

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

II SEMESTRE 2025

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA

ENERO 2026

www.ins.gov.co



INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	GLOSARIO	3
4.	SOLICITUDES RADICADAS	5
5.	TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....	8
6.	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:.....	9
7.	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	10

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia define en su artículo 23 el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Adicionalmente, se da cumplimiento al Decreto 103 del 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", Ley 1712 de 2014 o "Ley de Transparencia y del Derecho Acceso a la Información Pública Nacional". Aspectos de gran relevancia para las entidades públicas, pues este acercamiento con la ciudadanía permite que sean el control para verificar cumplimiento de sus funciones y el reconocimiento de los derechos.

Dado lo anterior, el Instituto Nacional de Salud, presenta el informe "Solicitudes de acceso a la información pública", recibidas por los canales de atención disponibles: escrito, telefónico, virtual y presencial; teniendo presente que, de acuerdo con lo enmarcado en el artículo 1 de la Ley 1712 de 2012, el objeto de la presente Ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información y atendiendo a sus funciones, se contempla el acceso a la información por parte de los ciudadanos e interesados, así como su disposición de manera oportuna, verídica, completa y en formatos accesibles.

2. OBJETIVO

Presentar a la ciudadanía en general, el manejo actual del acceso a la información recibida a través de los canales dispuestos por la entidad y que son administrados por el proceso de Atención al Ciudadano y Correspondencia en la recepción de las peticiones durante el período comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre del 2025, en pro del fortalecimiento de la interacción entre la entidad y la ciudadanía.

3. GLOSARIO

- Archivo: Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso

de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

- Canal de comunicación: Medio de transmisión por el que se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, demandas y felicitaciones presentados por los ciudadanos o clientes referentes a los servicios y productos prestados por la entidad.
- Ciudadano: Cualquier persona que eleva una solicitud al INS.
- Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. [NTC ISO 9000:2015].
- Datos Abiertos. Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.
- Documento de archivo: Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones,
- Documento en construcción: No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.
- Gestión documental: Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- 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.
- **Petición:** Es la garantía constitucional que tiene cualquier persona para acudir verbalmente o por escrito ante la administración o ante los particulares para solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, el requerimiento de copias de documentos, la formulación de consultas, la presentación de quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- **Publicar o divulgar:** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.
- **Sujetos obligados:** Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5° de esta ley.

4. SOLICITUDES RADICADAS

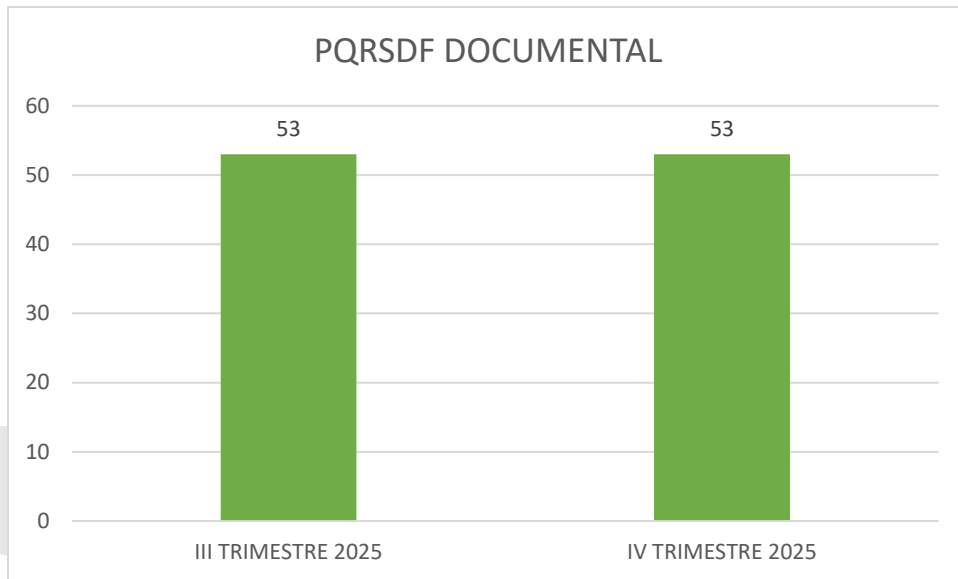
La entidad cuenta con cuatro canales de atención de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Operativo Estándar A08-0000.002, por medio de los cuales la ciudadanía puede radicar sus PQRSD. Se realiza un consolidado de las peticiones que ingresaron por canal, así:

- **Canal Documental:** Por medio de este canal son recibidas todas las peticiones que se radican mediante ventanilla única de correspondencia y buzón de sugerencias; encontrando la siguiente información:

TABLA 1. PQRSD DOCUMENTAL

PERIODO	DOCUMENTAL
III TRIMESTRE 2025	53
IV TRIMESTRE 2025	53

Fuente: Sistema de correspondencia PQRSD a corte 31 de diciembre de 2025



GRÁFICA 1. PQRSDF DOCUMENTAL

Fuente: Sistema de correspondencia PQRSDF a corte 31 de diciembre de 2025

- **Canal telefonico:** Por medio de este canal, el Instituto Nacional de Salud brinda asesoría a la ciudadanía respecto a temas relacionados con: gestión del conocimiento en salud pública, eventos de vigilancia en salud pública, adquisición de bienes y servicios, información sobre trámite de donante o voluntad negativa de donación de órganos y tejidos entre otros; este canal es atendido desde el conmutador principal +57(601) 220 77 00.

De acuerdo con la información obtenida se evidencia que para el período comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre del 2025, no se recibieron peticiones por este canal, considerando que en la mayoría de los casos se le indica directamente al peticionario la información requerida o la forma de realizar las peticiones mediante el formulario de PQRSDF o al correo electrónico contactenos@ins.gov.co

- **Canal presencial:** Este canal es utilizado por la ciudadanía que se acerca directamente a la ventanilla de atención del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, con el fin de radicar documentos internos o externos relacionados con trámites y servicios prestados por el INS; durante el período comprendido entre 01 de octubre y el 31 de diciembre del 2025, se recibieron peticiones por este canal.
- **Canal virtual:** Por medio de este canal son recibidas todas las peticiones que se radican mediante formulario de PQRSDF y se clasifican por el canal de recepción; correo electrónico y página web, se tiene en cuenta el período comprendido entre 01 de octubre y el 31 de diciembre del 2025, con la siguiente información:

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



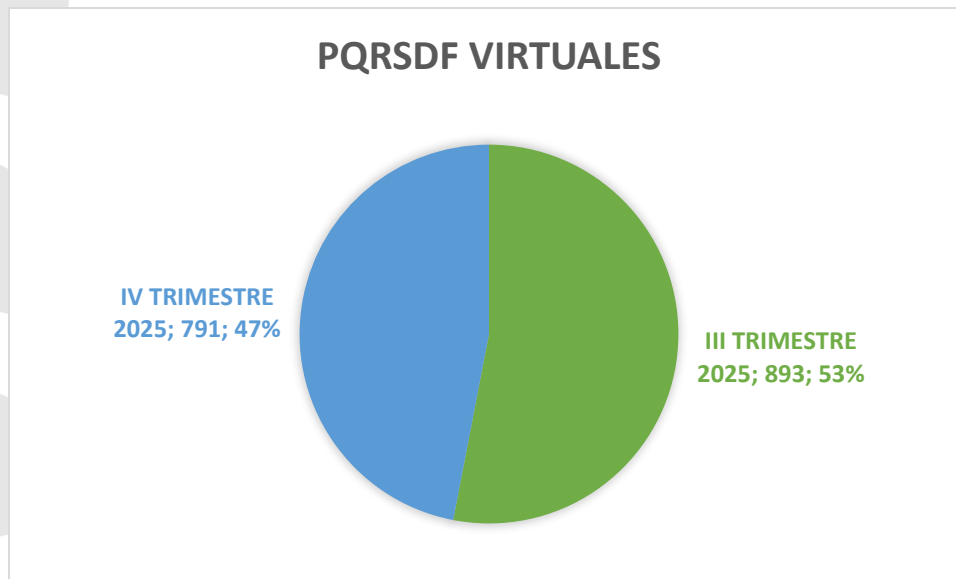
Instituto Nacional de Salud de Colombia

TABLA 2. PQRSD F VIRTUALES

PERIODO	VIRTUAL
III TRIMESTRE 2025	893
IV TRIMESTRE 2025	791
TOTAL	1684

Fuente: Sistema de correspondencia PQRSD F a corte 31 de diciembre de 2025

GRÁFICA 2. PQRSD F VIRTUALES



Fuente: Sistema de correspondencia PQRSD F a corte 31 de diciembre 2025

Ahora bien, veamos el comparativo entre los dos canales en el trimestre:

TABLA 3.COMPARATIVO DE PQRSD F

PERIODO	DOCUMENTAL	VIRTUAL
III TRIMESTRE 2025	53	840
IV TRIMESTRE 2025	53	791
TOTAL	106	1631

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia

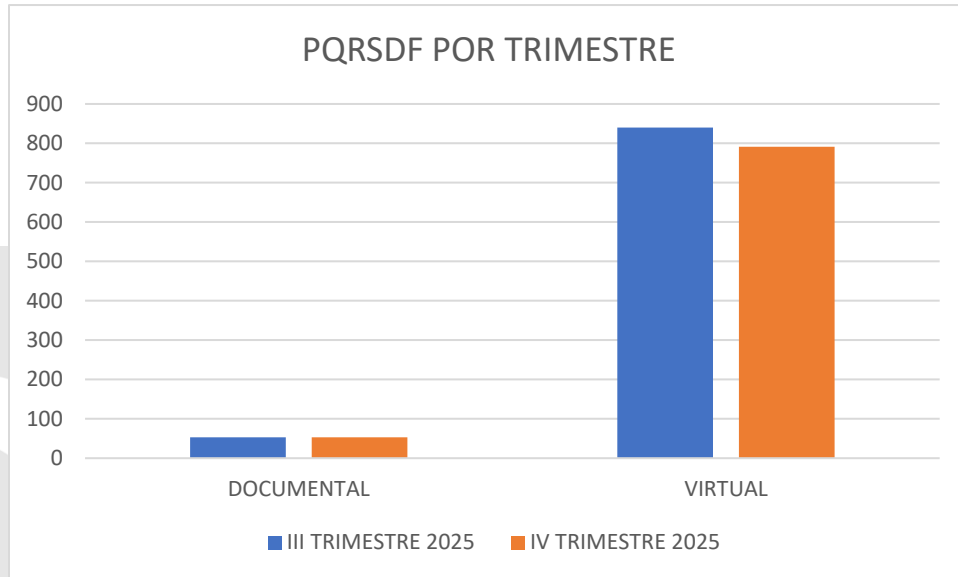


Instituto Nacional de Salud de Colombia



Fuente: Sistema de correspondencia PQRSDf a corte 31 de diciembre 2025

GRÁFICA 3. COMPARATIVO PQRSDf



Fuente: Sistema de correspondencia PQRSDf a corte 31 de diciembre 2025

5. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

Según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se cuenta con los siguientes términos para dar respuesta a las solicitudes radicadas ante la entidad.

Estos pueden ser consultados en el formulario electrónico de la página web institucional, donde al seleccionar el tipo de solicitud se indica el tiempo con el que cuenta la entidad para su respuesta, como se evidencia a continuación:

Tipo de Derecho de Petición	Tiempo de Respuesta
Derecho de Petición de interés general: Es la solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.	15 días hábiles
Derecho de Petición de interés particular: Es la solicitud cuyo tema afecta, interesa o tiene relación directa con el peticionario.	15 días hábiles
Petición de información: Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Instituto Nacional de Salud. También incluye la solicitud de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.	10 días hábiles
Consulta: Solicitud mediante la cual se solicita un concepto del Instituto Nacional de Salud sobre un caso o asunto de su competencia.	30 días hábiles
Queja: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del Instituto Nacional de Salud las conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.	15 días hábiles
Reclamo: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Instituto Nacional de Salud las deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.	15 días hábiles
Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.	15 días hábiles
Denuncia: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Instituto Nacional de Salud las conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.	15 días hábiles
Felicitación: Manifestación de satisfacción o agradecimiento que expresa una persona natural o jurídica por el servicio prestado por el Instituto Nacional de Salud o sus servidores públicos.	15 días hábiles

6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:

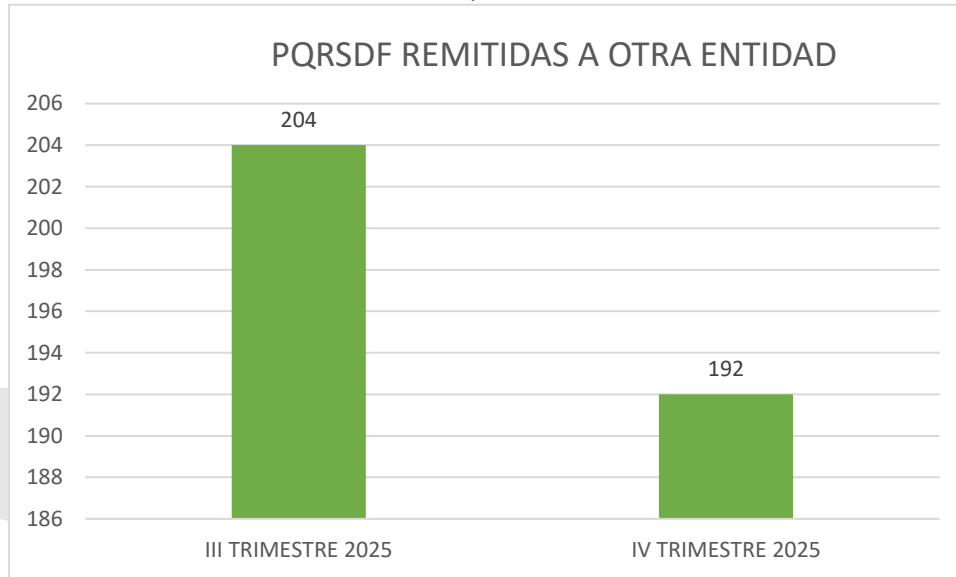
Dentro de este tipo de peticiones se contemplan todas aquellas en las que se solicita información de fondo que no se encuentra dentro de las funciones definidas para el INS en el Decreto 2774 de 2012; por lo tanto, se informará al peticionario en un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, la remisión a la entidad competente para su seguimiento. Estas peticiones se reciben por todos los canales de atención dispuestos para tal fin.

TABLA 4. CANTIDAD DE PQRSDF POR NO COMPETENCIA

PERIODO	CANTIDAD
III TRIMESTRE 2025	204
IV TRIMESTRE 2025	192
TOTAL	396

Fuente: Sistema de correspondencia PQRSDF a corte 31 de diciembre 2025

GRÁFICA 4. PQRSDF REMITIDAS



Fuente: Sistema de correspondencia PQRSDF a corte 31 de diciembre 2025

7. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con las peticiones recibidas a través de los distintos canales y de conformidad con la gestión y el trámite efectuado por los procesos, durante el período comprendido entre 01 de octubre y el 31 de diciembre del 2025, no se reportan solicitudes con negación de acceso a la información.

No obstante; se aclara que acorde con lo señalado en la resolución 0451 de 2016, la entidad cuenta con un índice de información clasificada y reservada que es susceptible de ser entregada a toda la ciudadanía en general, salvo situaciones específicas que la ley así acredite:

- 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.

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

