

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?

© Enero de 2026. 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	7
2.4	Canales de atención de la entidad	9
2.5	PQRSDF asignadas por dependencia.....	11
3.	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	13
3.1	Estado de las PQRSDF	13
4.	QUEJAS.....	15
5.	DENUNCIAS	17
6.	FELICITACIONES.....	17
7.	SUGERENCIAS	18
8.	RECLAMOS.....	18
9.	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	18
9.1	Tiempo de respuesta a cada solicitud.....	19
10.	CONCLUSIONES	20
11.	RECOMENDACIONES	22
12.	ANEXOS	22

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 cuarto 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 octubre y el 31 de diciembre de 2025, se radicaron un total de 791 PQRSDF discriminadas así: 19 peticiones de información, 152 no competencias, 571 derechos de petición, 6 peticiones de documentos, 18 peticiones entre autoridades, 5 peticiones de información-datos, 8 peticiones de cuerpos colegiados, 9 quejas, 0 denuncias, 2 peticiones de consulta, 0 reclamo, 1 felicitación y 0 sugerencia.

TABLA 1. PQRSDF RECIBIDAS POR MODALIDAD

TIPO DE PQRSDF	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	9	3	7	19	2,40%
NO COMPETENCIA DEL INS	60	52	40	152	19,22%
DERECHO DE PETICIÓN	262	178	131	571	72,19%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1	0	5	6	0,76%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	7	7	4	18	2,28%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	4	1	0	5	0,63%
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	3	5	0	8	1,01%
QUEJA	5	1	3	9	1,14%
DENUNCIA	0	0	0	0	0,00%
PETICIÓN DE CONSULTA	1	0	1	2	0,25%
RECLAMO	0	0	0	0	0,00%
FELICITACIÓN	0	1	0	1	0,13%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	352	248	191	791	100,00%

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025

Según los datos obtenidos, se evidencia que el 72.19% de las PQRSD corresponden a derechos de petición, seguidas por las solicitudes clasificadas no competencia con el 19.22% y petición de información 2.40%, frente a los otros tipos de solicitudes.

Durante el trimestre se registraron 9 quejas.

Así mismo se puede ver que el mes de octubre fue el mes con mayor cantidad de peticiones recibidas, alcanzando un total de 352 PQRSD, seguido de noviembre con 248 y diciembre con 191.

2.2 Comparativo de PQRSD por año

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

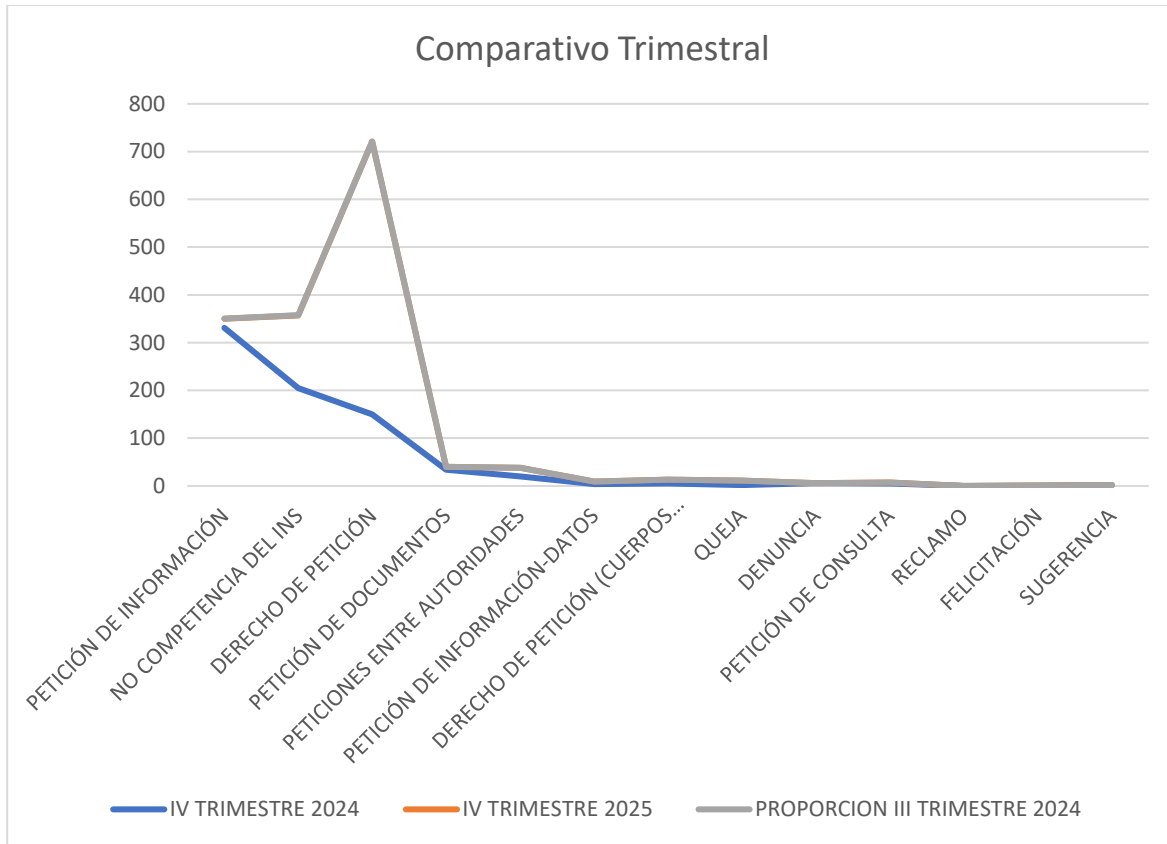
TABLA 2.COMPARATIVO DE PQRSD POR AÑO

TIPO DE PQRSD	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%	

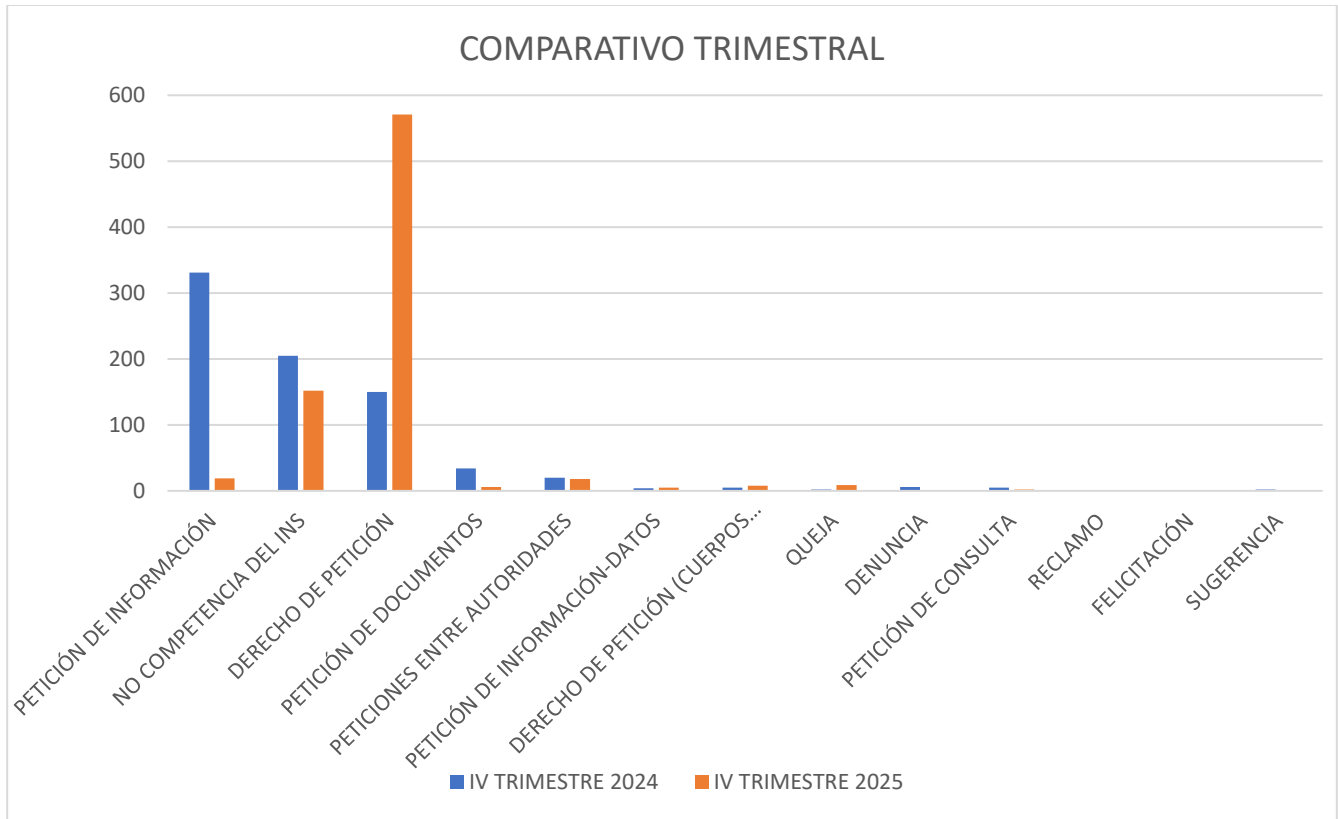
TIPO DE PQRS	IV TRIMESTRE 2024	IV TRIMESTRE 2025	PROPORCION III TRIMESTRE 2024	PROPORCION III TRIMESTRE 2025	VARIACIÓN
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	331	19	43,3%	2,40%	0,009834834
NO COMPETENCIA DEL INS	205	152	26,8%	19,22%	0,073555776
DERECHO DE PETICIÓN	150	571	19,6%	72,19%	0,079149503
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	34	6	4,5%	0,76%	0,081334729
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	20	18	2,6%	2,28%	0,088923293
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	4	5	0,5%	0,63%	0,09799134
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	5	8	0,7%	1,01%	0,108574622
QUEJA	2	9	0,3%	1,14%	0,121739231
DENUNCIA	6	0	0,8%	0,00%	0,138311844
PETICIÓN DE CONSULTA	5	2	0,7%	0,25%	0,159483721
RECLAMO	0	0	0,0%	0,00%	0,187257167
FELICITACIÓN	0	1	0,0%	0,13%	0,221790519
SUGERENCIA	2	0	0,3%	0,00%	0,24934555
TOTAL	764	791	100,0%	100%	

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025

Se observa que la cantidad total de PQRSDF radicadas durante el cuarto trimestre de 2025 aumentó un 6% en comparación con el mismo trimestre de 2024. Este incremento se debe a un aumento en derechos de petición. Por otro lado, se registró una disminución considerable en las no competencias, como se logra evidenciar, en la siguiente gráfica.



2.3 Comparativo de PQRSDF recibidas en períodos anteriores



GRÁFICA 1. COMPARATIVO DE PQRSDF

La gráfica anterior muestra que, en comparación con el cuarto trimestre de 2024, el cuarto trimestre de 2025 presentó disminución en las solicitudes categorizadas como petición de información, no competencias, petición entre autoridades: 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	
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

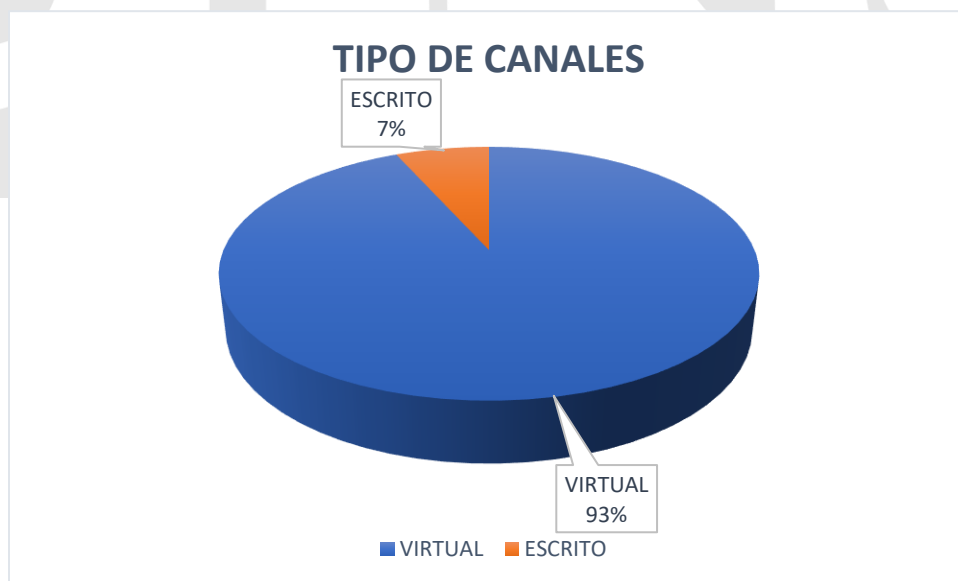
2.4.1 PQRSDf recibidas por Canal

TABLA 3. TIPO DE RECEPCIÓN EN CANAL

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
VIRTUAL	738	93,30%
ESCRITO	53	6,70%
TOTAL	791	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 octubre y el 31 de diciembre de 2025. Se observa que el canal más utilizado por los ciudadanos es el virtual con un 93.30 %, lo que equivale a 738 solicitudes, seguido del canal escrito, que representa el 6.70 % con 53 solicitudes. No se registraron solicitudes a través del chat, telefónicas o de manera presencial.

GRÁFICA 2. TIPO DE CANAL DE PQRSDf



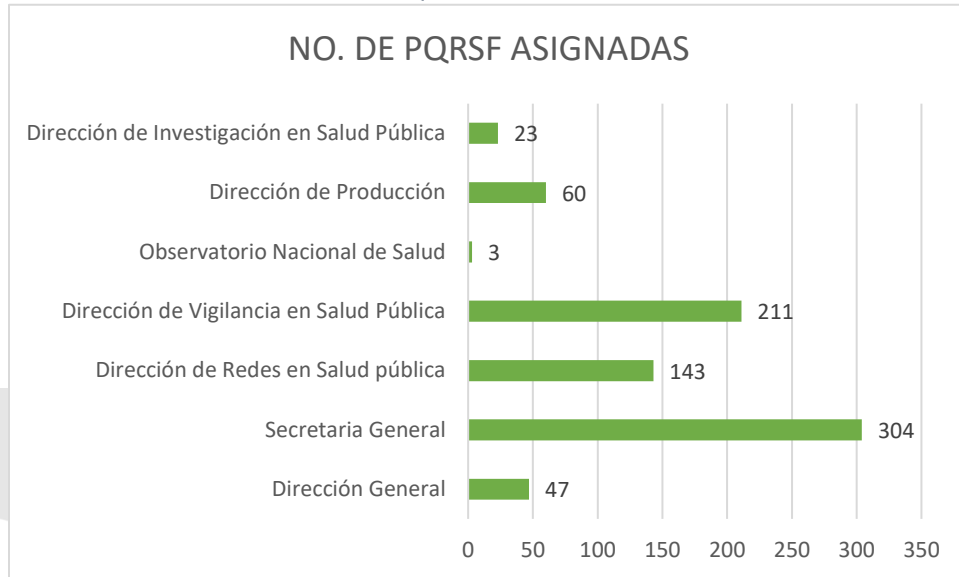
2.5 PQRSDf asignadas por dependencia.

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN EN DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	NO. DE PQRSDf ASIGNADAS
Dirección General	47
Secretaría General	304
Dirección de Redes en Salud pública	143
Dirección de Vigilancia en Salud Pública	211
Observatorio Nacional de Salud	3
Dirección de Producción	60
Dirección de Investigación en Salud Pública	23
Total	791

Fuente: Aplicativo controlDoc – base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de octubre al 31 de diciembre 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 304 peticiones; la Dirección de Vigilancia en Salud Pública con 211, la Dirección de redes en salud pública con 143 y la Dirección Producción con 60; frente a las otras direcciones.

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

TABLA 5. PQRSDf ASIGNADAS

Secretaría General	NO. DE PQRSDf ASIGNADAS
Secretaría General	14
Grupo de gestión de talento Humano	39
Grupo de Gestión Financiera	35
Gestión contractual	13

Secretaria General	NO. DE PQRSF ASIGNADAS
Grupo fondo especial para investigaciones- FEI	4
Grupo de gestión administrativa	3
Grupo de atención al ciudadano y correspondencia	196

Fuente: Aplicativo controlDoc – base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025

De lo anterior, se puede evidenciar que dentro de la Secretaria General, el grupo que más recibió PQRSDF fue Atención al Ciudadano con 275 peticiones, seguida del Grupo de Gestión de Talento Humano y Financiera.

3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

3.1 Estado de las PQRSDF

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

TABLA 6. ESTADO DE LA PQRSDF

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENTRO DEL TRÁMITE	765	96,71%
FUERA DE TÉRMINO	25	3,16%
SUSPENDIDO - AMPLIACION DE TERMINOS	1	0,13%
TOTAL	791	100%

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de octubre al 31 de diciembre 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 cuarto trimestre:

TABLA 7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA PQRSDF

DEPENDENCIA	CANTIDAD TOTAL DE PQRSF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSF RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	PROPORCIÓN DE EXTEMPORANEIDAD EN LA RESPUESTA (%)
Dirección General	13 *	5	38%
Oficina Asesora Jurídica	26*	7	54%
Secretaría General	14*	1	7%
Grupo de gestión de talento Humano	39	1	3%
Grupo de Gestión Financiera	35	0	0%
Gestión contractual	13	0	0%
Grupo fondo especial para investigaciones- FEI	4	0	0%
Grupo de gestión administrativa	3	0	0%
Grupo de atención al ciudadano y correspondencia	196	0	0%
Dirección de Investigación	23	1	4%
Dirección de Vigilancia y análisis del riesgo	211	6	3%
Observatorio Nacional de Salud	3	0	0%
Dirección de Producción	60	0	0%
Dirección de Redes	143	4	3%

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025

Nota:

Se hace importante resaltar que los anteriores datos son derivados del reporte automático de sistema de información, siendo necesario dar claridad en los siguientes aspectos:

1. Al existir reubicaciones de personas en otras áreas, constituyen un factor de aumento en la dependencia asignada
2. Se evidencia que haciendo un ejercicio por parte de la Coordinación de Atención al Ciudadano, frente a las PQRSDF reportadas en el ControlDoc con respuesta fuera de término, en su mayoría no constituyen en sentido material una inoportunidad, dado que si bien se da respuesta al ciudadano dentro del término legal, no realizan el reporte y cierre de su respuesta en el aplicativo, lo cual incide al momento de generar el reporte.

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 858 PQRSDf radicadas, 67 fueron anuladas por solicitud de la entidad y/o duplicadas, se respondieron y cerraron 791 peticiones, de las cuales 25 se respondieron fuera de terminos, lo que indica un porcentaje de oportunidad en la respuesta de las PQRSDf del 96.83%.

4. QUEJAS

Durante el cuarto trimestre de 2025, se recibieron nueve (9) quejas por parte de la ciudadanía.

A continuación, se relacionan las quejas recibidas:

TABLA 8. QUEJAS RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Controlld	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	Fecha de vencimiento	Fecha del Último Trámite	Estado del flujo	Término
9400	INS-1-2025-03546	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20090 - GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	03/10/2025	27/10/2025	17/10/2025	Gestión exitosa	Dentro del término

Controllid	Número de radiación	Unidad administrativa	Oficina productora	Oficina trámite inicial	Oficina del último trámite	Series	Sub Series	Tipología documental	Clase de comunicación	Fecha de radicación	Fecha de vencimiento	Fecha del Último Trámite	Estado del flujo	Término
9404	INS-1-2025-03548	DIRECCION GENERAL	DIRECCION DE REDES EN SALUD PUBLICA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO O Y CORRESPONDENCIA	50110 - GRUPO RED NACIONAL DE DONACION Y TRASPLANTES DE ORGANOS Y TEJIDOS	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	03/10/2025	27/10/2025	24/10/2025	Gestión exitosa	Dentro del término
10512	INS-1-2025-03906	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO O Y CORRESPONDENCIA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO O Y CORRESPONDENCIA	20010 - GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	23/10/2025	14/11/2025	11/11/2025	Gestión exitosa	Dentro del término
10752	INS-1-2025-04002	SECRETARIA GENERAL	GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO O Y CORRESPONDENCIA	20010 - GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	29/10/2025	21/11/2025	19/11/2025	Gestión exitosa	Dentro del término
10875	INS-1-2025-04043	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO O Y CORRESPONDENCIA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO O Y CORRESPONDENCIA	20000 - SECRETARIA GENERAL	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	31/10/2025	25/11/2025	21/11/2025	Gestión exitosa	Dentro del término
11524	INS-1-2025-04292	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO O Y CORRESPONDENCIA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO O Y CORRESPONDENCIA	20010 - GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	18/11/2025	10/12/2025	01/12/2025	Gestión exitosa	Dentro del término
12582	INS-1-2025-04698	DIRECCION GENERAL	DIRECCION DE VIGILANCIA Y ANALISIS DEL RIESGO EN SALUD PUBLICA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO O Y CORRESPONDENCIA	40010 - GRUPO FORMACION DE TALENTO HUMANO PARA LA VIGILAN	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	11/12/2025	07/01/2026	11/12/2025	Sin iniciar trámite	Dentro del término

Controllid	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	Fecha de vencimiento	Fecha del Último Trámite	Estado del flujo	Término
					CIA EN SALUD PUBLICA									
13134	INS-1-2025-04873	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	23/12/2025	16/01/2026	23/12/2025	Sin iniciar trámite	Dentro del término
13277	INS-1-2025-04915	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20080 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	20010 - GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO	DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION	Queja	RECIBIDA	29/12/2025	21/01/2026	30/12/2025	Gestión exitosa	Dentro del término

Fuente: Aplicativo controlDoc - base de datos tipo reporte entregada entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025

5. DENUNCIAS

Durante el cuarto trimestre de 2025, no se recibieron denuncias por parte de la ciudadanía.

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 cuarto trimestre de 2025 se recibió una (1) felicitación 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

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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2025, no se recibieron reclamos 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 cuarto trimestre de 2025:

TABLA 9. 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
871	152	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 10. TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

TIPO DE PQRSF	TOTAL 2025 II TRIMESTRE	TIEMPO DE RESPUESTA POR NORMATIVIDAD (DIAS HABLES)	TIEMPO PROMEDIO DE DE RESPUESTA INS (DIAS HABLES)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	19	10	6

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



TIPO DE PQRSF	TOTAL 2025 II TRIMESTRE	TIEMPO DE RESPUESTA POR NORMATIVIDAD (DIAS HABILES)	TIEMPO PROMEDIO DE DE RESPUESTA INS (DIAS HABILES)
NO COMPETENCIA DEL INS	152	5	2
DERECHO DE PETICIÓN	571	15	12
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	6	10	7
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	18	10	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	5	15	15
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	8	5	4
QUEJA	9	30	13
DENUNCIA	0	30	5
PETICIÓN DE CONSULTA	2	15	2
RECLAMO	0	15	0
FELICITACIÓN	1	15	5
SUGERENCIA	0	15	10
Total	791		

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 858 PQRSDf radicadas, se respondieron y cerraron 791 peticiones, de las cuales 36 se respondieron superando el limite de tiempo, lo que indica un porcentaje de oportunidad en la respuesta de las PQRSDf del 95.07%.
- Se registró un disminución del 6.83 % 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 93.31%, lo que evidencia la recepción oportuna a través de este importante canal para la interacción de la entidad con la ciudadanía.
- Se requiere continuar con la asociación de los radicados y tareas documentales generadas dentro del aplicativo, así como realizar el cierre de los mismos una vez se da contestación de las PQRD, toda vez que el reporte de oportunidad se realiza a partir de los resultados arrojados en el ControlDoc, los cuales pueden verse afectados si no hacen el cierre de la PQRD en el aplicativo, quedando fuera de termino, aún habiendo dado respuesta oportuna de la misma
- Se logró evidenciar, que las estrategias que se han venido implementando den el INS para la mejora y seguimiento de las PQRSDf, han logrado que no se generen tantas PQRSDf fuera de terminos en cada una de las direcciones; por consiguiente, 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

- Continuar realizando el 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 octubre a diciembre 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.