

INFORME DE MEDICION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Coordinador

Andrea Johanna Ramirez Angarita

Elaborado por:

Andrea Johanna Ramirez
Angarita

Coordinadora

Aprobado por:

Ingrit Lineth Vásquez Cely

Secretaria General

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 2026. Instituto Nacional de Salud. Bogotá, Colombia

Página - 1 - de 8

www.ins.gov.co



INTRODUCCIÓN

La medición de los productos y servicios de la entidad constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones en las Direcciones Técnicas. Por ello, el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia (GACC) brinda apoyo en la medición y análisis de la información.

Este documento se elabora a partir de los requerimientos expresados por los procesos misionales, quienes destacan la importancia de continuar y ampliar la cantidad de productos medidos en el periodo actual, así como de profundizar en el conocimiento respecto a las partes interesadas o grupos de valor de la entidad

1. MEDICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante la vigencia 2025 se realizó el análisis de 35 informes de medición de los cuales se obtuvo la percepción que tienen las partes interesadas de la entidad frente a los productos y servicios que se ofrecen, esta información se encuentra publicada en la página web para conocimiento de la ciudadanía en el siguiente enlace:

<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/informes-de-percepci%C3%B3n-de-productos-y-servicios>

Para el primer semestre se realizaron 4 informes de percepción de productos y servicios, distribuidos así: Dirección de Investigación en Salud Pública (1), Dirección de Redes en Salud Pública (3).

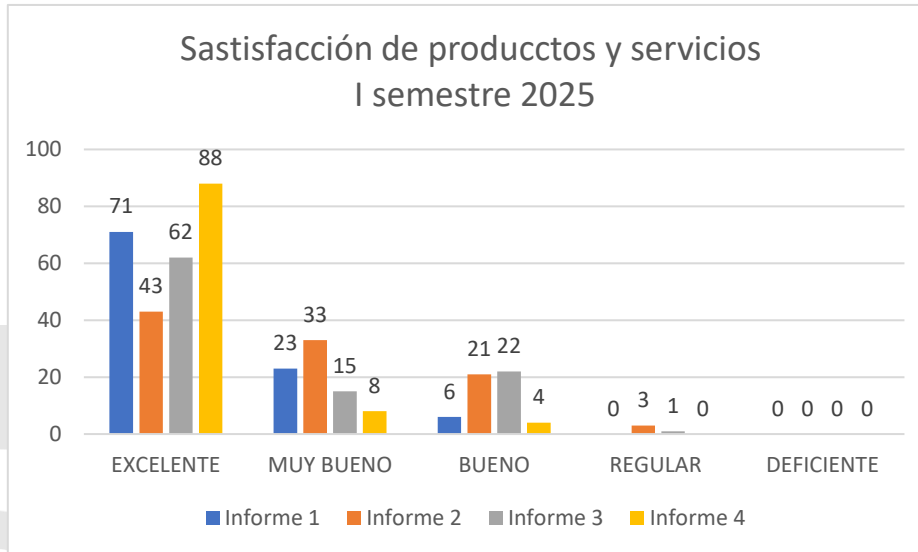


ILUSTRACIÓN 1. SATISFACCIÓN I SEMESTRE

De acuerdo al promedio de calificación otorgada por los participantes en los talleres/capacitaciones y a los servicios prestados por el INS, el porcentaje del indicador "Clientes o usuarios satisfechos con los productos y servicios prestados por el INS" correspondiente al I semestre de 2025, se ubicó en un 99% ubicandose dentro del rango excelente.

Ahora bien, para el II semestre se contó con 31 informes distribuidos así: Dirección de Investigación en Salud Pública (4), Dirección de Redes en Salud Pública (7), Dirección de producción (10), Dirección de Vigilancia en salud pública (10), y para los cuales se presentó la siguiente satisfacción:

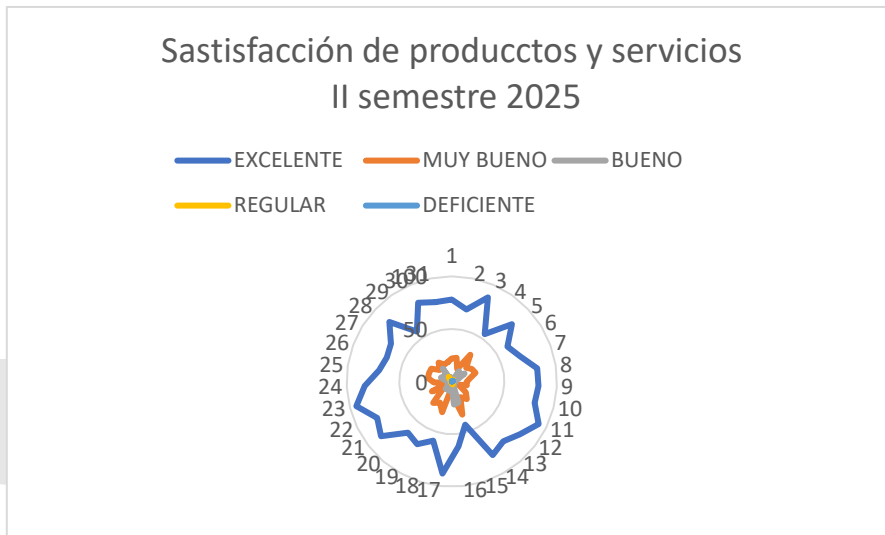


ILUSTRACIÓN 2. SATISFACCIÓN II SEMESTRE

De acuerdo con el promedio de calificación otorgado por los participantes en los talleres/capacitaciones y los servicios prestados por el INS, el porcentaje del indicador se encuentra en 99%, ubicándose dentro del rango aceptable, dado que, de 31 informes realizados respecto a los productos y servicios prestados por el INS, el informe con menor calificación es, el informe de la medición de la satisfacción del servicio correspondiente al programa PICCAP rondas 1 y 2, disminuyendo el nivel de satisfacción obtenido en general, dado que se obtuvo como resultado las siguientes valoraciones; excelente 43, muy bueno 33, bueno 21, regular 3.

En comparación con los resultados obtenidos en el informe del Taller práctico de fortalecimiento de capacidades básicas para el desarrollo de unidades de análisis de eventos de interés en salud pública priorizados con un abordaje cualitativo, se obtiene un nivel de satisfacción alto, con las siguientes valoraciones; excelente 93,75, muy bueno 4,17, bueno 2,08, regular 0. Lo que permite aumentar el promedio de calificación respecto a los productos y servicios prestados por el INS, dando como resultado el porcentaje mencionado.

Como proceso transversal, nuestra función es monitorear la percepción de las distintas partes interesadas y promover actividades orientadas a la mejora continua. Por consiguiente, los resultados registrados en los informes son compartidos con las direcciones técnicas, por cuanto este informe servirá como insumo para revisar la caracterización de las partes interesadas o grupos de valor, así mismo para tomar acciones que mejoren la percepción en la planeación estratégica de la entidad

En dichos informes se evidenciaron diferentes necesidades y expectativas por parte de los grupos de valore e intres las cuales se encuentran en el informe publicado en el siguiente enlace:

<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/informes-gestion.aspx>

Así mismo durante la vigencia 2025 el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia participó en “Juntémonos para tejer lo público” en el municipio de ocaña. Norte de santander. Dicha información se encuentra publicada en el siguiente enlace:

<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/informes-gestion.aspx>

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

Respecto al manejo de las PQRSDf en la entidad se encontro que, la satisfacción de la gestión y traite fue categorizada para el 40% excelente seguido de 38% buena, como se evidencia a continuación:

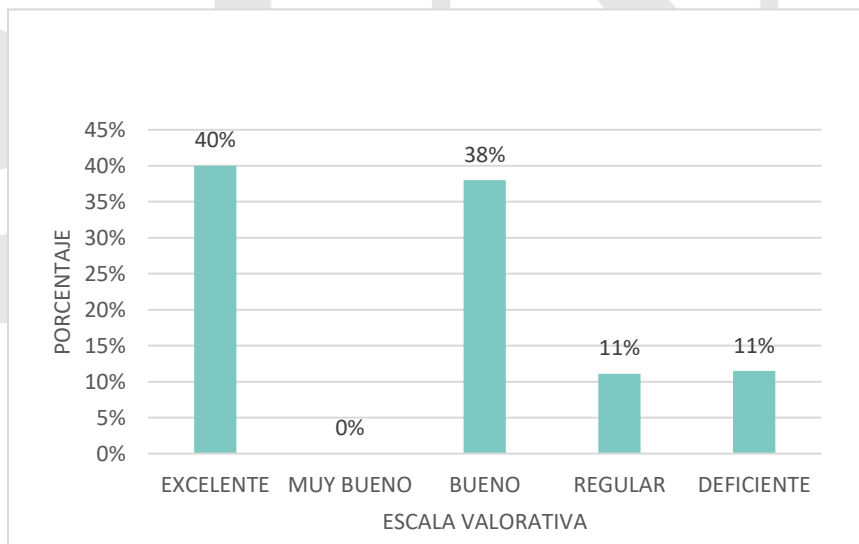


ILUSTRACIÓN 3. SATISFACCIÓN DE PQRSDf

Ahora bien, para la vigencia 2025 se recibieron 3772 PQRSDf discriminadas así: 1868 derechos de petición, , 777 peticiones de información, 649 no competencias, 173 petición de documentos, 89 peticiones entre autoridades, 83 peticiones de información- datos, 55 peticiones de cuerpos colegiados, 44 quejas, 15 denuncias, 14 petición de consulta, 2 felicitaciones, 2 sugerencias y 1 reclamo.

No se tienen en cuenta 70 PQRSDf en estado “Duplicado” y “anuladas”, que se radicaron en el transcurso del año para realizar pruebas de funcionamiento del sistema.

TABLA 1. PQRSDf RECIBIDAS EN EL AÑO

TIPO DE PQRSD	I TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025	TOTAL RECIBIDAS 2025
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	467	137	154	19	777
NO COMPETENCIA DEL INS	233	118	146	152	649
DERECHO DE PETICIÓN	173	651	473	571	1868
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	103	33	31	6	173
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	23	17	31	18	89
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	22	32	24	5	83
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	14	21	14	6	55
QUEJA	10	17	8	9	44
DENUNCIA	9	2	4	0	15
PETICIÓN DE CONSULTA	2	7	3	2	14
RECLAMO	0	0	1	0	1
FELICITACIÓN	0	0	1	1	2

TIPO DE PQRSD	I TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025	TOTAL RECIBIDAS 2025
SUGERENCIA	1	0	1	0	2
TOTAL	1057	1035	891	789	3772

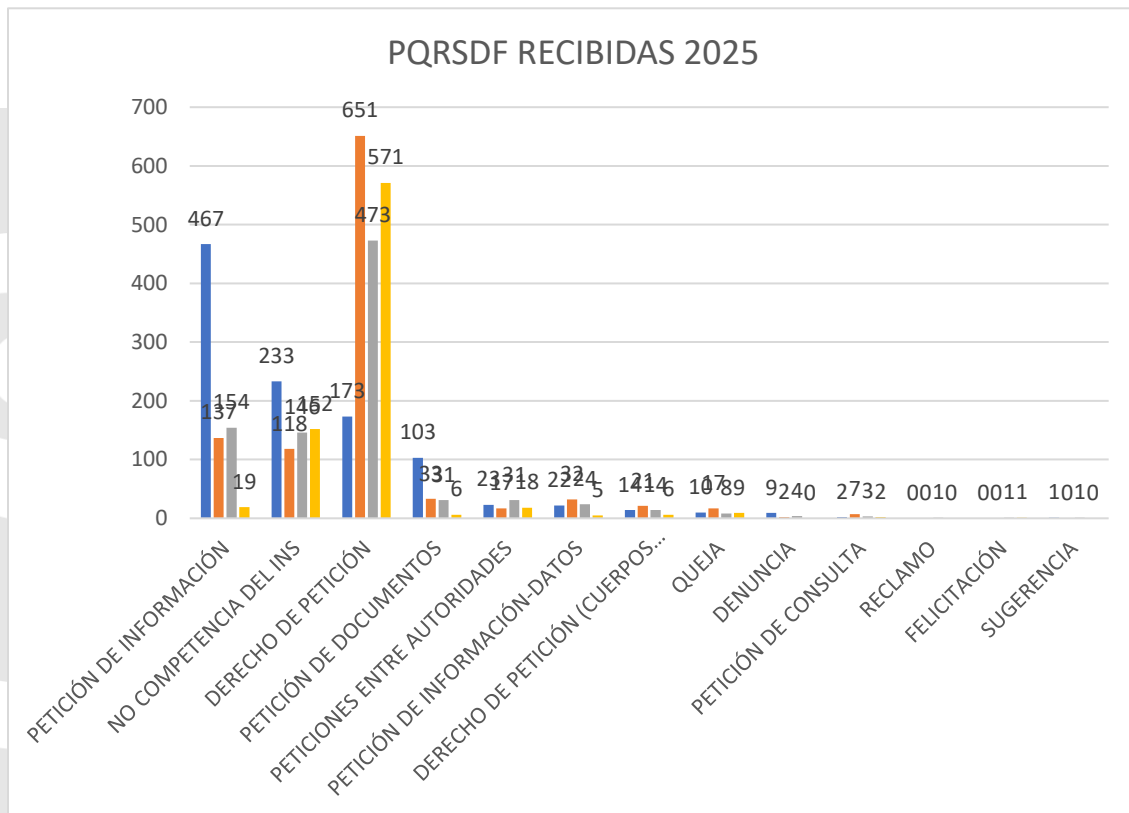


ILUSTRACIÓN 4. TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que el derecho de petición fue la solicitud mayor tramitada seguida de las no competencias.

Dichas solicitudes se direccionaron acorde con lo definido en el procedimiento Gestión de PQRSDF por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, así mismo se generó seguimiento para el cumplimiento de los tiempos de respuesta y adicional solicitó la implementación de acciones de mejora a los procesos asignados como responsables.

3. CONCLUSIONES

- Se presenta una medición de 35 informes de productos y servicios con una satisfacción general del 99%.
- Es importante resaltar los buenos comentarios frente a los expositores, su amplio conocimiento y dominio de los temas en las diferentes capacitaciones brindadas.
- Se destaca el esfuerzo realizado por las diferentes dependencias del INS, quienes han demostrado un alto compromiso en la realización de las diferentes actividades de medición de los diferentes productos y servicios que ofertamos.
- 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.