



CONSTRUYENDO  
**SALUD**  
PÚBLICA   
CON Y DESDE  
LOS TERRITORIOS



# INFORME PQRSDF 2026

## Gestión de Transparencia y Ciudadanía

Análisis estadístico del Primer  
Trimestre (Enero - Marzo)

---

Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia GACC /  
Bogotá / Abril 2026



# Presentación



## Nuestro Compromiso con Usted

En el **INS**, transformamos cada petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia en una oportunidad para fortalecer la salud pública. Este informe refleja nuestra gestión bajo los principios de **eficiencia y transparencia**.

## Marco Normativo (Cumplimiento Legal)

Garantizamos su derecho a la información según lo estipulado, entre otras normas, en:

- **Ley 1755 de 2015:** Regulación del Derecho Fundamental de Petición.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- **Ley 1474 de 2011:** Estatuto Anticorrupción y atención al ciudadano.
- **Decreto 1166 de 2016:** Recepción y trámite de PQRSDF verbales y escritas.

**Objetivo:** Facilitar el control social y rendir cuentas sobre la efectividad de nuestra respuesta ciudadana.



## SOLICITUDES GENERALES RECIBIDAS

**1481**  
solicitudes  
recibidas



**828**

PQRSDF

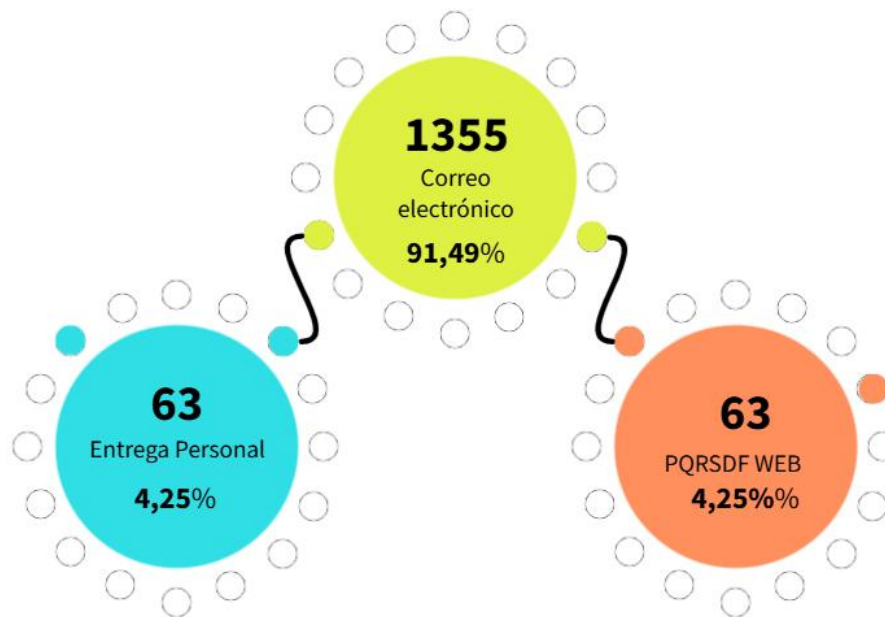
**652**


Comunicaciones  
oficiales

**1**

Concepto

## CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES
























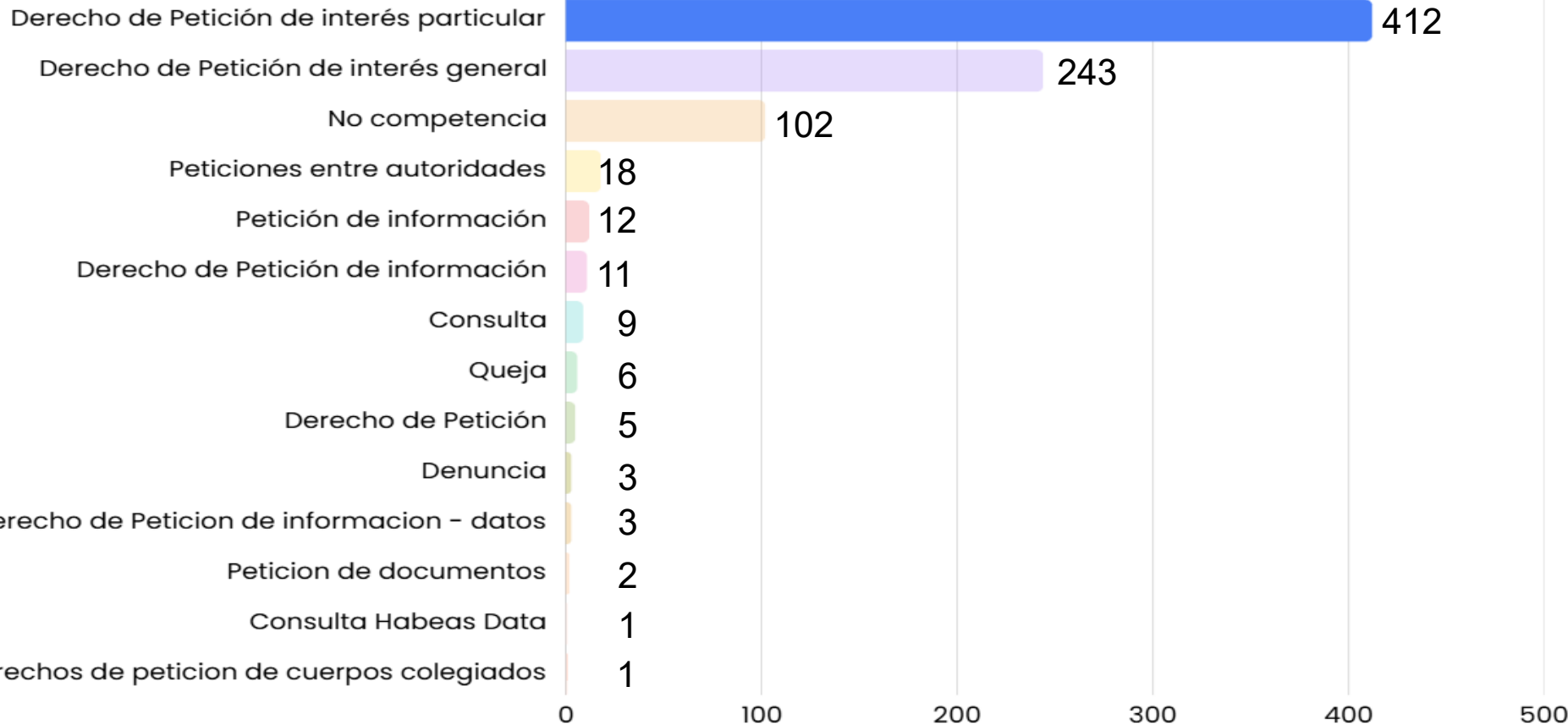
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES (PQRSDF)

---

# TÉRMINOS DE LAS PETICIONES

No competencia 	5	días hábiles 
Peticiones entre autoridades 	5	días hábiles 
Consulta Habeas Data 	10	días hábiles 
Derecho de Petición de información 	10	días hábiles 
Peticion de documentos 	10	días hábiles 
Denuncia	15	días hábiles 
Derecho de Petición	15	días hábiles 
Derecho de Petición de interés general 	15	días hábiles 
Derecho de Petición de interés particular	15	días hábiles 
Queja	15	días hábiles 
Consulta 	30 	días hábiles 

# TIPOLOGÍA DE PETICIONES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE



# COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSDF



# INFORME TRIMESTRAL DE SOLICITUDES

ENERO

244

Solicitudes recibidas



FEBRERO

308

Solicitudes recibidas (Pico del trimestre) 



MARZO

276

Solicitudes recibidas



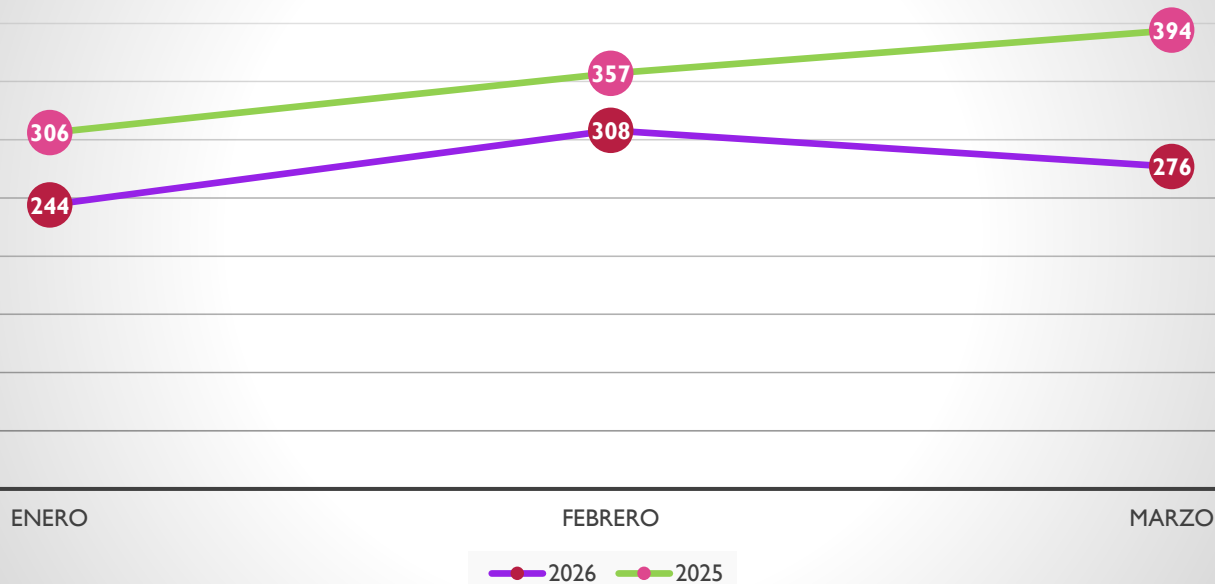
TOTAL TRIMESTRE: 828



Tendencia y Comparación

# Comportamiento comparado PQRSDF 2025-2026

## Comparativo I trimestre 2025-2026



**DT**  
**REDES**  
**200**

# CONSOLIDADO PETICIONES POR DEPENDENCIA

**OBSERVATORIO**  
**5**

**SECRETARÍA**  
**GENERAL**  
**326**

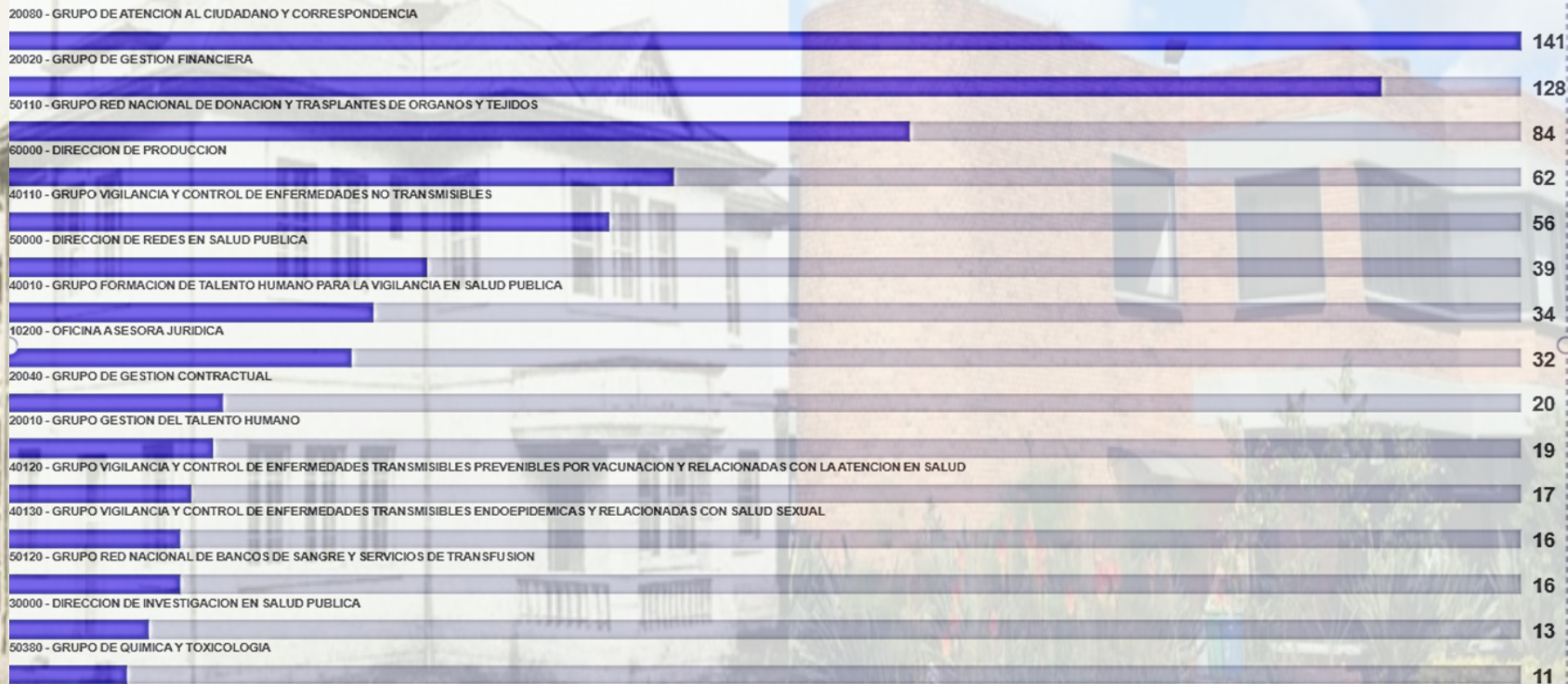
**DT INVESTIGACIÓN**  
**14**

**DT**  
**PRODUCCIÓN**  
**62**

**D. GENERAL**  
**55**

**DT**  
**VIGILANCIA**  
**166**

# DESAGREGADO PETICIONES POR DEPENDENCIA (+ DE 10)



# QUÉ LE INTERESA AL CIUDADANO



# TENDENCIA TRIMESTRAL DE SOLICITUDES: ENERO - MARZO

## CATEGORÍA: QUEJA (Solicitudes) ⚠️



1 → 3 → 2

## NUBE DE PALABRAS: CONCEPTOS CLAVE DE ATENCIÓN



# CAUSALES DE QUEJA

# DENUNCIAS



Solicitud de actuaciones éticas y revisión del manejo de los recursos fueron los temas de preocupación por parte de la ciudadanía en este trimestre.

# PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO Y FUERA DEL TÉRMINO





## NOTA ACLARATORIA SOBRE EL REPORTE INSTITUCIONAL

Los datos presentados provienen del sistema de información institucional. Para su correcta interpretación, es importante considerar los siguientes puntos:

### 1. TALENTO HUMANO



**REUBICACIONES DE PERSONAL:** Los traslados de funcionarios entre áreas generan un incremento en el volumen de trámites de la dependencia receptora.



### 2. GESTIÓN DE DATOS Y PQRSDF



**REGISTRO DE TRÁMITES EN APLICATIVO:** Se identificó que muchas peticiones marcadas como “fuera de término” en el aplicativo **SÍ** fueron respondidas al ciudadano dentro del plazo legal. Sin embargo, la falta de registro del cierre administrativo en el aplicativo afecta la precisión del reporte automático.

# Los procesos que superen el 5% de gestión fuera de términos deben generar planes de mejora

## Procesos con oportunidad de mejora en la gestión de peticiones





INS - INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD DE COLOMBIA



PETICIÓN



RESOLUCIÓN



## PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES EL INS TOMA PARA RESOLVER SUS PETICIONES

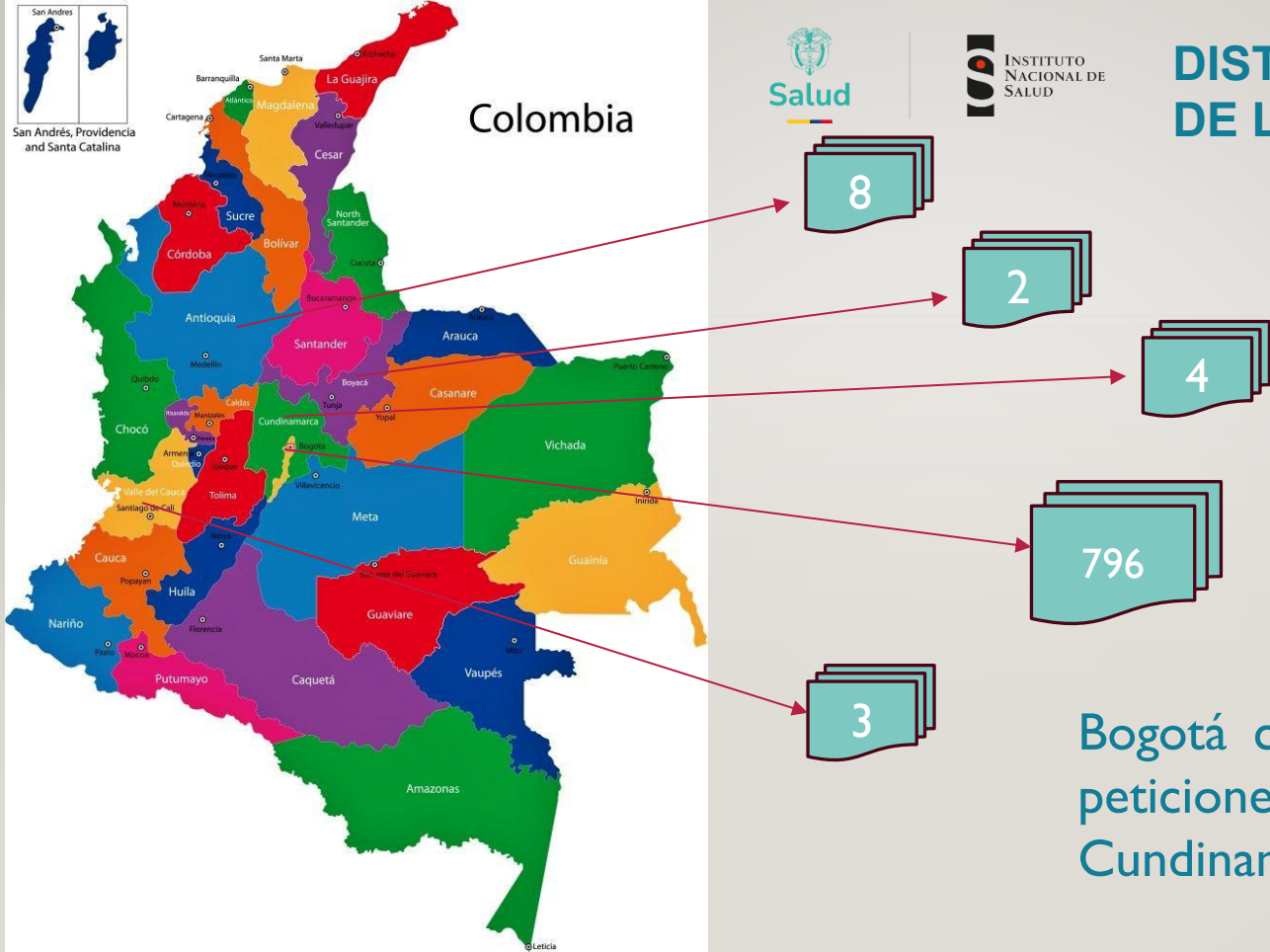
INFORMACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE PARA NUESTROS CIUDADANOS



Colombia



# DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS PETICIONARIOS



Bogotá concentra el 96,% de las peticiones, seguida por Antioquia, Cundinamarca y Valle del Cauca.

## Cumplimiento del art. 21 de la Ley 1437 de 2011: Traslado oportuno en menos de 5 días hábiles



1

Día hábil  
promedio  
proceso



# RESUMEN DE TRASLADOS POR ENTIDAD DE DESTINO

Entidad de Destino	Cantidad Exacta
Ministerio de Salud y Protección Social	35
EPS (Sanitas, Sura, Nueva EPS, Salud Total, etc.)	28
Secretarías de Salud (Dptales. y Municipales)	14
Superintendencia Nacional de Salud	11
INVIMA	7
ADRES	5
Otras Entidades (Alcaldías / ICBF)	3 ✦





# NEGACIONES

## DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el primer trimestre de 2026, el Instituto Nacional de Salud garantizó el acceso a la información pública en el 100% de los casos procesados

- Durante el primer trimestre de 2026, el Instituto Nacional de Salud ha demostrado un compromiso sólido con el derecho fundamental de la ciudadanía a estar informada y ser escuchada. Con una gestión que alcanzó cero negaciones de acceso a la información y una tendencia decreciente en las denuncias, seguimos trabajando para garantizar que el 100% de las solicitudes sean atendidas o correctamente orientadas hacia las entidades competentes dentro de los términos legales.
- Nuestra prioridad no ha sido solo responder, sino hacerlo con calidad técnica y ética pública, convirtiendo cada queja y sugerencia en una ruta de mejora para nuestra infraestructura y atención.
- Nos esforzamos para que el ciudadano vea en el INS una institución abierta, íntegra y profundamente conectada con las necesidades de salud de todos los colombianos.



# REDES SOCIALES


Instituto Nacional de Salud


Escanea para acceder a las redes sociales del Instituto Nacional de Salud de Colombia.





✉ [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

 @INSColombia

 @INSColombia

 @INSColombia

 @insaludcolombia

 Instituto Nacional de Salud de Colombia

¡Gracias!



Instituto Nacional de Salud - INS  
Desde 1917

Ministerio de Salud y Protección Social