



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



# INFORME PQRSDF 2026

## Gestión de Transparencia y Ciudadanía

### Análisis estadístico del Segundo Trimestre (Abril - Junio)

---

Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia GACC /  
Bogotá / Julio 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.



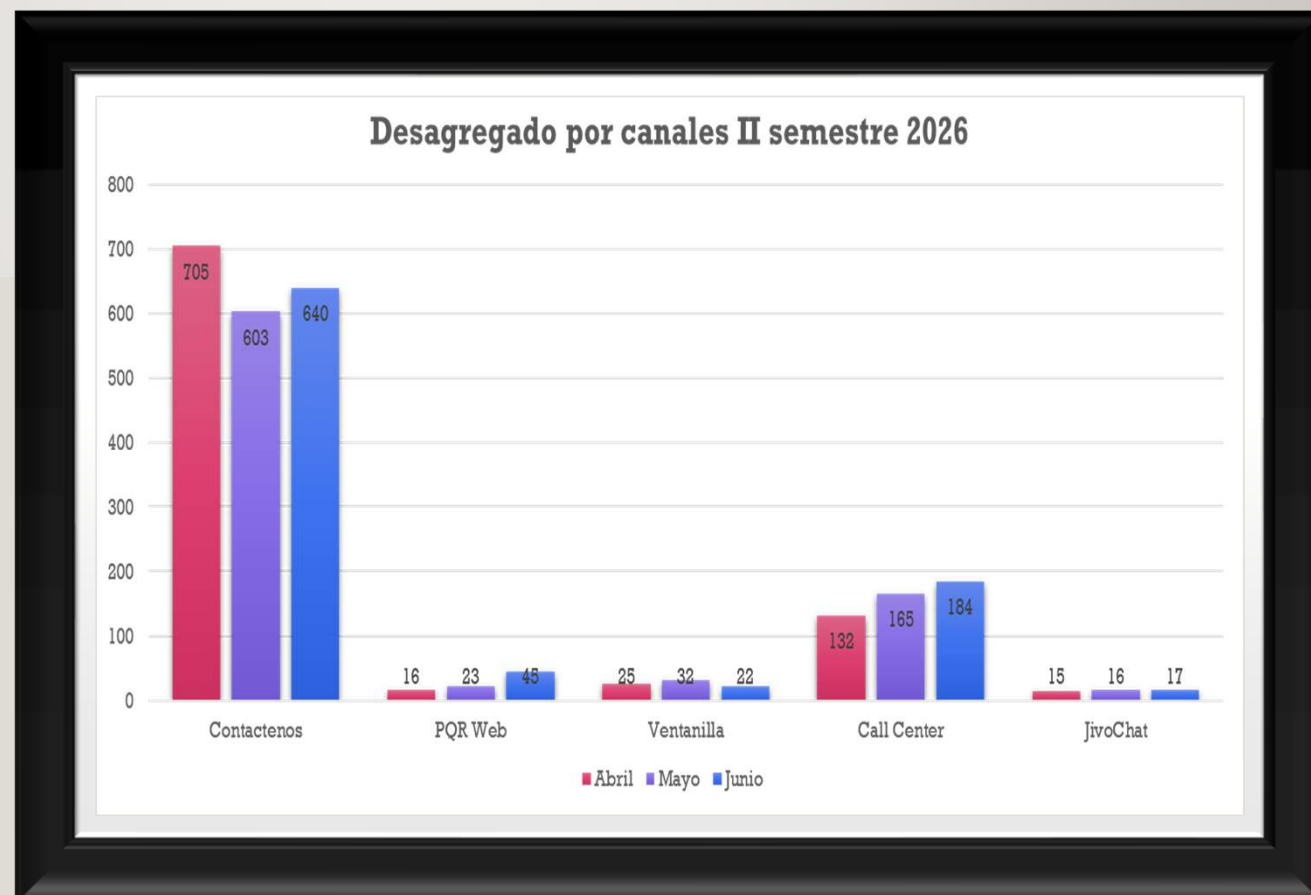
## SOLICITUDES GENERALES RECIBIDAS



826  
PQRSDF

700  
Comunicaciones  
oficiales

## CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES



A photograph of two women in an office setting. The woman in the foreground, with long dark hair and glasses, is smiling and pointing at a computer monitor. The woman in the background, also wearing glasses, is looking at the same screen. A semi-transparent dark grey box with white text is overlaid on the right side of the image.

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

---

# TÉRMINOS DE LAS PETICIONES

|                                           |  |    |              |  |
|-------------------------------------------|--|----|--------------|--|
| Peticiones cuerpos colegiados             |  | 5  | días hábiles |  |
| Traslado por competencia                  |  | 5  | días hábiles |  |
| Peticiones entre autoridades              |  | 10 | días hábiles |  |
| Consulta Habeas Data                      |  | 10 | días hábiles |  |
| Derecho de Petición de información        |  | 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 |  |

Fuente:  
Normativa Legal Aplicable.

# TIPOLOGÍA DE PETICIONES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE



## ESTRUCTURA DE PETICIONES CIUDADANAS

### BLOQUE 1: INTERÉS PARTICULAR

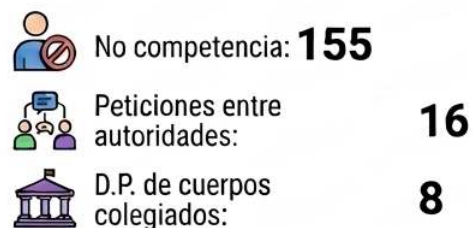


Derecho de  
Petición de interés  
particular (442)

### BLOQUE 2: INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS



### BLOQUE 3: GESTIÓN INSTITUCIONAL

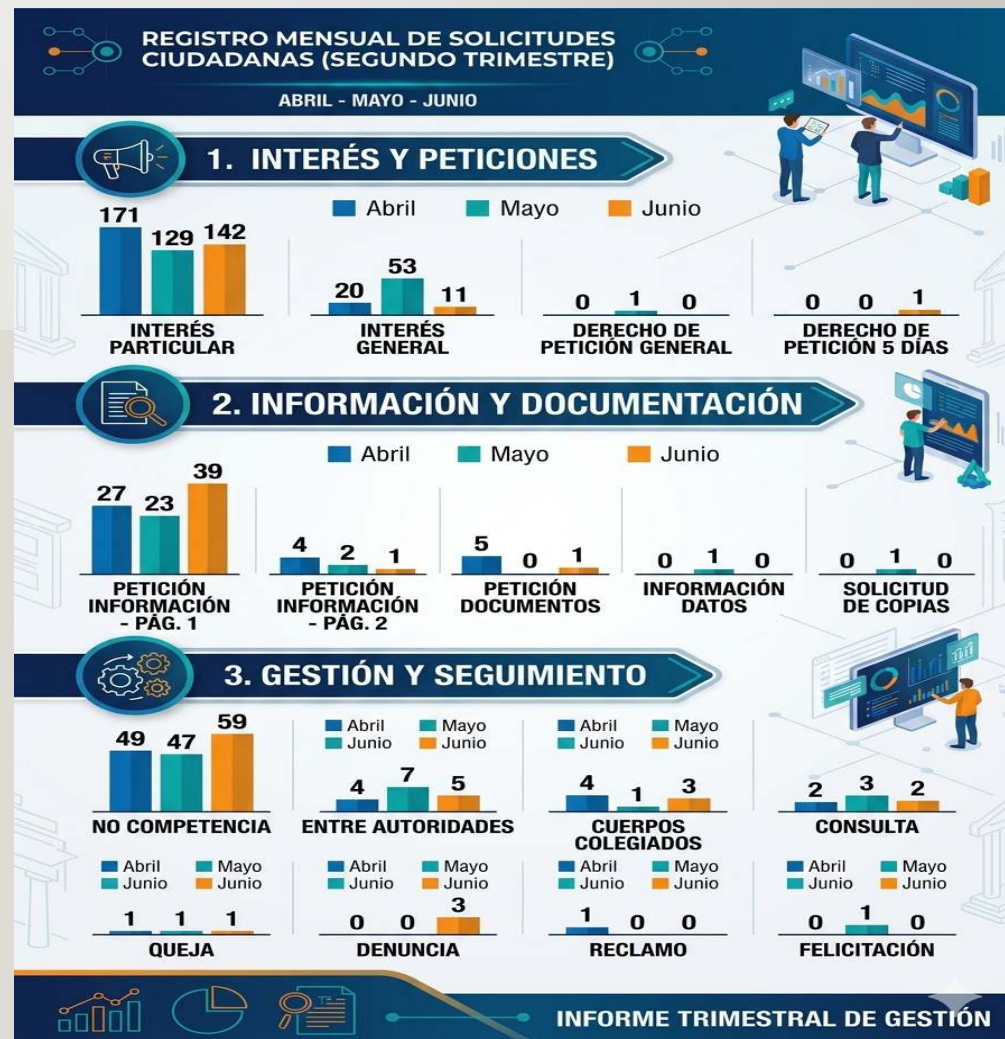


### BLOQUE 4: CONTROL Y CIUDADANÍA



ANÁLISIS DE DATOS - ESTRUCTURA LIMPIA

# COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSDF



## REPORTE DE DATOS: ABRIL - JUNIO



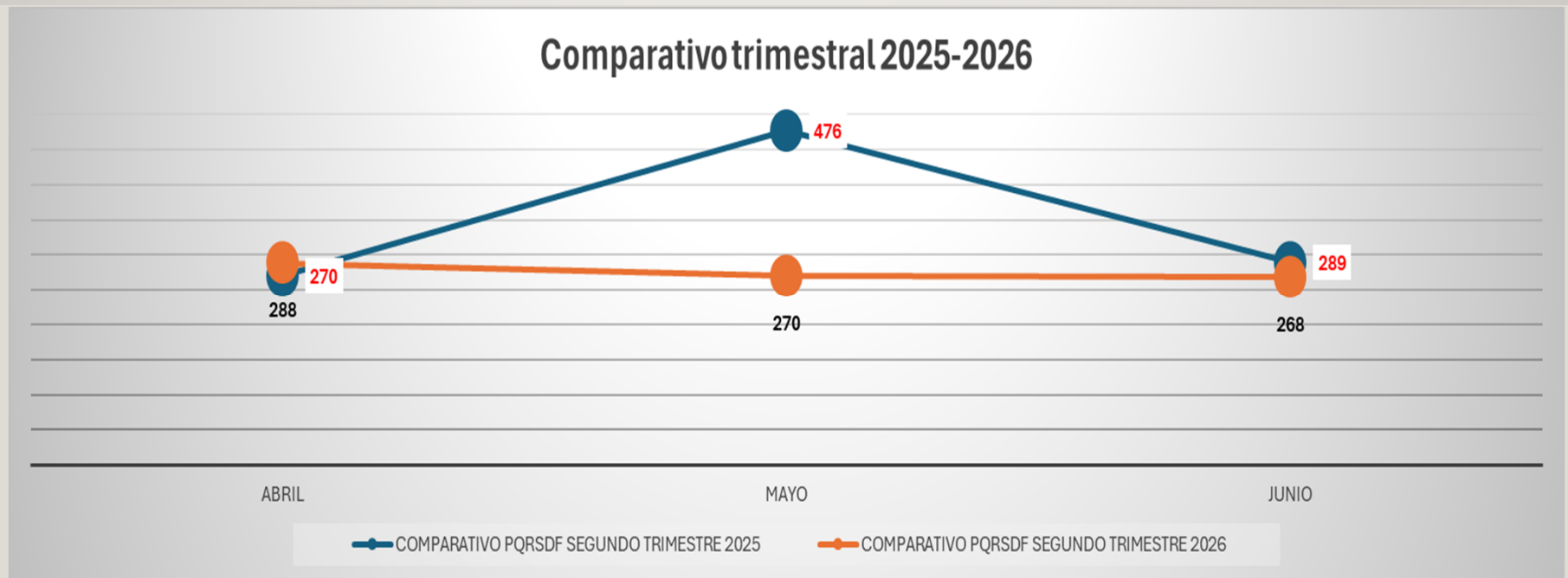
| MES   | CANTIDAD |
|-------|----------|
| ABRIL | 288      |
| MAYO  | 270      |
| JUNIO | 268      |

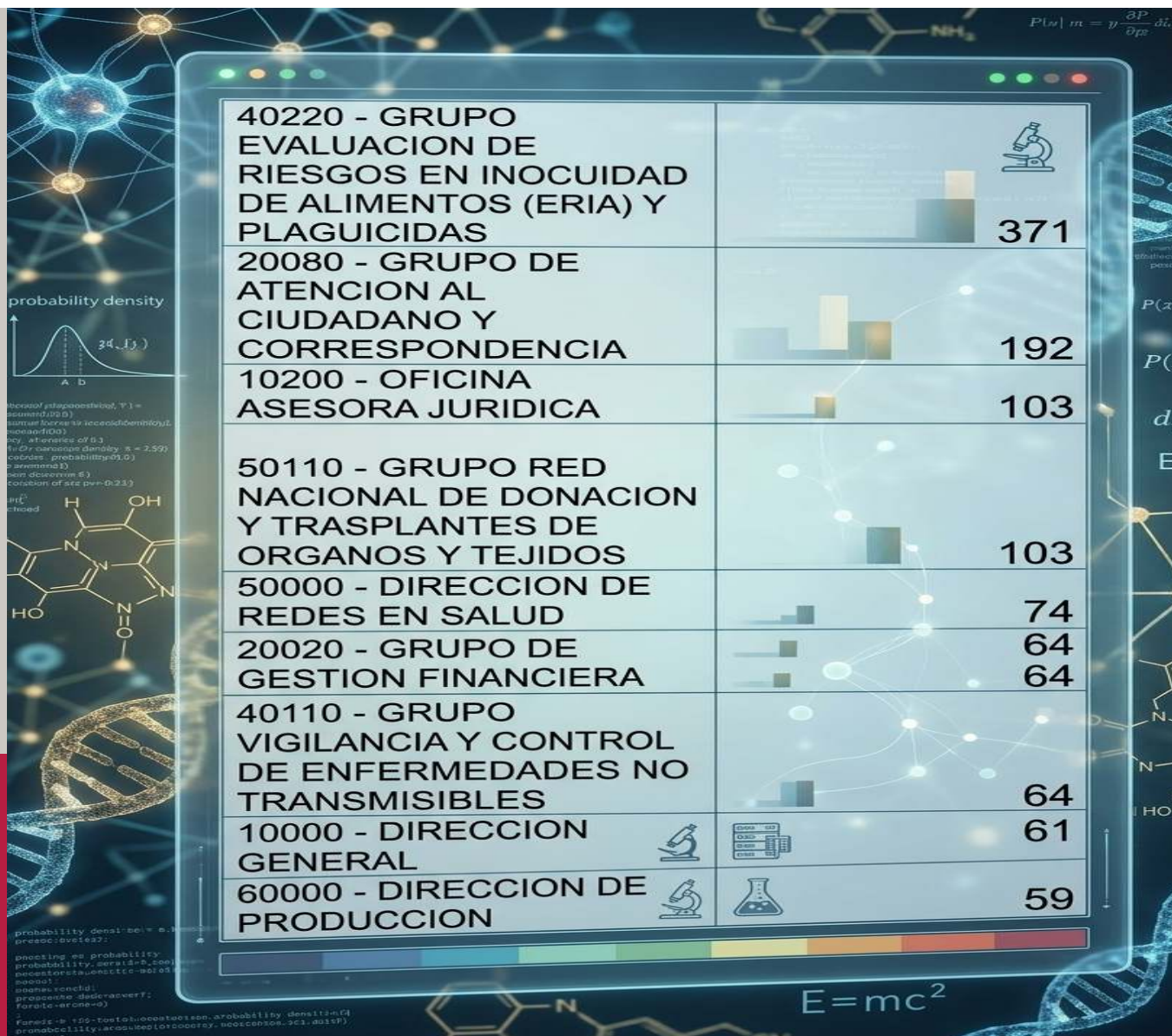


**TOTAL TRIMESTRE: 826**

SE OBSERVA UNA DISMINUCIÓN GRADUAL EN LAS CIFRAS A LO LARGO DEL PERIODO DE TRES MESES

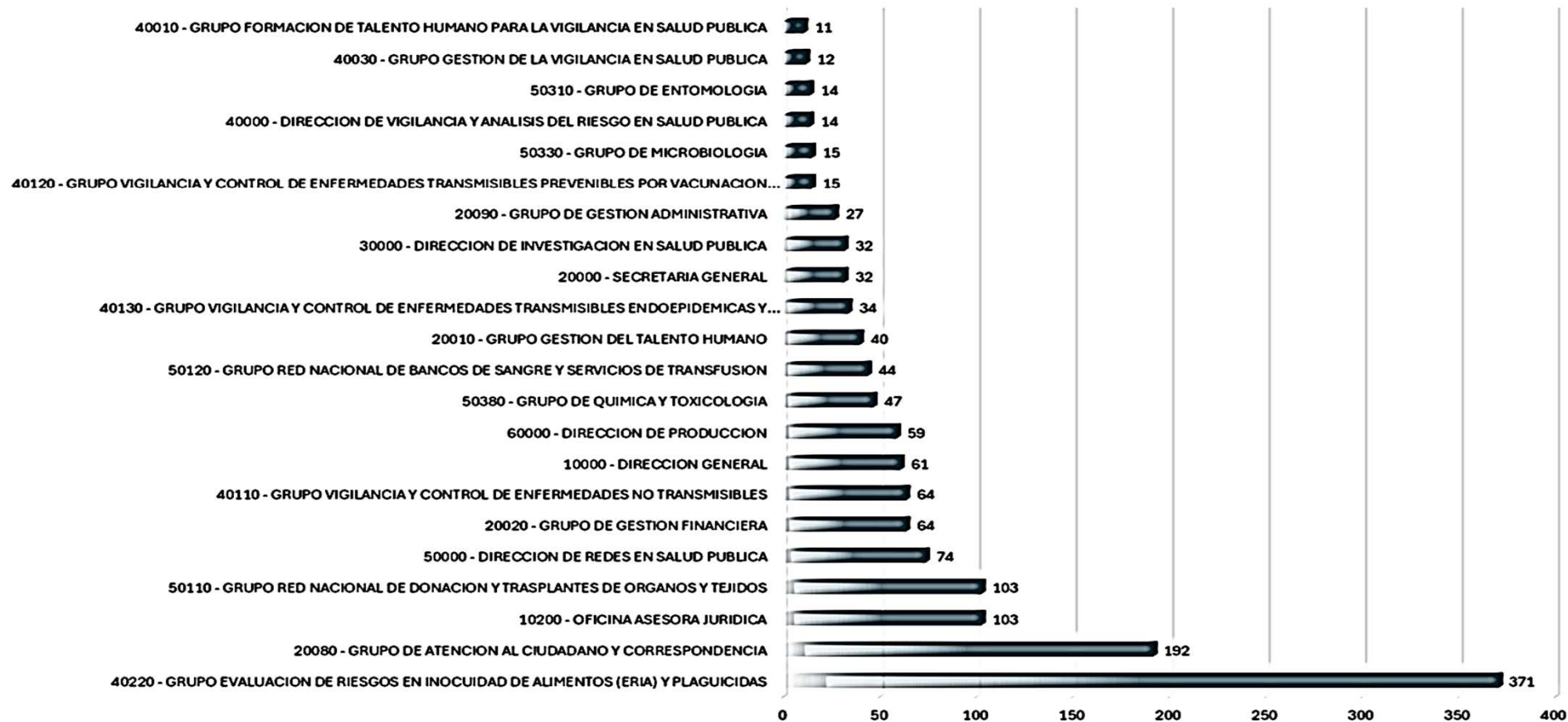
# COMPORTAMIENTO COMPARADO PQRSDF 2025-2026





CONSOLIDADO  
PETICIONES POR  
DEPENDENCIA

## DESAGREGADO PETICIONES POR DEPENDENCIA (+ DE 10)





## PARTICIPACIÓN POR MACRO-TEMA (OFICINA PRINCIPAL)

TOTAL  
**1,526**  
PARTICIPACIONES

| MACRO-TEMA                                                                                                                       |             | PORCENTAJE | TOTAL<br>(CASOS) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------------|
|  1. Inocuidad de Alimentos y Plaguicidas        | <div></div> | 24.31%     | (371)            |
|  2. Servicios al Ciudadano y Correspondencia    | <div></div> | 12.58%     | (192)            |
|  3. Donación y Trasplantes de Órganos y Tejidos | <div></div> | 6.75%      | (103)            |
|  4. Asesoría Legal y Jurídica                   | <div></div> | 6.75%      | (103)            |
|  5. Redes en Salud Pública                      | <div></div> | 4.85%      | (74)             |
|  6. Gestión Financiera                          | <div></div> | 4.19%      | (64)             |
|  7. Control de Enfermedades No Transmisibles  | <div></div> | 4.19%      | (64)             |
|  8. Gestión General (Asuntos Institucionales) | <div></div> | 4.00%      | (61)             |
|  9. Producción (Insumos Biológicos)           | <div></div> | 3.87%      | (59)             |
|  10. Química y Toxicología                    | <div></div> | 3.08%      | (47)             |

## INFORME Y REPORTE TRIMESTRAL INTEGRADO: QUEJAS CIUDADANAS (ABRIL - JUNIO)

Tendencia Trimestral de Quejas



¡HAZ VALER TUS DERECHOS! Contáctanos si tienes alguna queja.



## INFORME TRIMESTRAL DE CAUSALES DE QUEJA CIUDADANA

### 1. FALTA DE RESPUESTA A PETICIÓN



Falta de respuesta oportuna a su solicitud oficial ("Derecho de Petición"). Es el incumplimiento de los plazos legales para dar una respuesta clara y de fondo a su petición.



### 2. ESCÁNERES Y TRASPLANTES (INS)



Escáner INS



Trasplantes

Dificultades técnicas, retrasos o falta de insumos en procesos de escaneo especializado o gestión administrativa/clínica de trasplantes. Incluye problemas de agendamiento y disponibilidad de equipos y órganos.



### 3. NEGLIGENCIA MÉDICA



Errores médicos, diagnósticos tardíos o tratamiento inadecuado durante la atención clínica que afectan su bienestar. Fallas en el deber de cuidado por parte del personal de salud.



¡HAZ VALER TUS DERECHOS!  
Contáctanos si tienes alguna queja.



# CAUSALES DE QUEJA

# DENUNCIAS



Cursos fraudulentos, incumplimiento de requisitos e inconformidades con contratista fueron los temas de preocupación por parte de la ciudadanía en este trimestre, con 1 denuncia por mes.



El INS recibió una felicitación ciudadana por el tema de transferencia de conocimiento sobre arácnidos, víboras, escorpiones y demás.



# FELICITACIONES

## 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.

## RESUMEN DE DEPENDENCIAS QUE REQUIEREN PLAN DE MEJORA

(Basado en retrasos superiores al 5%)

|  | CÓDIGO | DEPENDENCIA (Descripción) |  | RETRASO |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|  | 70000  | DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN   |                                                                                     | 8,3%    |
|  | 75000  | COMITÉ DE DE CONVIVENCIA  |                                                                                     | 5,6%    |

### CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS

Solo las dependencias con retrasos superiores al 5% (Dirección de Producción, 8,3%; Comité de Convivencia, 5,6%) deben iniciar planes de mejora. 



PETICIÓN

INICIO

DÍA 1

DÍA 2

DÍA 3

DÍA 4

DÍA 5

DÍA 6

DÍA 7

DÍA 8



RESOLUCIÓN

EXITO

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

INFORMACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE PARA NUESTROS CIUDADANOS



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS PETICIONARIOS

Bogotá concentra el 97,1% de las peticiones, seguida por Tolima, Antioquia, Cundinamarca y Valle del Cauca.

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



2  
Días  
hábiles  
promedio  
proceso



# RESUMEN DE TRASLADOS POR ENTIDAD DE DESTINO

## DISTRIBUCIÓN DE RADICADOS POR DESTINO PERÍODO ACTUAL





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



## Aspectos Clave del Periodo

•**Eficiencia en la Respuesta:** El Instituto demostró un sólido desempeño operativo al responder **808 peticiones dentro de los términos legales**, lo que representa el **97.82% de efectividad en oportunidad**. Únicamente 18 solicitudes superaron los tiempos establecidos debido en buena parte a la falta de registro del cierre automático, o la falta de cargue del testigo de envío al peticionario, o el retraso en el envío del testigo al peticionario, entre otros.

•**Garantía del Derecho a la Información:** Se alcanzó un hito de **cero negaciones de acceso a la información pública**, garantizando el cumplimiento legal y la transparencia en el 100% de los casos procesados.

•**Concentración Temática y Geográfica:** El macro-tema de **Inocuidad de Alimentos y Plaguicidas** continuó liderando las interacciones con el 24.31% de las participaciones (371 casos), concentradas geográficamente en **Bogotá con el 97.1% del total nacional**.

•**Planes de Mejora Focalizados:** De manera interna, la evaluación institucional determinó que la **Dirección de Producción (8,3%)** y el **Comité de Convivencia (5,6%)** son las únicas dos dependencias que superaron el umbral de retraso permitido y deben estructurar planes de mejora inmediata para optimizar sus indicadores.



# 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)

f @INSColombia

X @INSColombia

📺 @INSColombia

📷 @insaludcolombia

in Instituto Nacional de  
Salud de Colombia



Instituto Nacional de Salud - INS

Desde 1917

Ministerio de Salud y Protección Social

# ¡Gracias!