

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

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Coordinadora

Andrea Johanna Ramirez Angarita

Secretaria General

Ingrit Lineth Vásquez Cely

Elaborado por:

Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

Revisado por:

Ingrit Lineth Vásquez Cely

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?

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

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	INFORMACIÓN GENERAL DE LAS PQRSDF	4
2.1	PQRSDF por modalidad	4
2.2	Comparativo de PQRSDF por año	5
2.3	Comparativo de PQRSDF recibidas en períodos anteriores	6
2.4	Canales de atención de la entidad	7
2.5	PQRSDF asignadas por dependencia.....	9
3.	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	11
3.1	Estado de las PQRSDF	11
4.	QUEJAS.....	13
5.	DENUNCIAS	14
6.	FELICITACIONES.....	15
7.	SUGERENCIAS	15
8.	RECLAMOS.....	16
9.	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	16
9.1	Tiempo de respuesta a cada solicitud.....	17
10.	CONCLUSIONES	18
11.	RECOMENDACIONES	19
12.	ANEXOS	20

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 el consolidado 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 abril y el 30 de junio 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 realiza un recuento del total de PQRSDF recibidas durante el segundo 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 abril y el 30 de junio de 2025, se radicaron un total de 999 PQRSDF discriminadas así: 133 peticiones de información, 117 no competencias, 644 derechos de petición, 33 peticiones de documentos, 17 peticiones entre autoridades, 31 peticiones de información datos, 21 peticiones de cuerpos colegiados, 17 quejas, 1 denuncias, 7 peticiones de consulta y 0 reclamos.

TABLA 1. PQRSDF RECIBIDAS POR MODALIDAD

TIPO DE PQRSDF	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	70	12	55	137	13,24%
NO COMPETENCIA DEL INS	35	43	40	118	11,40%
DERECHO DE PETICIÓN	123	380	148	651	62,90%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	15	6	12	33	3,19%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	8	1	8	17	1,64%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	4	17	11	32	3,09%
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	4	10	7	21	2,03%
QUEJA	8	4	5	17	1,64%
DENUNCIA	1	0	1	2	0,19%
PETICIÓN DE CONSULTA	2	3	2	7	0,68%
RECLAMO	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	270	476	289	1035	100,00%

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025

Según los datos obtenidos, se evidencia que el 62.90 % de las PQRSDF corresponden a derechos de petición, seguidas por las solicitudes clasificadas petición de información con el 13.24 %, las no competencias de la entidad que representan el 11.40 % frente a los otros tipos de solicitudes.

Durante el trimestre se registraron 2 denuncias y 17 quejas.

Así mismo se puede ver que el mes de mayo fue el mes con mayor cantidad de peticiones recibidas, alcanzando un total de 476 PQRSDf, seguido de junio con 289 y abril con 270.

2.2 Comparativo de PQRSDf por año

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

TABLA 2.COMPARATIVO DE PQRSDf POR AÑO

TIPO DE PQRSD	II TRIMESTRE 2024	II TRIMESTRE 2025	PROPORCION II TRIMESTRE 2024	PROPORCION II TRIMESTRE 2025	VARIACIÓN
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	11	137	2,8%	13,03%	0,032001052
NO COMPETENCIA DEL INS	170	118	22,3%	11,46%	0,10037097
DERECHO DE PETICIÓN	497	651	65,3%	63,08%	0,110674456
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	12	33	1,6%	3,23%	0,09610122
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	29	17	2,8%	1,67%	0,106736288
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	15	32	2,0%	3,04%	0,119890484
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	7	21	0,9%	2,06%	0,136749429
QUEJA	1	17	0,1%	1,67%	0,158090186
DENUNCIA	13	2	1,7%	0,10%	0,185635529
PETICIÓN DE CONSULTA	3	7	0,4%	0,69%	0,220910219
RECLAMO	1	0	0,1%	0,00%	0,24975
TOTAL	759	1035	100,0%	100%	

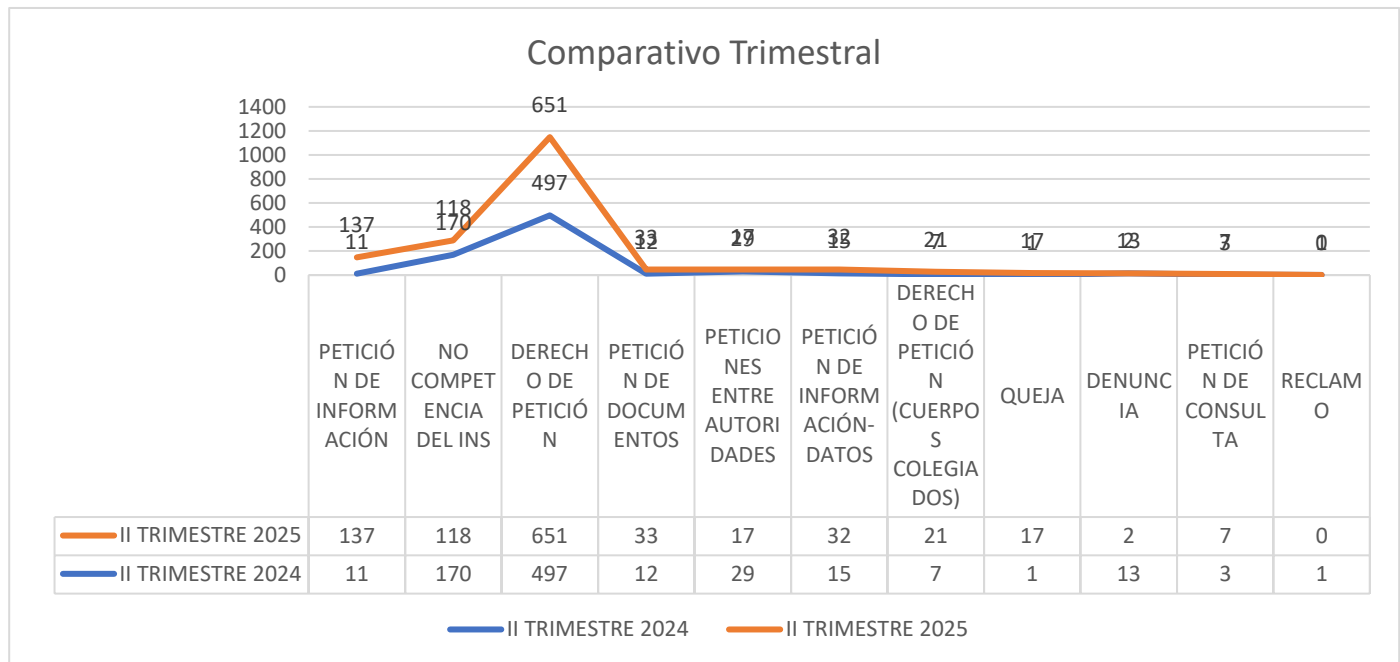
Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025

Se observa que la cantidad total de PQRSDf radicadas durante el segundo trimestre de 2025 aumentó un 24,78 % en comparación con el mismo trimestre de 2024. Este incremento se debe a un aumento

en las derechos de petición, petición de información, documentos, consultas y quejas. Por otro lado, se registró una disminución en las denuncias y reclamos.

2.3 Comparativo de PQRSDf recibidas en períodos anteriores

GRÁFICA 1. COMPARATIVO DE PQRSDf



La gráfica anterior muestra que, en comparación con el primer segundo de 2024, el segundo trimestre de 2025 presentó aumento en la solicitudes categorizadas como derechos de petición, frente a los otros tipos de PQRSDf las cuales se mantienen dentro del promedio.

2.4 Canales de atención de la entidad

La entidad cuenta con diferentes canales de comunicación, por medio de los cuales los ciudadanos pueden interponer sus PQRSD, tal como se evidencia en nuestra página web 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	
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	

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
	Línea Grupo de Atención al Ciudadano	57(601) 3244576	
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	

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

2.4.1 PQRSDf recibidas por Canal

TABLA 3. TIPO DE RECEPCIÓN EN CANAL

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
VIRTUAL	1014	97,97%
ESCRITO	21	2,03%
TOTAL	1035	100%

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 abril y el 30 de junio de 2025. Se observa que el canal más utilizado por los ciudadanos es el virtual con un 97,95 %, lo que equivale a 1000 solicitudes, seguido del canal escrito, que representa el 2,05 % con 21 solicitudes. No se registraron solicitudes a través del chat, telefónicas o de manera presencial.

GRÁFICA 2. TIPO DE CANAL DE PQRSDf



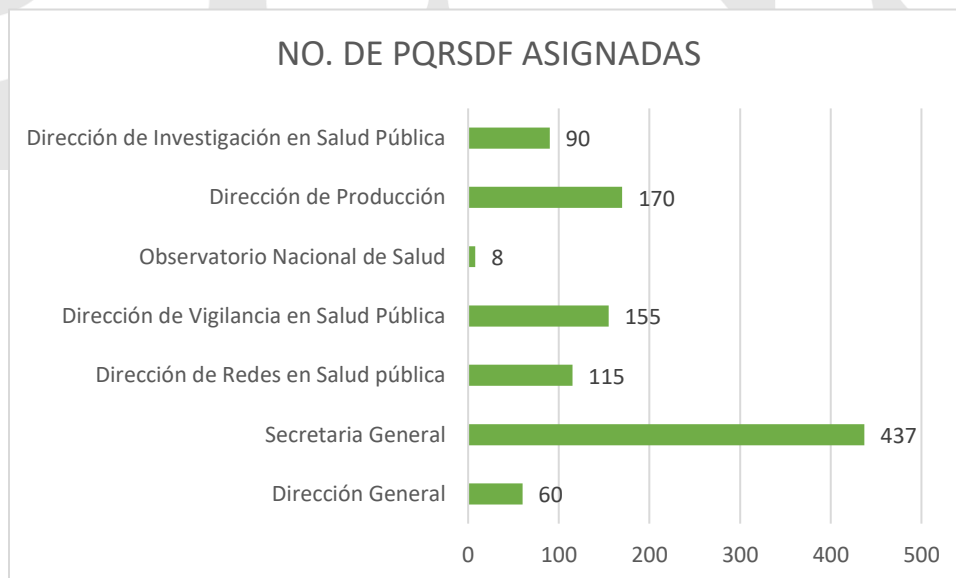
2.5 PQRSDf asignadas por dependencia.

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN EN DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CANTIDAD TOTAL DE PQRSDf ASIGNADAS
Dirección General	59
Secretaría General	437
Dirección de Investigación	19
Dirección de Vigilancia y análisis del riesgo	155
Observatorio Nacional de Salud	8
Dirección de Producción	170
Dirección de Redes	187
TOTAL	1035

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025

GRÁFICA 3. PQRSDf POR DEPENDENCIA



www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

El gráfico anterior refleja que las dependencias- direcciones con mayor volumen de PQRSDf tramitadas durante el trimestre son: secretaria general con 437 peticiones; la Dirección de producción con 170; la Dirección de Vigilancia en Salud Pública con 155 y la Dirección de Redes en Salud Pública con 115; frente a las otras direcciones.

Ahora bien, realizando la discriminación de las PQRSDf asignadas por la secretaria general y a las direcciones, se encuentra:

TABLA 5. PQRSDf ASIGNADAS

DEPENDENCIA	CANTIDAD TOTAL DE PQRSDf ASIGNADAS
Dirección General	59
Secretaría General	58
Grupo de Gestión de talento Humano	56
Grupo de Gestión Financiera	97
Grupo de Gestión contractual	17
Grupo de Equipos de laboratorio	1
Grupo de Gestión administrativa	3
Grupo de Atención al ciudadano y correspondencia	203
Grupo de Control interno disciplinario	1
Grupo de Almacén general	1
Dirección de Investigación	19
Dirección de Vigilancia y análisis del riesgo	155
Observatorio Nacional de Salud	8
Dirección de Producción	170
Dirección de Redes	187
TOTAL	1035

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025

De lo anterior, se puede evidenciar que dentro de la Secretaría General, el grupo que más recibió PQRSDf fue Atención al Ciudadano con 203 peticiones, seguido de la dirección de redes.

3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

3.1 Estado de las PQRSDF

A continuación, se evidencia el estado de las peticiones radicadas durante el segundo trimestre del año 2025:

TABLA 6. ESTADO DE LA PQRSDF

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
GESTIÓN EXITOSA	997	96,33%
EN TRÁMITE	25	2,42%
SUSPENDIDAS	14	1,26%
TOTAL	1035	100%

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de abril al 30 de junio de 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 en el segundo trimestre:

TABLA 7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA PQRSDF

DEPENDENCIA	CANTIDAD TOTAL DE PQRSF ASIGNADAS	CANTIDAD DE PQRSDF RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE-SIN INICIAR TRÁMITE	PROPORCIÓN DE EXTEMPORANEIDAD EN LA RESPUESTA (%)
Dirección General	59	2	1,694915254
Secretaría General	58	0	0
Grupo de Gestión de talento Humano	56	0	0
Grupo de Gestión Financiera	97	0	0
Gestión contractual	17	0	0
Grupo de equipos de laboratorio	1	1	100
Grupo de gestión administrativa	3	0	0
Grupo de Atención al ciudadano y correspondencia	203	0	0
Grupo de control interno disciplinario	1	0	0
Grupo de almacén general	1	1	100
Dirección de Investigación	19	2	10,52631579
Dirección de Vigilancia y análisis del riesgo	155	8	5,161290323
Observatorio Nacional de Salud	8	0	0
Dirección de Producción	170	2	1,176470588
Dirección de Redes	187	8	4,278074866
TOTAL	1035	24	

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025

Conforme a lo definido en el POE-A08.0000-F y en concordancia con lo expuesto en el informe trimestral de oportunidad en la atención de las peticiones, se requiere posterior a la publicación del presente informe, solicitar la implementación de acciones de mejora por en los procesos donde porcentaje de incumplimiento fue mayor al 5 % frente al total de las

peticiones gestionadas en el trimestre.

Dentro del periodo evaluado se observa que de las 1035 PQRSDf radicadas, se respondieron y cerraron 998 peticiones, de las cuales 24 se respondieron fuera de terminos, lo que indica un porcentaje de oportunidad en la respuesta de las PQRSDf del 96.42%.

4. QUEJAS

Durante el segundo trimestre de 2025, se recibieron diez (17) quejas por parte de la ciudadanía. A continuación, se relacionan las quejas recibidas:

TABLA 8. QUEJAS RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Control	Número de radicación	Fecha de radicación	Unidad administrativa	Tipología documental	Activo	Medio de recepción	Prioridad	Oficina del último trámite	Fecha de vencimiento
295	INS-1-2025-00084	04/04/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	PQR WEB	Normal	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	25/04/2025
299	INS-1-2025-00088	04/04/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	PQR WEB	Normal	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	25/04/2025
508	INS-1-2025-00189	09/04/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	PQR WEB	Normal	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	02/05/2025
621	INS-1-2025-00235	10/04/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	PQR WEB	Normal	10000 - DIRECCION GENERAL	05/05/2025
817	INS-1-2025-00299	15/04/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	PQR WEB	Normal	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	08/05/2025
923	INS-1-2025-00320	19/04/2025	DIRECCION GENERAL	Queja	SI	CORREO ELECTRONICO	Alta	40030 - GRUPO GESTION DE LA VIGILANCIA EN SALUD PUBLICA	12/05/2025
1195	INS-1-2025-00427	24/04/2025	DIRECCION GENERAL	Queja	SI	CORREO ELECTRONICO	Normal	60000 - DIRECCION DE PRODUCCION	16/05/2025

Control d	Número de radica o	Fecha de radicaci n	Unidad administrati va	Tipología document al	Activ o	Medio de recepci n	Priorida d	Oficina del último trámite	Fecha de vencimie nto
1429	INS-1-2025-00522	29/04/2025	DIRECCION GENERAL	Queja	SI	CORREO ELECTRONICO	Normal	60000 - DIRECCION DE PRODUCCION	21/05/2025
1529	INS-1-2025-00559	30/04/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	PQR WEB	Normal	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	22/05/2025
1649	INS-1-2025-00588	02/05/2025	DIRECCION GENERAL	Queja	SI	CORREO ELECTRONICO	Alta	60000 - DIRECCION DE PRODUCCION	23/05/2025
1689	INS-1-2025-00608	03/05/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	PQR WEB	Normal	50120 - GRUPO RED NACIONAL DE BANCOS DE SANGRE Y SERVICIOS DE TRANSFUSION	23/05/2025
2810	INS-1-2025-01133	23/05/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	PQR WEB	Normal	10000 - DIRECCION GENERAL	16/06/2025
4278	INS-1-2025-01672	18/06/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	CORREO ELECTRONICO	Normal	60000 - DIRECCION DE PRODUCCION	11/07/2025
4279	INS-1-2025-01673	18/06/2025	DIRECCION GENERAL	Queja	SI	CORREO ELECTRONICO	Normal	60000 - DIRECCION DE PRODUCCION	11/07/2025
4512	INS-1-2025-01743	22/06/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	PQR WEB	Normal	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	15/07/2025
4607	INS-1-2025-01782	24/06/2025	SECRETARIA GENERAL	Queja	SI	PQR WEB	Normal	50120 - GRUPO RED NACIONAL DE BANCOS DE SANGRE Y SERVICIOS DE TRANSFUSION	16/07/2025
4713	INS-1-2025-01813	26/06/2025	DIRECCION GENERAL	Queja	SI	CORREO ELECTRONICO	Normal	60000 - DIRECCION DE PRODUCCION	18/07/2025

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025

5. DENUNCIAS

Durante el segundo trimestre de 2025, se recibieron dos (2) denuncias por parte de la ciudadanía, las cuales fueron tramitadas de conformidad con los procedimientos correspondientes y en los tiempos establecidos, como se detalla a continuación:

TABLA 9. DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Control	Número de radicación	Fecha de radicación	Unidad administrativa	Oficina productora	Serie	Tipología documental	Activo	Medio de recepción	Prioridad	Oficina del último trámite	Funcionario del último trámite	Fecha de vencimiento
4799	INS-1-2025-01845	27/06/2025	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	DERECHOS DE PETICION	Denuncia	SI	PQR WEB	Normal	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	NO COMPETENCIAS INS	21/07/2025
SISDOC	2025-1102	16/05/2025	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	DERECHOS DE PETICION	Denuncia	SI	PQR WEB	Normal	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	9/06/2025

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025

Cabe resaltar que, 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, tramitandolas dentro de los terminos establecidos.

6. FELICITACIONES

En el segundo 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

Para el segundo trimestre de 2025 no se recibieron sugerencias por parte de la ciudadanía.

No obstante, es necesario tener presente 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

En el segundo trimestre de 2025, no se recibieron sugerencias por parte de la ciudadanía.

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 segundo trimestre de 2025:

TABLA 10. SOLICITUDES REASIGNADAS A OTRA ENTIDAD

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ INFORMACIÓN
1035	203	0

Se informa que la entidad se fundamenta en el artículo 20 de la Ley 1712 de 2014, la cual 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>

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 11. TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

TIPO DE PQRSF	TOTAL 2025 II TRIMESTRE	TIEMPO DE RESPUESTA POR NORMATIVIDAD (DIAS HABILDES)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA INS (DIAS HABILDES)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	137	10	6
NO COMPETENCIA DEL INS	118	5	2
DERECHO DE PETICIÓN	651	15	12
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	33	10	7
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	17	10	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	32	15	15

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	21	5	4
QUEJA	17	30	13
DENUNCIA	2	30	5
PETICIÓN DE CONSULTA	7	15	2
RECLAMO	0	15	0
TOTAL	1035		

10. CONCLUSIONES

Como resultado de la gestión realizada desde 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, se detallan a continuación los aspectos a destacar:

- Con la implementación del nuevo aplicativo para la gestión de las PQRSDF se requirió por parte de la Secretaría General a través del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, la implementación de monitoreos internos para el control de las peticiones recibidas y la respuesta a estas.
- Se logró evidenciar el esfuerzo realizado por las diferentes dependencias del INS a través de la adherencia al nuevo aplicativo para la gestión de las PQRSDF, a través del compromiso en la emisión de respuestas dentro de los términos legalmente establecidos, no obstante se propone mejorar el cierre de las PQRSDF en la adherencia a la nueva herramienta para tal fin.
- Dentro del periodo evaluado se observa que de las 1035 PQRSDF radicadas, se respondieron y cerraron 998 peticiones, de las cuales 24 se respondieron fuera de términos, lo que indica un porcentaje de oportunidad en la respuesta de las PQRSDF del 97.68 %.
- Se registró un incremento del 24,78 % en el total de PQRSDF recibidas en comparación con el trimestre y año anterior. Esto sugiere un creciente interés y necesidad de comunicación por parte de la ciudadanía, especialmente en cuanto a derechos de petición.

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

- La mayoría de las PQRSDf se gestionaron a través del canal virtual con el 97,95 %, lo que evidencia la recepción oportuna a través de este importante canal para la interacción de la entidad con la ciudadanía.
- Se evidenció que con la puesta en marcha del nuevo aplicativo de PQRSDf, se presentaron varias inconsistencias frente a la gestión y trámite interna de estas, dado que por más que se daba respuesta de las dependencias dentro de los términos establecidos, no se realizaba el cierre efectivo de estas dentro del aplicativo quedando como si no se hubieran gestionado.
- Con la implementación del nuevo aplicativo ControlDoc, la Secretaría General a través del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, a tenido que implementar diferentes estrategias de acompañamiento, asesoría, capacitación, ajustes al sistema de PQRSDf, detecciones de puntos de mejora y control, dentro de los procedimientos existentes en la entidad, con el fin de mantener la calidad y eficiencia en el proceso de atención de las PQRSDf.

11. RECOMENDACIONES

- Fortalecer a través de jornadas de capacitación al personal encargado de la gestión de PQRSDf en las diferentes dependencias del INS, lo anterior por cambios de los profesionales en las y la implementación del nuevo aplicativo, esto con el fin de optimizar el manejo de las solicitudes y cumplir con los tiempos de respuesta.
- Unificar los canales de correo electrónico en pro de la mejora continua frente a la recepción de PQRSDf.

- Reanudar el seguimiento periódico de la tendencia en las PQRSDF al interior de las dependencias, especialmente en las modalidades con mayor crecimiento, para implementar estrategias hacia la satisfacción de la ciudadanía.
- Fortalecer el conocimiento en cada una de las dependencias sobre los lineamientos establecidos por el el Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia y la normatividad vigente, frente la respuesta oportuna de las PQRSDF.

12. ANEXOS

Dentro del aplicativo se descarga reporte del aplicativo administrador de PQRSDF correspondiente al periodo de abril a junio 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.