADO	08/03/2025	BIENES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL INS	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN
2025-878	EN TRÁMITE	15/03/2025	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	DIRECCIÓN GENERAL
2025-981	EN TRÁMITE	24/03/2025	SUERO ANTIOFÍDICO	DIRECCIÓN GENERAL

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ABRIL DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE 2025

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 primer trimestre de 2025 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.

## 7. SUGERENCIAS

Durante el primer trimestre de 2025 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.

## 8. RECLAMOS

Durante el primer trimestre de 2025, se radicó un (1) reclamo en el sistema PQRSDF, el cual se detalla a continuación:

**TABLA No 7. RECLAMOS I TRIMESTRE 2025**

NÚMERO PQRSDF	ESTADO ACTUAL	FECHA RADICACION	CLASIFICACION DE ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
2025-859	CERRADO	14/03/2025	CURSOS - PASANTÍAS - CAPACITACIONES	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ABRIL DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE 2025

## 9. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se presenta la cantidad de solicitudes de acceso a información pública gestionadas durante el primer trimestre de 2025:

**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
1057	233	0

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 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 2025 I TRIMESTRE	TIEMPO DE RESPUESTA POR NORMATIVIDAD (DIAS HABILES)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA INS (DIAS HABILES)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	467	10	5
NO COMPETENCIA DEL INS	233	5	2
DERECHO DE PETICIÓN	173	15	8
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	103	10	5
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	23	10	6
DENUNCIA	9	15	15
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	14	5	4
PETICIÓN DE CONSULTA	2	30	13
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	22	30	23
QUEJA	10	15	4
RECLAMO	1	15	4
<b>TOTAL</b>	<b>1057</b>		

FUENTE: REPORTE APLICATIVO DE PQRSDF GENERADO EL 02 DE ABRIL DE 2025 CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE 2025

## 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:

- ❖ Fue necesario solicitar la implementación de acciones de mejora al Observatorio Nacional de Salud y al Grupo Gestión de Convenios, dado que presentaron 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 1057 PQRSDF recibidas, solo 2 fueron respondidas fuera de los plazos establecidos, lo que refleja un porcentaje de oportunidad del 99,82%. Al considerar únicamente las PQRSDF cerradas, que suman 931, este porcentaje disminuye ligeramente al 99,79% 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 99,5% durante los últimos trimestres.
- ❖ Las peticiones de información con un término legal de 10 días hábiles fueron respondidas en un tiempo promedio de 5 días hábiles y los derechos de petición con un tiempo de respuesta de 15 días hábiles fueron gestionados en un tiempo promedio de 8 días hábiles.
- ❖ Se registró un incremento del 29,06% 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 (72,56%), 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](http://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 enero a marzo de 2025. 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



















NÚMERO PQRSD	TIPO DE PQR	ESTADO ACTUAL	FECHA RADICACIÓN	FECHA LÍMITE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANAL DE RECEPCIÓN	CANAL DE RESPUESTA
2025-1074	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADO	31/03/2025	23/04/2025	31/03/2025	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2025-1075	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	23/04/2025		DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2025-1076	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	EN TRÁMITE	31/03/2025	14/04/2025		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1077	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	14/04/2025		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1078	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERRADO	31/03/2025	14/04/2025	01/04/2025	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1079	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	CERRADO	31/03/2025	14/04/2025	01/04/2025	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1080	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	14/04/2025		DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1081	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	14/04/2025		DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1082	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	14/04/2025		DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1083	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	23/04/2025		DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2025-1084	NO COMPETENCIA DEL INS	EN TRÁMITE	31/03/2025	07/04/2025		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2025-1085	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	23/04/2025		DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2025-1086	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	14/04/2025		DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1087	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	23/04/2025		DIRECCIÓN GENERAL	DOCUMENTAL	DOCUMENTAL
2025-1088	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	14/04/2025		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1089	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	14/04/2025		GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1090	NO COMPETENCIA DEL INS	EN TRÁMITE	31/03/2025	07/04/2025		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1091	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERRADO	31/03/2025	14/04/2025	31/03/2025	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1092	NO COMPETENCIA DEL INS	EN TRÁMITE	31/03/2025	07/04/2025		GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1094	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERRADO	31/03/2025	14/04/2025	31/03/2025	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1095	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	EN TRÁMITE	31/03/2025	14/04/2025		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO
2025-1096	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	EN TRÁMITE	31/03/2025	14/04/2025		DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO