

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?

© Octubre 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	12
3.1	Estado de las PQRSDF	12
4.	QUEJAS.....	13
5.	DENUNCIAS	15
6.	FELICITACIONES.....	16
7.	SUGERENCIAS	16
8.	RECLAMOS.....	17
9.	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	17
9.1	Tiempo de respuesta a cada solicitud.....	18
10.	CONCLUSIONES	19
11.	RECOMENDACIONES	20
12.	ANEXOS	21

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 julio y el 30 de septiembre 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 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.

www.ins.gov.co



2. INFORMACIÓN GENERAL DE LAS PQRSDF

2.1 PQRSDF por modalidad

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2025, se radicaron un total de 895 PQRSDF discriminadas así: 154 peticiones de información, 146 no competencias, 477 derechos de petición, 31 peticiones de documentos, 31 peticiones entre autoridades, 24 peticiones de información- datos, 14 peticiones de cuerpos colegiados, 8 quejas, 4 denuncias, 3 peticiones de consulta, 1 reclamo, 1 felicitación y 1 sugerencia.

TABLA 1. PQRSDF RECIBIDAS POR MODALIDAD

TIPO DE PQRSF	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	87	50	17	154	17,25%
NO COMPETENCIA DEL INS	62	44	40	146	16,35%
DERECHO DE PETICIÓN	135	109	231	475	53,19%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	20	10	1	31	3,47%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	13	8	10	31	3,47%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	5	12	7	24	2,69%
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	2	6	6	14	1,57%
QUEJA	2	5	1	8	0,90%
DENUNCIA	0	1	3	4	0,45%
PETICIÓN DE CONSULTA	2	0	1	3	0,34%
RECLAMO	1	0	0	1	0,11%
FELICITACIÓN	0	1	0	1	0,11%
SUGERENCIA	1	0	0	1	0,11%
TOTAL	330	246	317	893	100,00%

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

Según los datos obtenidos, se evidencia que el 53.30 % de las PQRSD corresponden a derechos de petición, seguidas por las solicitudes clasificadas petición de información con el 17.21% y las no competencias de la entidad que representan el 16.31% frente a los otros tipos de solicitudes.

Durante el trimestre se registraron 4 denuncias y 8 quejas.

Así mismo se puede ver que el mes de julio fue el mes con mayor cantidad de peticiones recibidas, alcanzando un total de 330 PQRSD, seguido de septiembre con 317 y agosto con 248.

2.2 Comparativo de PQRSD por año

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

TABLA 2.COMPARATIVO DE PQRSD POR AÑO

TIPO DE PQRSD	III TRIMESTRE 2025	PROPORCION III TRIMESTRE 2024	PROPORCION III TRIMESTRE 2025	VARIACIÓN
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	154	3,0%	17,25%	0,021032278
NO COMPETENCIA DEL INS	146	27,0%	16,35%	0,082038403
DERECHO DE PETICIÓN	473	56,1%	52,97%	0,088625545
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	31	3,1%	3,47%	0,080394937
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	31	3,6%	3,47%	0,087891492
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	24	2,4%	2,69%	0,096962203
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	14	3,2%	1,57%	0,107866433
QUEJA	8	0,5%	0,90%	0,121442143
DENUNCIA	4	0,8%	0,45%	0,137952783

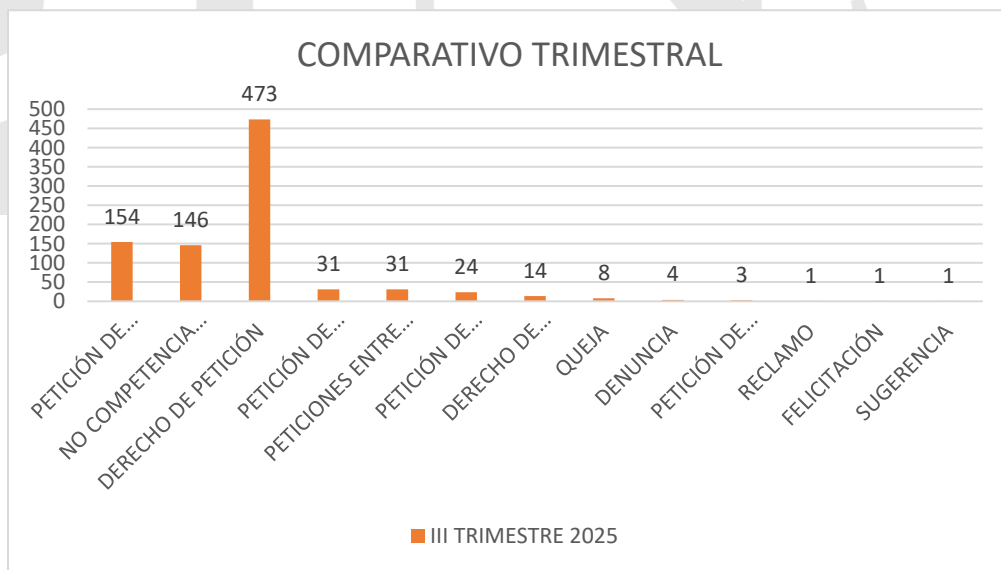
TIPO DE PQRS	III TRIMESTRE 2025	PROPORCION III TRIMESTRE 2024	PROPORCION III TRIMESTRE 2025	VARIACIÓN
PETICIÓN DE CONSULTA	3	0,1%	0,34%	0,15923611
RECLAMO	1	0,1%	0,11%	0,186727397
FELICITACIÓN	1	0,0%	0,11%	0,221348828
SUGERENCIA	1	0,1%	0,11%	0,248874728
TOTAL	893	100,0%	100%	

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

Se observa que la cantidad total de PQRSDF radicadas durante el tercer trimestre de 2025 aumentó un 2.45 % en comparación con el mismo trimestre de 2024. Este incremento se debe a un aumento en solicitudes de información de la entidad. Por otro lado, se registró una disminución considerable en las no competencias, como se logra evidenciar.

2.3 Comparativo de PQRSDF recibidas en períodos anteriores

GRÁFICA 1. COMPARATIVO DE PQRSDF



La gráfica anterior muestra que, en comparación con el tercer trimestre de 2024, el tercer trimestre de 2025 presentó disminución en la solicitudes categorizadas como derechos de petición y no competencias, 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 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	
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	
	Correo institucional	contactenos@ins.gov.co	
	Página Web	https://apps.ins.gov.co/pqr	

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

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

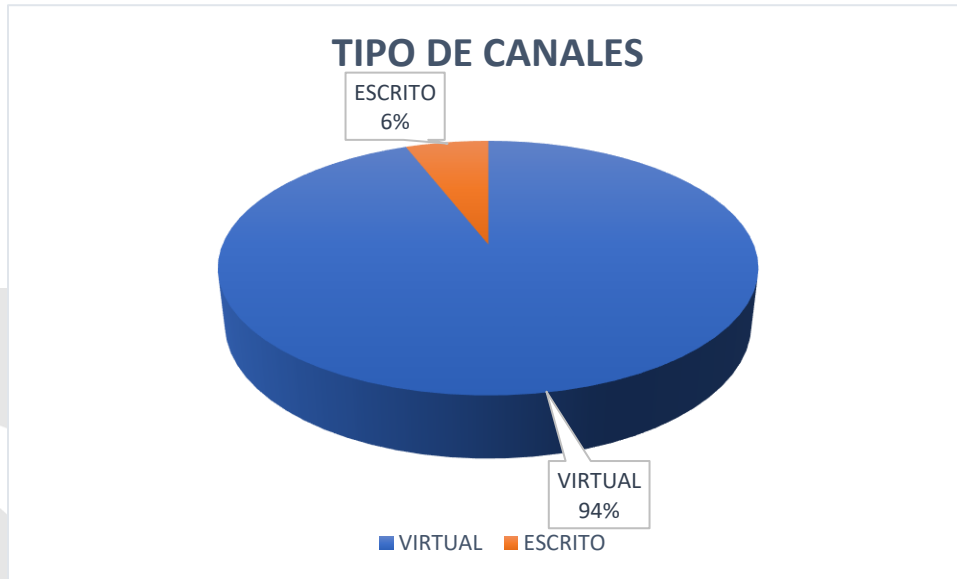
2.4.1 PQRSDf recibidas por Canal

TABLA 3. TIPO DE RECEPCIÓN EN CANAL

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
VIRTUAL	840	94,06%
ESCRITO	53	5,94%
TOTAL	893	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 julio y el 30 de septiembre de 2025. Se observa que el canal más utilizado por los ciudadanos es el virtual con un 94,06 %, lo que equivale a 840 solicitudes, seguido del canal escrito, que representa el 5,94 % con 53 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	NO. DE PQRSF ASIGNADAS
Dirección General	74
Secretaria General	360
Dirección de Redes en Salud pública	208
Dirección de Vigilancia en Salud Pública	146
Observatorio Nacional de Salud	1
Dirección de Producción	79

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia

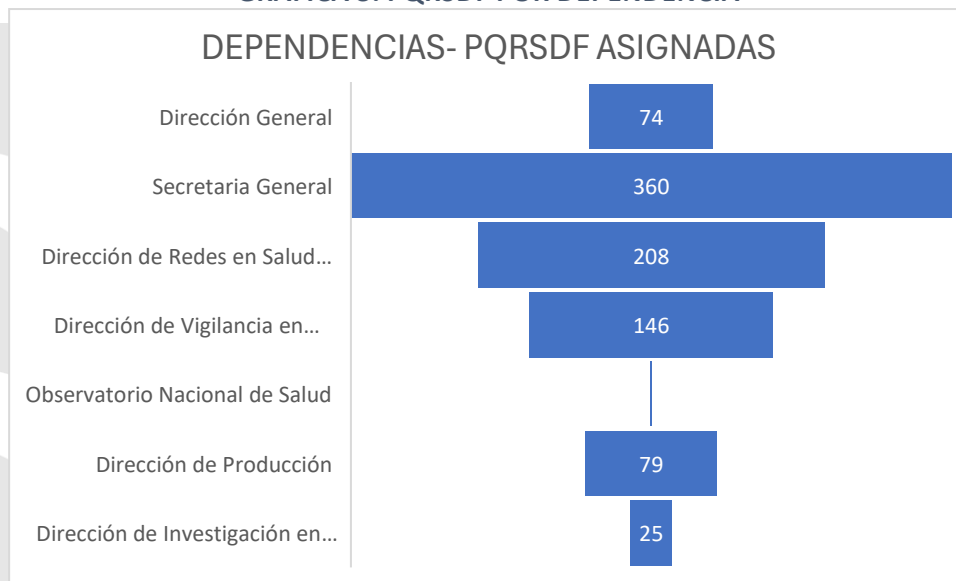


Instituto Nacional de Salud de Colombia

DEPENDENCIA	NO. DE PQRSF ASIGNADAS
Dirección de Investigación en Salud Pública	25
Total	893

Fuente: Aplicativo controlDoc – base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2025

GRÁFICA 3. PQRSDF POR DEPENDENCIA



El gráfico anterior refleja que las dependencias- direcciones con mayor volumen de PQRSDF tramitadas durante el trimestre son: secretaria general con 360 peticiones; la Dirección de redes con 208; la Dirección de Vigilancia en Salud Pública con 146 y la Dirección Producción con 79; frente a las otras direcciones.

Ahora bien, realizando la discriminación de las PQRSDF asignadas por la secretaria general, se encuentra:

TABLA 5. PQRSDf ASIGNADAS

Secretaria General	NO. DE PQRSDf ASIGNADAS
Secretaria General	29
Grupo de Gestión de Talento Humano	47
Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia	204
Grupo de Gestión Administrativa	3
Grupo de Conductores	0
Grupo de Almacén General	0
Grupo de Gestión Financiera	57
Grupo de Gestión Contractual	13
Grupo de Equipos de Laboratorio	0
Control Interno Disciplinario	2
Grupo de control especial-FEI	5
Total	360

Fuente: Aplicativo controlDoc – base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2025

De lo anterior, se puede evidenciar que dentro de la Secretaria General, el grupo que más recibio PQRSDf fue Atención al Ciudadano con 204 peticiones, seguida del Grupo de Gestión de Talento Humano y Financiera.

3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

3.1 Estado de las PQRSD

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

TABLA 6. ESTADO DE LA PQRSD

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENTRO DEL TRÁMITE	808	90,48%
FUERA DE TÉRMINO	79	8,85%
SUSPENDIDO - AMPLIACION DE TERMINOS	6	0,67%
TOTAL	893	100%

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de julio al 30 de septiembre 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 tercer trimestre:

TABLA 7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA PQRSD

DEPENDENCIA	CANTIDAD TOTAL DE PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	PROPORCIÓN DE EXTEMPORANEIDAD EN LA RESPUESTA (%)
Dirección General	74	9	12%
Secretaría General	31	2	6%
Grupo de gestión de talento Humano	47	1	2.12%
Grupo de Gestión Financiera	57	1	1.75%
Gestión contractual	13	0	0%
Grupo fondo especial para investigaciones- FEI	5	0	0%
Grupo de gestión administrativa	3	0	0%
Grupo de atención al ciudadano y correspondencia	204	0	0%
Dirección de Investigación	25	0	0%
Dirección de Vigilancia y análisis del riesgo	146	0	0%

DEPENDENCIA	CANTIDAD TOTAL DE PQRSF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSF RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	PROPORCIÓN DE EXTEMPORANEIDAD EN LA RESPUESTA (%)
Observatorio Nacional de Salud	1	1	100%
Dirección de Producción	79	3	3.79%
Dirección de Redes	208	27	11.53%

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

Conforme a lo definido en el POE-A08.0000-002 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 895 PQRSDF radicadas, 2 fueron anuladas por solicitud de la entidad y/o duplicadas, se respondieron y cerraron 849 peticiones, de las cuales 44 se respondieron fuera de terminos, lo que indica un porcentaje de oportunidad en la respuesta de las PQRSDF del 95.07%.

4. QUEJAS

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron ocho (8) quejas por parte de la ciudadanía. A continuación, se relacionan las quejas recibidas:

TABLA 8. QUEJAS RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Contr olld	Núme ro de radica do	Unidad administr ativa	Oficina productora	Oficina trámite inicial	Oficina del último trámite	Series	Sub Series	Tipologí a docume ntal	Clase de comunicac ión	Fecha de radicaci ón
5568	INS-1-2025-02088	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	60000 - DIRECCION DE PRODUCCION	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	14/07/2025
5858	INS-1-2025-02198	DIRECCION GENERAL	DIRECCION GENERAL	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20010 - GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	18/07/2025
6542	INS-1-2025-02489	SECRETARIA GENERAL	GRUPO FONDO ESPECIAL PARA INVESTIGACIONES - FEI	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20050 - GRUPO FONDO ESPECIAL PARA INVESTIGACIONES - FEI	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	04/08/2025
6544	INS-1-2025-02490	SECRETARIA GENERAL	GRUPO FONDO ESPECIAL PARA INVESTIGACIONES - FEI	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20050 - GRUPO FONDO ESPECIAL PARA INVESTIGACIONES - FEI	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	04/08/2025
6792	INS-1-2025-02576	DIRECCION GENERAL	DIRECCION DE REDES EN SALUD PUBLICA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	50120 - GRUPO RED NACIONAL DE BANCOS DE SANGRE Y SERVICIOS DE TRANSFUSION	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	11/08/2025
6841	INS-1-2025-02590	DIRECCION GENERAL	DIRECCION GENERAL	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20010 - GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	12/08/2025

Contr oId	Núme ro de radica do	Unidad administr ativa	Oficina productora	Oficina trámite inicial	Oficina del último trámite	Series	Sub Series	Tipologí a docume ntal	Clase de comunica ción	Fecha de radica ción
6890	INS-1-2025-02595	DIRECCI ON GENERAL	DIRECCION DE PRODUCCION	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPOND ENCIA	60000 - DIRECCION DE PRODUCCIO N	DEREC HOS DE PETICIO N	DEREC HOS DE PETICIO N	Queja	RECIBID A	13/08/2025
8307	INS-1-2025-03136	SECRET ARIA GENERAL	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPOND ENCIA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPOND ENCIA	40120 - GRUPO VIGILANCIA Y CONTROL DE ENFERMEDA DES TRANSMISIBL ES PREVENIBLE S POR VACUNACION Y RELACIONAD AS CON LA ATENCION EN SALUD	DEREC HOS DE PETICIO N	DEREC HOS DE PETICIO N	Queja	RECIBID A	12/09/2025

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

5. DENUNCIAS

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron cuatro (4) 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 RECIBIDA EN EL TRIMESTRE

Contro lId	Núme ro de radica do	Unidad administr ativa	Oficina productora	Oficina trámite inicial	Oficina del último trámite	Series	Sub Series	Tipologí a docume ntal	Clase de comunica ción	Fecha de radica ción
6740	INS-1-2025-02559	DIRECCI ON GENERAL	DIRECCION DE REDES EN SALUD PUBLICA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPOND ENCIA	50000 - DIRECCIO N DE REDES EN SALUD PUBLICA	DEREC HOS DE PETICIO N	DEREC HOS DE PETICIO N	Denunci a	RECIBIDA	08/08/2025

Control Id	Número de radicado	Unidad administrativa	Oficina productora	Oficina trámite inicial	Oficina del último trámite	Series	Sub Series	Tipología documental	Clase de comunicación	Fecha de radicación
8409	INS-1-2025-03170	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20040 - GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Denuncia	RECIBIDA	15/09/2025
8804	INS-1-2025-03328	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	10200 - OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Denuncia	RECIBIDA	23/09/2025
9073	INS-1-2025-03423	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	10000 - DIRECCION GENERAL	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Denuncia	RECIBIDA	27/09/2025

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 tercer trimestre de 2025 se recibió una (1) felicitación 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 tercer trimestre de 2025 se recibió una (1) sugerencia por parte de la ciudadanía.

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co

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 tercer trimestre de 2025, se recibió una (1) sugerencia 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 tercer 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
893	204	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 PQRSDF	III TRIMESTRE 2025	TIEMPO DE RESPUESTA POR NORMATIVIDAD (DIAS HABILES)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DIAS HÁBILES)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	154	10	6
NO COMPETENCIA DEL INS	146	3	2
DERECHO DE PETICIÓN	473	15	13
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	31	10	7
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	31	10	8

TIPO DE PQRSD	III TRIMESTRE 2025	TIEMPO DE RESPUESTA POR NORMATIVIDAD (DIAS HABLES)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DIAS HÁBILES)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	24	15	15
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	14	5	4
QUEJA	8	30	16
DENUNCIA	4	30	15
PETICIÓN DE CONSULTA	3	15	6
RECLAMO	1	15	10
FELICITACIÓN	1	15	5
SUGERENCIA	1	0	0
TOTAL	893		

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:

- Se continua en la mejora y seguimiento de la implementación del sistema de información para la gestión de las PQRSDF desde 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, junto con las capacitaciones que se requieran para los referentes y demás usuarios.

- Dentro del periodo evaluado se observa que de las 893 PQRSDf radicadas, se respondieron y cerraron 849 peticiones, de las cuales 44 se respondieron fuera de terminos, lo que indica un porcentaje de oportunidad en la respuesta de las PQRSDf del 95.07%.
- Se registró un disminución del 13,71 % 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.
- La mayoría de las PQRSDf se gestionaron a través del canal virtual con el 94,06%, lo que evidencia la recepción oportuna a través de este importante canal para la interacción de la entidad con la ciudadanía.
- Se requiere fortalecer la asociación de los radicados y tareas documentales generadas, las cuales deben asociarse como cierre efectivo dentro del aplicativo con el fin que no se queden fuera de terminos.
- Desde el Grupo de Atención al ciudadano y correspondencia continuamos implementando diferentes estrategias de acompañamiento, asesoría, capacitación, ajustes al sistema de PQRSDf, detecciones de puntos de control, con el fin de mantener la calidad y eficiencia en el proceso de atención de las PQRSDf.

11. RECOMENDACIONES

- Reanudar el seguimiento periodico 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.
- Realizar mayor seguimiento de las radicaciones asignadas por parte de los referentes de PQRSDf de cada dirección técnica.

- Continuar fortaleciendo 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.

