



# Autodiagnóstico Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de valor - 2024

---

**Ministerio de Salud y Protección Social**

**Grupo Relación Estado Ciudadanía – secretaría General**

Bogotá, 2025



**Guillermo Alfonso Jaramillo Martínez**

Ministro de Salud y Protección Social

**Jaime Hernán Urrego Rodríguez**

Viceministro de Salud Pública y Prestación de Servicios

**Luis Alberto Martínez Saldarriaga**

Viceministro de Protección Social

**Rodolfo Enrique Salas Figueroa**

Secretario General

**Cristhian Ricardo Abello Zapata**

Subdirector de Gestión del Talento Humano (e)

**Yenny Pilar Torres Castro**

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales

**Clara mercedes Suárez**

Directora Dirección de Epidemiología y Demografía

**Didier Aníbal Beltrán Cadena**

Jefe Oficina de la Información y la Comunicación -TIC

**Diana Milena Hernández Thiriat**

Subdirectora Administrativa

**Maritza Isaza Gómez**

Jefe Oficina Promoción Social

**Milver Rojas**

Director Fondo Nacional de Estupefacientes

**Johana Elena López Vega**

Coordinadora Grupo Comunicaciones

**Clara Mercedes Suárez Rodríguez**

Directora Dirección de Epidemiología y Demografía

**Tatiana Lemus Pérez**

Directora Dirección de Promoción y Prevención





**Cesar Leonardo Picón Arciniegas**  
Director Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud

**Ana Milena Montes Cruz**  
Jefe Oficina de Calidad

**Zulma Mercedes Torres Montoya**  
Coordinadora Grupo de Relación Estado Ciudadanía - Secretaría General

**Elaborado por:**  
**Sandra Piedad Castro Contreras**  
Profesional Especializada Grupo de Relación Estado Ciudadanía - Secretaría General

**Equipo técnico**

**Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación -TIC**

Franky González Daza  
Sandra Tunarrosa Velandia  
Leonardo Barrera  
Carlos Fernando Forero  
José Eduardo Pérez  
Luz Marcela Silva

**Dirección Jurídica**  
Mariana Martínez Rubio

**Grupo Comunicaciones**  
Lina Marcela Fonseca Fajardo

**Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas**  
Cecilia Gutiérrez Ospitía  
Jacquelín Adriana Abreo Reyes

**Grupo Administración Documental y Archivo**  
Luz Ivette Rozo Espitia  
Aris Manuel Torres Díaz

**Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales**  
Ángela Janeth Rodríguez Meza  
Luz Elena Ochoa Torres



Diana Cristina Castro Romero

**Subdirección de Gestión del talento Humano**

Jaime Flórez Martínez

Juan Alexander Carrillo Torres

Herson Parra Rojas

**Fondo Nacional de Estupefacientes**

Oscar Mauricio Villalobos Galvis

Edgar Alfonso Trujillo

María Inés Rodríguez

**Oficina de Calidad**

John Edward Cruz Molina

**Oficina de Promoción Social**

Laura Stephanía González Sierra

Juan Pablo Castro

**Dirección de Epidemiología y Demografía**

Bibian Yiseth Moreno Mayorga

John Freddy Castro Camacho

**Dirección de Promoción y Prevención**

Martha Cecilia Ruíz

María Teresa Parra

Yomar González González

Andrea Rodríguez

Roberto Mora

**Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud**

María Fernanda Caicedo



## Índice

Índice de gráficos.....	8
Índice de tablas .....	10
Siglas.....	11
Introducción .....	12
1.    Objetivos y alcances del autodiagnóstico .....	13
1.1.    Objetivo general .....	14
1.2.    Objetivos específicos.....	14
1.3.    Alcance del autodiagnóstico.....	14
2.    Marco de referencia .....	16
3.    Autodiagnóstico de la atención y servicios a las ciudadanías y grupos de valor .....	20
3.1.    Canales institucionales de atención .....	22
3.1.1.    Fortalezas y debilidades canal de atención presencial.....	25
3.1.2.    Fortalezas y debilidades canal: videollamada .....	27
3.1.3.    Fortalezas y debilidades del canal telefónico .....	29
3.1.4.    Fortalezas y debilidades canal virtual: formulario web.....	31
3.1.5.    Fortalezas y debilidades de canal de correspondencia: correo físico .....	33
3.1.6.    Fortalezas y debilidades de canal: correos electrónicos institucionales .....	35
3.1.7.    Fortalezas y debilidades de canal: notificaciones judiciales.....	37
3.1.8.    Fortalezas y debilidades de canal: correo denuncias de corrupción.....	39
3.1.9.    Fortalezas y debilidades de canal: Redes sociales digitales .....	40
3.2.    Otros canales.....	41
3.2.1.    Fortalezas y debilidades del canal: correos de servidores públicos y colaboradores	41
3.2.2.    Fortalezas y debilidades de canales alternativos .....	43
3.3.    Sede electrónica del MSPS .....	45
3.3.1.    Menús: transparencia, participa y atención al ciudadano .....	47
3.3.2.    Aplicativos y/o sistemas de información.....	48
3.3.3.    Plataformas y/o portales web .....	49
3.3.4.    Micrositios .....	51

3.3.5.	Fortalezas y debilidades de la sede electrónica .....	51
3.4.	Servicios ciudadanos digitales (SCD) .....	54
3.4.1.	Servicios ciudadanos digitales base .....	55
3.4.2.	Servicios ciudadanos digitales especiales .....	62
3.4.3.	Fortalezas y debilidades de los SCD.....	62
3.5.	Aplicativos móviles o APP's .....	64
3.5.1.	Fortalezas y debilidades de los aplicativos móviles.....	67
3.6.	Comportamiento de las PQRSDF.....	68
3.6.2.	Canal telefónico.....	72
3.6.3.	Canal de correspondencia .....	73
3.6.4.	Canal virtual: formulario web.....	75
3.6.5.	Canal presencial .....	76
3.6.6.	Canal de videollamada .....	77
3.6.7.	Oportunidad de respuesta a las PQRSDF .....	78
3.6.8.	Fortalezas y debilidades en la gestión y seguimiento de PQRSDF.....	81
3.7.	Gestión del talento humano, ambiente y desempeño institucional .....	82
3.7.1.	Rol dentro de la entidad y propósitos institucionales .....	83
3.7.2.	Incentivos y estímulos institucionales.....	86
3.7.3.	Condiciones materiales y de información para el trabajo.....	87
3.7.4.	Comunicación institucional y desarrollo del talento humano.....	88
3.7.5.	Sistema de evaluación del desempeño .....	90
3.7.6.	Participación en la toma de decisiones .....	92
3.7.7.	Programas para mejorar el desempeño de la entidad .....	93
3.7.8.	Canales de atención .....	94
3.7.9.	Fortalezas y debilidades en la gestión del talento humano .....	96
4.	Percepción de la experiencia ciudadana .....	98
4.1.1.	Resultados de los instrumentos de medición .....	98
4.1.2.	¿Recomendaría el canal virtual para comunicarse con el MSPS? .....	99
4.1.3.	¿La respuesta que recibió en el canal virtual fue clara, precisa y concreta?.....	100

4.1.4.	Derecho objeto de la solicitud.....	101
4.1.5.	Motivo para relacionarse con el MSPS .....	103
4.1.6.	Garantía del derecho solicitado.....	105
4.1.7.	Satisfacción trámites, OPAs y CAIPs.....	106
4.1.8.	Fortalezas y debilidades en la experiencia ciudadana .....	107
6.	Bibliografía.....	108
7.	Anexos .....	118
7.1.	Anexo 1. Aplicativos y/o sistemas de información del MSPS .....	118
7.2.	Anexo 2. Observatorios MSPS .....	125
7.3.	Anexo 3. Aplicativos móviles en desuso .....	129

## Índice de gráficos

Gráfico 1. Dinámica de las Solicitudes Anuales por Canal 2021 – 2024.....	72
Gráfico 2. Participación % por tipo de canal. 2021 - 2024 .....	72
Gráfico 3. Número de llamadas recibidas por trimestre en el canal telefónico 2021 - 2024 .....	73
Gráfico 4. Número de llamadas fallidas y/o abandonas por trimestre en el canal telefónico .....	73
Gráfico 5. Número de solicitudes por trimestre por el canal de correspondencia. 2021 - 2024 .....	74
Gráfico 6. Número de trasladados trimestrales efectuados por el MSPS a otras entidades..	74
Gráfico 7. Número de solicitudes por trimestre por el canal virtual 2021 - 2024.....	75
Gráfico 8. Número de trasladados trimestrales efectuados por el MSPS a otras entidades..	76
Gráfico 9. Número de solicitudes por trimestre por el canal presencial. 2021 - 2024.....	77
Gráfico 10. Número de solicitudes trimestrales presentadas por el canal de videollamadas 2021 - 2024.....	77
Gráfico 11. Participación % por rango de oportunidad de respuesta a PQRSDF. 2021 - 2024 .....	80
Gráfico 12. Número de PQRSDF por oportunidad de respuesta. 2021- 2024 .....	80
Gráfico 13. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo.....	84
Gráfico 14. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo.....	85
Gráfico 15. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo.....	85
Gráfico 16. Porcentaje % de respuestas de reconocimiento de incentivos y estímulos.....	86
Gráfico 17. Porcentaje % de respuestas de reconocimiento de actividades de bienestar en temáticas específicas .....	87
Gráfico 18. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo con el suministro de insumos para el trabajo. Últimos 12 meses.....	88
Gráfico 19. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo.....	89
Gráfico 20. Porcentaje % de respuestas sobre capacitación en temas específicos. ....	90
Gráfico 21. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo sobre la última evaluación de desempeño .....	91
Gráfico 22. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo sobre el compromiso y satisfacción como servidores públicos y colaboradores .....	92
Gráfico 23. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo con la participación de ciudadanías y colaboradores .....	93

Gráfico 24. Porcentaje % de respuestas sobre políticas o programas han contribuido más a mejorar el desempeño de su entidad. Últimos 12 meses .....	94
Gráfico 25. Porcentaje % de respuestas sobre canales de atención preferidos por las ciudadanías para realizar trámites o servicios en su entidad.....	95
Gráfico 26. Porcentaje % de respuestas sobre preferencia por el canal presencial.....	96
Gráfico 27. Número y participación % de respuestas para la pregunta: ¿Recomendaría el canal virtual para comunicarse con el MSPS? .....	100
Gráfico 28. Número y participación % de respuestas para la pregunta: ¿La respuesta que recibió en el canal virtual fue clara, precisa y concreta? .....	101
Gráfico 29. Derecho objeto de la solicitud del ciudadano – Participación %.....	102
Gráfico 30. Derecho objeto de solicitud del ciudadano por rango de edad. Número de personas .....	102
Gráfico 31. Derecho objeto de la solicitud del ciudadano por género. Número de personas .....	103
Gráfico 32. Motivo para relacionarse con el MSPS. Participación %.....	104
Gráfico 33. Motivo para relacionarse con el MSPS por rango de edad. Número de personas .....	104
Gráfico 34. Motivo para relacionarse con el MSPS por género. Número de personas.....	105
Gráfico 35. Garantía del derecho solicitado – Participación % .....	105
Gráfico 36. Garantía del derecho solicitado por rango de edad. Número de personas ....	106
Gráfico 37. Garantía del derecho solicitado por género. Número de personas.....	106

## Índice de tablas

Tabla 1. Canales alternativos identificados.....	43
Tabla 2.Trámites, Otro procedimiento administrativo (OPA) y Consulta de Acceso a Información Pública (CAIP) tipificados .....	56
Tabla 3. Aplicaciones móviles y su estado.....	65
Tabla 4. Manifestaciones del derecho de petición .....	69
Tabla 5. Expresiones que no se consideran derecho de petición .....	70
Tabla 6. Otro tipo de solicitudes distintas a PQRSDF .....	71
Tabla 7. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones .....	78
Tabla 8. Fortaleza y debilidades en la gestión del talento humano.....	96
Tabla 9. Debilidades y fortalezas de la experiencia ciudadana .....	107

## Siglas

<b>ADRES:</b>	Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud
<b>AND:</b>	Agencia Nacional Digital
<b>CAIP:</b>	Consulta de Acceso a la Información Pública
<b>DAFP:</b>	Departamento Administrativo de la Función Pública
<b>DANE:</b>	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
<b>EDI:</b>	Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional
<b>FNE:</b>	Fondo Nacional de Estupefacientes
<b>MinTic</b>	Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>MIPG:</b>	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
<b>MSPS:</b>	Ministerio de Salud y Protección Social
<b>OAPES:</b>	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.
<b>OCDE:</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
<b>OPG:</b>	Alianza para el Gobierno Abierto. OPG ( <i>por sus siglas en inglés: Open Government Partnership</i> )
<b>OPAS:</b>	Otros Procedimientos Administrativos
<b>PQRSDF:</b>	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

## Introducción

---

En las sociedades democráticas el servicio al ciudadano se constituye en una obligación para el Estado y la administración pública. Encuentra su fundamento en los mandatos constitucionales, que señalan los fines esenciales del Estado en términos de: servir a la comunidad, promover la prosperidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos, libertades y deberes establecidos en la Constitución. En este sentido, las entidades públicas están al servicio de la comunidad y del bienestar ciudadano y deben desarrollar su actuación bajo los principios éticos de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, cuya materialización está ligada a un buen servicio público y al compromiso institucional con la transparencia. (Constitución Política artículos 2, 123 y 209).

Desde el punto de vista conceptual, el servicio a las ciudadanías se refiere a un conjunto de actividades, procesos, medios, formatos, canales, mecanismos y disposiciones institucionales, para atender de manera efectiva, accesible, equitativa y transparente las necesidades, demandas, expectativas y derechos de las personas y grupos de valor que interactúan con la entidad. Este servicio no se limita a la simple disposición de bienes públicos, sino que implica construir una relación dinámica y bidireccional entre el Estado y la sociedad, desde el respeto mutuo y la empatía, orientada a fortalecer la confianza institucional, la garantía de los derechos y la promoción de la participación ciudadana. (García y Rincón: 2020; Guzmán: 2011).

Hoy, el vínculo entre el Estado y las ciudadanías, se configura a través de múltiples escenarios y canales –presenciales, digitales, telefónicos, escritos, etc– que permiten a la población consultar información, enviar comunicaciones, interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones [en adelante PQRSDF], realizar trámites, acceder a servicios, presentar iniciativas y deliberar, exigir la rendición de cuentas, co-crear servicios y soluciones y ejercer el control social. Son derechos que se han fortalecido en un contexto marcado por los desarrollos de la transformación tecnológica, el reconocimiento de los derechos civiles, la diversidad de las ciudadanías y los contextos geográficos, poblacionales y socioculturales. Son realidades que imponen una respuesta eficaz y con enfoque diferencial desde el gobierno y una identidad y vocación por el servicio público de parte de los profesionales que integran el Estado.

Este documento busca realizar un primer acercamiento a un autodiagnóstico integral de esa respuesta institucional del servicio a las ciudadanías y grupos de valor del Ministerio de Salud y Protección Social [en adelante MSPS], considerando la entrada en vigencia del Decreto 1122 de

2024, por medio del cual se creó el Programa de Transparencia y Ética Pública –en reemplazo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)– que, en la práctica, traslada el abordaje del servicio a las ciudadanías a la Política de Servicio al Ciudadano y a la Estrategia Anual de la misma, según los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública [en adelante DAFP], autoridad en la materia<sup>1</sup>.

En este sentido, la construcción de este documento hace parte de los compromisos consignados en la “Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2025”<sup>2</sup> en su “Componente 1”, el cual permite establecer las acciones destinadas a desarrollar el “Diagnóstico y planeación estratégica del servicio a ciudadanías”<sup>3</sup>. En este orden de ideas, el presente autodiagnóstico se suma a los instrumentos para identificar y caracterizar a las ciudadanías y grupos de valor con los cuales se interrelaciona la entidad, así como para conocer la percepción de la experiencia ciudadana en los canales y la atención institucional. En conjunto hacen parte de los insumos para diseñar y formular la actualización de la Política de Servicio a las Ciudadanías y Grupos de Valor del MSPS en 2025.

La estructura de este documento comprende 4 apartados, además de esta introducción. El primero de ellos condensa los objetivos y alcance que orientan el desarrollo del autodiagnóstico. El segundo, presenta el marco conceptual que explica las principales categorías para el abordaje del análisis. A partir del tercer acápite, se desarrolla el autodiagnóstico en torno al comportamiento de los factores que dan vida a la atención de las ciudadanías y grupos de valor: canales institucionales de atención, sede electrónica del MSPS, servicios ciudadanos digitales, aplicativos móviles o APP's, comportamiento y oportunidad en la respuesta de las PQRSDF y gestión del talento humano, ambiente y desempeño institucional y, finalmente el cuarto apartado aborda la percepción de la experiencia de las ciudadanías.

## 1. Objetivos y alcances del autodiagnóstico

---

La definición de los objetivos y el alcance del estudio constituye un componente esencial dentro del presente autodiagnóstico, dado que permite establecer la intención analítica del ejercicio, así como los límites temáticos y temporales de su aplicación. Esta delimitación se construye a partir de la información disponible y resulta clave para orientar el análisis.

---

<sup>1</sup> La entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano: el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco de las competencias asignadas por el Decreto 430 de 2016.

<sup>2</sup> [https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion\\_al\\_Ciudadano.aspx](https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion_al_Ciudadano.aspx)

<sup>3</sup> “Para la puesta en operación de la política de servicio al ciudadano en el marco de las políticas de relación del Estado con la ciudadanía, las entidades deben formular su estrategia anual de atención y servicio al ciudadano en el marco del plan institucional, en la cual se deben identificar las actividades para implementar la política” (MIPG: 2024). Esta estrategia se formula sobre una matriz dispuesta por el DAFP, autoridad en la materia, que comprende 4 componentes: Componente 1: Diagnóstico y planeación estratégica del servicio a ciudadanías. Componente 2: Talento humano idóneo y suficiente. Componente 3: Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías. Componente 4: Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.

A continuación, se presentan el objetivo general, los objetivos específicos y el alcance del autodiagnóstico. El objetivo general describe de forma amplia el propósito central, mientras que los objetivos específicos desagregan dicho propósito en componentes concretos que permiten una aproximación más detallada a la situación objeto de este documento. Por su parte, el alcance establece el marco dentro del cual se desarrolla el autodiagnóstico, precisando las dimensiones abordadas, los criterios de análisis, las fuentes de información utilizadas, los aspectos que fueron considerados y aquellos que, por diversas razones, quedaron fuera del abordaje.

### **1.1. Objetivo general**

Realizar un análisis integral de los canales de atención y de la gestión del servicio a las ciudadanías y grupos de valor del MSPS, la experiencia ciudadana y los factores internos que inciden en la calidad del servicio, como insumo para la actualización de la Política de Servicio a las Ciudadanías y Grupos de Valor<sup>4</sup> y de la formulación de su Estrategia Anual 2026.

### **1.2. Objetivos específicos**

- Evaluar la efectividad y pertinencia de los canales institucionales de atención dispuestos por el MSPS al servicio de las ciudadanías y grupos de valor, en términos de sus fortalezas y debilidades –en materia de funcionalidad, usabilidad, accesibilidad, eficiencia, calidad del servicio y / o actualidad, entre otros factores–.
- Analizar la dinámica y gestión de las PQRSDF ciudadanas recibidas por la entidad, identificando canales utilizados, volumen de solicitudes, tiempos de respuesta y traslados.
- Analizar la gestión del talento humano, el ambiente laboral y el desempeño institucional, para identificar cómo estos factores inciden en la calidad del servicio ofrecido a las ciudadanías y grupos de valor.
- Examinar la percepción de las ciudadanías y grupos de valor sobre la experiencia en la atención y servicios prestados.

### **1.3. Alcance del autodiagnóstico**

Este autodiagnóstico abarca el análisis de los canales institucionales de atención dispuestos por el MSPS para las ciudadanías y grupos de valor, incluyendo tanto los presenciales como los digitales, así como el comportamiento y la gestión de las peticiones recibidas por la entidad, considerando tendencias, volumen, canales de recepción y cumplimiento en los tiempos de respuesta, entre otros

---

<sup>4</sup> La política vigente del MSPS se encuentra clasificada como: "GSCS03. Política institucional de servicio al ciudadano del ministerio de salud y protección social. Bogotá, noviembre de 2021". Este diagnóstico hace parte de su proceso de actualización.

aspectos. Del mismo modo, incluye la evaluación de la percepción ciudadana sobre la experiencia en la atención y aspectos relacionados con la gestión del talento humano, el ambiente laboral y el desempeño institucional, para comprender su impacto en la calidad y eficiencia del servicio prestado a las ciudadanías y grupos de valor.

Además, se examinan las capacidades institucionales para responder de manera oportuna, pertinente y empática a las demandas de la población, identificando fortalezas y debilidades. De esta forma no sólo se caracteriza el estado actual de la atención, sino también aportar insumos para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de una gestión más centrada en las personas y en el ejercicio efectivo de sus derechos. Por fuera de este abordaje queda el análisis de los procesos y procedimientos internos del servicio a las ciudadanías, cuyo desarrollo se incluyó en el plan de trabajo interno para tal efecto. Tampoco contiene un apartado específico sobre la normatividad para la atención al ciudadano, el cual hará parte de la actualización de la “Política de Servicio a las Ciudadanías y Grupos de Valor del MSPS”.

El autodiagnóstico se centra en la información y datos recopilados para el año 2024, abarcando los diferentes frentes de la atención y la gestión institucional. Para el desarrollo de este autodiagnóstico se consideraron los resultados de 13 fuentes de información: 2 de ellas externas al MSPS como son: la “Herramienta de medición de la experiencia de las Ciudadanías”, formulario en línea para la valoración de las ciudadanías frente al servicio ofrecido por una entidad pública dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública [en adelante DAFP]. Y, por otra parte, la Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional EDI- 2024, diseñada y aplicada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística [en adelante Dane] para evaluar la percepción de los propios servidores públicos y colaboradores de la institución sobre el ambiente laboral, el desempeño y el entorno institucional.

Las 11 fuentes restantes, corresponden a 2 instrumentos de autodiagnóstico diseñados y aplicados para compilar información en las áreas estratégicas, misionales y de apoyo de la institución. Así mismo, los boletines, informes y bases de datos que consolida el Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas de este Ministerio, sobre la dinámica de las PQRSDF, la oportunidad de respuesta y la percepción de la experiencia de las ciudadanías –que se aplica a través del Sistema de Gestión Documental-. Finalmente, está la información dispuesta por el Fondo Nacional de Estupefacientes [en adelante FNE] sobre su oferta institucional y de la Oficina de la Información y la Comunicación -TIC en materia de aplicativos y sistemas de información y trámites. Sobre este último aspecto se complementa, además, con los resultados y análisis de la medición de satisfacción de las ciudadanías en materia de trámites, Otros procedimientos administrativos (OPAS) y Consulta de Acceso a la Información Pública (CAIP) y los avances en la materia, que gestiona la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales [en adelante OAPES].

## 2. Marco de referencia

---

Este apartado tiene como propósito establecer los fundamentos conceptuales básicos que sustentan el análisis del servicio a las ciudadanías y grupos de valor, como una práctica institucional clave en la gestión pública contemporánea y en la consolidación de un Estado democrático, inclusivo y orientado al bienestar colectivo. En un contexto marcado por la transformación digital, el fortalecimiento de los derechos ciudadanos y la exigencia de mayor transparencia en la administración pública, el servicio a las ciudadanías y grupos de valor adquiere una dimensión estratégica, que implica reconocer a las ciudadanías como sujetos activos, diversos y con derechos. Este marco conceptual propone una visión integral que articula principios éticos, operativos y tecnológicos para fortalecer la calidad, equidad y legitimidad del servicio público.

El **servicio a las ciudadanías y grupos de valor** se entiende como el conjunto de acciones, interacciones, procesos, formatos y dispositivos, mediante los cuales las entidades del Estado brindan respuestas, soluciones, orientación o acceso a bienes y servicios públicos a las personas, en ejercicio de sus derechos y deberes. Esta noción implica un vínculo directo entre el Estado y la sociedad, en el cual se materializan principios fundamentales como la equidad, la transparencia, la eficiencia y la responsabilidad institucional (Osborne, 2006; García y Rincón: 2020; Guzmán: 2011). En el contexto colombiano, esta relación se enmarca en principios constitucionales como la dignidad humana, la participación ciudadana y la eficiencia de la administración pública, consagrados en los artículos 1º, 2º y 209 de la Constitución Política.

A lo largo del tiempo, este concepto ha evolucionado desde un enfoque burocrático tradicional, centrado en la estructura interna y en la oferta unilateral de servicios, hacia una visión más abierta, dialógica y participativa, donde se reconoce a las ciudadanías no sólo como usuarias, sino como sujetos activos de derechos y con capacidad para la coproducción del **valor público** (Alford, 2009; Denhardt & Denhardt, 2015). En Colombia, esta transición ha sido impulsada desde los lineamientos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (establecida en el Documento Conpes 3785 de 2013) y normas como la Ley 1757 de 2015, que promueve la democracia participativa y la responsabilidad del Estado para garantizar mecanismos efectivos de interacción con las ciudadanías.

A su turno, el concepto de **ciudadanías**, en plural, reconoce la existencia de múltiples formas de ser y ejercer la ciudadanía, en función de las condiciones sociales, culturales, económicas y políticas de los sujetos. Esta noción se aleja de una visión homogénea del ciudadano y se orienta hacia el reconocimiento de la diversidad, la inclusión y la participación activa (Dagnino, 2006; Cortina, 2001). Las ciudadanías incluyen no sólo a quienes acceden formalmente a derechos, sino también a quienes luchan por su reconocimiento, como las comunidades indígenas, personas con discapacidad, migrantes, mujeres, personas con diversas identidades y orientaciones sexuales, campesinos y, en general, sectores históricamente excluidos.

A su vez, los **grupos de valor** son conjuntos de personas o colectivos –organizaciones, instituciones o entidades– que interactúan con la entidad, participan en la oferta de servicios o acciones que las instituciones públicas ofrecen para cumplir su propósito misional. Estos grupos abarcan a ciudadanos, usuarios, empleados públicos, comunidades, empresas proveedoras, medios de comunicación y otras instituciones del entorno gubernamental, (OECD, 2019; DAFFP: 2024). Estos grupos constituyen el núcleo de la relación Estado-ciudadanía, toda vez que determinan la pertinencia y efectividad de la oferta institucional y exigen una respuesta en términos de transparencia, eficiencia, legitimidad, inclusión y calidad de prestación (OECD, 2019). Así, los grupos de valor son más que usuarios: son actores estratégicos, cuya interacción con la administración pública permite construir soluciones colaborativas y sostenibles.

En este sentido, estos grupos de valor se pueden ver afectados –positiva o negativamente– por la oferta de la institución, con lo cual la medición de su satisfacción e implicaciones resultan claves para la creación de **valor público**. (Freeman, 1984 citado en Hawrysz & Maj, 2017; Nabatchi, 2017) entendido como la generación del máximo beneficio social a partir de los recursos disponibles en las instituciones estatales (Symes, 1999; García López & García Monero en BID: 2010). La atención estratégica a estos grupos de valor es esencial porque permite: a) alinear los procesos institucionales con necesidades reales de las ciudadanías, b) facilitar la colaboración, la rendición de cuentas y la gobernanza participativa y c) fortalecer la legitimidad y sostenibilidad institucional mediante la co-creación de valor (Andersen, Brewer & Leisink, 2021). De hecho, la literatura advierte que una correcta gestión de los grupos de valor contribuye a una mayor eficacia y valor público, al considerar no sólo el resultado del servicio sino también el proceso de diseño e implementación. (Best, Moffett & McAdam, 2019).

En este contexto, cobra relevancia el enfoque del **servicio público centrado en las ciudadanías**, principio rector en la gestión pública contemporánea, situando a las personas como el eje del servicio público, promoviendo su participación activa en el diseño, implementación y evaluación de políticas. Alford (2009) y Bason (2010) plantean que la co-producción, co-diseño y la co-creación de bienes y servicios entre ciudadanos y Estado mejora la legitimidad y la eficacia de los mismos. Escuchar, dialogar y construir soluciones de manera conjunta fortalece la confianza institucional que a la postre, implica comprender y diseñar los servicios públicos desde la perspectiva del usuario, reconociendo sus trayectorias, condiciones sociales, expectativas y percepciones, promoviendo una atención que sea respetuosa, empática y pertinente.

De estas premisas deviene la **humanización de la atención** que, justamente se refiere a la incorporación de principios de empatía, dignidad y respeto en los canales, mecanismos y herramientas utilizados por una entidad para brindar información, gestionar trámites y servicios. Esta visión implica que la interacción no se reduce a procesos técnicos o automatizados, sino que conserve una orientación hacia la experiencia humana de los usuarios, reconociendo su vulnerabilidad, diversidad y capacidad de participación (Ranchordás, 2025). Desde la perspectiva de

la gestión del valor público, la humanización se convierte en un valor institucional en sí mismo, ya que contribuye al fortalecimiento de la confianza ciudadana, mejora las percepciones de legitimidad y facilita la co-creación de servicios más adecuados al contexto y necesidades reales de los usuarios (OCDE, 2019). Por tanto, la atención humanizada no solo mejora la satisfacción individual del usuario, sino que refuerza la eficiencia institucional, al reducir fricciones, quejas y barreras de acceso.

Humanizar la atención –por ejemplo, integrando usuarios en el diseño de formularios digitales, proporcionando asistencia personalizada cuando sea necesario o garantizando que los sistemas automatizados de respuesta incluyan vías humanas– es relevante porque permite equilibrar la lógica de eficiencia con la de equidad y legitimidad. Estudios recientes demuestran que las ciudadanías valoran sobre todo la capacidad de respuesta, el carácter servicial y la dedicación del servidor público, más que únicamente la rapidez o eficiencia técnica del trámite (Neo, Grimmelikhuijsen & Tummers, 2022). Esta humanización fortalece la oferta de servicios, la calidad de la información proporcionada y el desempeño institucional en la medida que se traduce en mayor accesibilidad, participación activa del usuario y mejor alineamiento entre expectativas ciudadanas y la actuación estatal.

Como señala Bason (2010) una **administración pública centrada en las personas** requiere reconfigurar los procesos institucionales para que sean más flexibles, accesibles, colaborativos y sensibles a la diversidad de las experiencias ciudadanas. Procesos como la simplificación, digitalización y desmaterialización de los trámites, permite mejorar la eficiencia, accesibilidad y experiencia de las ciudadanías. Según la OECD (2020), la interoperabilidad entre entidades públicas es clave para construir sistemas integrados y centrados en el usuario. Las tecnologías deben ser inclusivas y seguras, con lo cual no sólo se mejora la calidad del servicio, sino que, además, se contribuye a fortalecer la legitimidad democrática de las instituciones.

Son principios que comulgan con el **derecho a la igualdad** que implica garantizar que todas las ciudadanías accedan a los servicios sin discriminación. Sen (1999) destaca que el desarrollo debe centrarse en la ampliación de libertades reales, lo que exige eliminar barreras estructurales. Esto incluye adaptar servicios con criterios de inclusión y diseño universal para personas con discapacidad, comunidades rurales y minorías étnicas, por ejemplo, que hoy tienen especial relevancia en el marco de los tratados internacionales ratificados por el Estado colombiano.

De estos compromisos hace parte el reconocimiento de los **ajustes razonables** que comprenden todas las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas, que no impongan una carga desproporcionada o indebida a la instancia que deba proveerlos, destinadas a eliminar las barreras actitudinales, comunicativas y/o físicas o de otra índole, a fin de asegurar que las personas puedan ejercer efectivamente sus derechos en igualdad de condiciones con las demás. Actúan como una medida correctiva o de adaptabilidad, cuando la accesibilidad y el diseño universal están ausentes o resultan insuficientes, con lo cual, cualquier persona puede (y es) sujeto de un ajuste razonable. Ni el diseño universal ni los ajustes razonables excluyen el uso y/o disposición de las ayudas técnicas

cuando se requieran (bastón, muletas, sillas de ruedas, por ejemplo) (Artículo 2 Ley 1346 de 2009) (Artículo 3 Ley 1996 de 2019), el apoyo de cuidadores o asistentes personales (Ley 2297 de 2023) o la asistencia o de perros lazarillos o perros guía (Ley 1801 de 2016) (Decreto 1079 de 2015).

En línea con lo anterior, **la calidad del servicio público** no puede reducirse a indicadores operativos o técnicos; debe entenderse en su dimensión integral. Donabedian (1988) define la calidad como la capacidad de los servicios para mejorar el bienestar de los usuarios, considerando aspectos técnicos, humanos y organizativos y de eficiencia. En el ámbito público, esto se traduce en criterios como accesibilidad, transparencia, pertinencia, equidad, claridad, acceso multicanal, trato digno y cumplimiento de expectativas, en términos del DAFFP (2020).

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad del servicio se compone de 10 factores: i) acceso, ii) comunicación, iii) competencia, iv) cortesía, v) credibilidad, vi) flexibilidad, vii) capacidad de respuesta, viii) seguridad, ix) tangibilidad y x) entendimiento / conocimiento de los usuarios (Bustamante, Zerda, Obando y Tello: 2019). La ONU (2022) enfatiza además en la seguridad, que pasa por la protección de datos, para garantizar la privacidad y la confianza en los servicios públicos bajo estándares internacionales, consentimiento y transparencia.

En coherencia, otro componente fundamental es el **derecho a una buena administración**, consagrado en diferentes marcos normativos tanto a nivel nacional como internacional, entre ellos el Código Iberoamericano de Buen Gobierno (CLAD, 2006) y la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública (CLAD, 2013). Este derecho establece que toda persona debe ser atendida con imparcialidad, en un plazo razonable y con base en criterios de legalidad, eficiencia y ética pública. Además, se vincula con la participación ciudadana y el control social como mecanismos para el seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de los servicios públicos. La participación, entendida como una forma de incidir en la gestión pública desde las experiencias y saberes de las ciudadanías, no sólo legitima las decisiones institucionales, sino que también mejora su eficacia y pertinencia (Fung, 2006).

Estas bases se incorporan en Colombia por medio de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), que establece que toda actuación administrativa debe respetar los principios de legalidad, eficacia, economía, celeridad e imparcialidad. Además, la ley reconoce el derecho de toda persona a recibir respuestas oportunas, claras y completas por parte de las entidades públicas y a presentar PQRSDF como mecanismos de control social.

Desde una perspectiva interna, la calidad del servicio también está estrechamente vinculada a las condiciones de las instituciones. En este sentido, la **gestión del talento humano** es un factor clave, dado que las competencias, actitudes, motivaciones y condiciones laborales del personal que atiende a las ciudadanías y grupos de valor, impactan directamente en la experiencia del usuario. Halpern (2003) destaca que la empatía en el servicio público mejora la calidad de la atención y la relación con los usuarios. La literatura en gestión pública (Perry & Wise, 1990) ha demostrado que

el compromiso público del personal es un determinante importante en el desempeño organizacional. Asimismo, el ambiente laboral, la cultura organizacional y las políticas de formación y reconocimiento influyen en la forma como se brinda el servicio.

En Colombia, la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG (DAFP: 2024) promueve competencias asociadas al servicio, liderazgo público y orientación al ciudadano, articulando estas capacidades con el desempeño institucional. Fomentar una cultura organizacional orientada al servicio, implica formar al personal en habilidades blandas y promover el respeto, la escucha y la resolución de conflictos. Así mismo, el DAFP impulsa el fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual, en su dimensión de "Gestión con Valores para el Servicio", enfatiza en la importancia de promover una cultura organizacional centrada en el respeto, la ética y el servicio efectivo a las ciudadanías.

Finalmente, la medición de la **satisfacción ciudadana** es clave para garantizar la mejora continua y servicios efectivos y dignos. Permite evaluar si la atención brindada responde de forma efectiva y justa a las necesidades de las ciudadanías y si contribuye a construir relaciones de confianza entre la población y las entidades del Estado (Lipsky, 2010). Con lo cual, incorporar las nociones de satisfacción ciudadana y experiencia de usuario, permiten medir la percepción de las personas sobre la atención recibida y se reconocen como dimensiones claves de evaluación del desempeño institucional. Si bien son subjetivas, ofrecen información valiosa sobre la efectividad del servicio y las oportunidades de mejora. Como plantea la OCDE (2021), incluir la voz de las ciudadanías en los procesos de evaluación, es esencial para avanzar hacia una gestión pública más democrática, sensible y adaptada a las realidades del entorno.

Estas prácticas están alineadas con los compromisos asumidos por Colombia en el marco de la **Alianza para el Gobierno Abierto (OGP)** (*por sus siglas en inglés: Open Government Partnership*)<sup>5</sup> y las recomendaciones de la OCDE (2021), que enfatizan la necesidad de construir una administración pública más receptiva, participativa y orientada a resultados, que impacten positivamente la vida de las personas.

### **3. Autodiagnóstico de la atención y servicios a las ciudadanías y grupos de valor**

---

El autodiagnóstico institucional sobre el servicio a las ciudadanías y grupos de valor es un proceso técnico y reflexivo, que permite al MSPS evaluar su desempeño en relación con la atención, calidad, accesibilidad y pertinencia de los servicios que ofrece. Su propósito es identificar fortalezas y brechas en aspectos clave como la orientación al usuario, la accesibilidad, la eficiencia, la calidad y la

---

<sup>5</sup> El *Open Government Partnership (OGP)* fue creado en 2011 y hacen parte 77 países y 150 gobiernos locales, activistas y líderes en gobierno abierto. Ver: [https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/#toc\\_4](https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/#toc_4) Ver Conpes 4070 de 2021.

capacidad de respuesta, con base en evidencia interna y externa. Esta herramienta busca fomentar una cultura institucional centrada en las personas, orientada a garantizar servicios más pertinentes, inclusivos y alineados con las necesidades reales de quienes los utilizan y promover una cultura de evaluación continua.

La elaboración de este autodiagnóstico adquiere especial relevancia en el contexto de la actualización de la Política de Servicio a las Ciudadanías, dado que proporciona información valiosa para sustentar decisiones estratégicas e identificar el estado actual del servicio, medir el nivel de cumplimiento de estándares y normativas vigentes, fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia y la legitimidad institucional y, de su mano, trazar rutas de transformación que contribuyan a una mayor legitimidad institucional, al fortalecimiento de la confianza pública y a una gestión más transparente y eficaz.

Este documento técnico se complementa con dos insumos adicionales que permiten enriquecer la visión integral del servicio. El primero está orientado a identificar y caracterizar a las ciudadanías y grupos de valor, reconociendo su diversidad y especificidades, el segundo se centra en analizar la percepción que tienen sobre su experiencia frente a los servicios recibidos. Se elaboraron con base en dos sondeos de opinión realizados entre agosto y septiembre de esta vigencia entre las ciudadanías y grupos de valor del MSPS. La disposición de los tres instrumentos está llamada a proporcionar una base coherente para diseñar estrategias institucionales más ajustadas a las expectativas y derechos de las ciudadanías.

Para el análisis se utilizó la metodología FODA –Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas–, reconocida por su capacidad para facilitar el análisis estratégico, a través de la identificación de factores internos –fortalezas y debilidades– y externos –oportunidades y amenazas– que inciden en el desempeño de una organización. No obstante, para los fines específicos de este primer ejercicio de autodiagnóstico, el enfoque se centró en los componentes internos, con el propósito de caracterizar las capacidades existentes y las principales brechas institucionales que requieren atención, en función de definir prioridades y avanzar hacia una mejora continua basada en evidencia.

Esta decisión de realizar el análisis interno por separado del externo, respondió a la necesidad de enfocarse en elementos bajo control e influencia directa de la institución y sobre los que se puede actuar en el corto plazo, antes de considerar el contexto del entorno –oportunidades y amenazas–, que obliga a un análisis de prospectiva de factores que pueden cambiar significativamente en el futuro. Desde la teoría en esta materia, es metodológicamente válido realizar un autodiagnóstico inicial, centrado en los factores internos. David (2008) señala que el análisis interno constituye la base para identificar recursos, capacidades organizacionales y deficiencias operativas, lo que permite comprender el nivel de control que la entidad ejerce sobre sus procesos. En esta línea, Bazán et al. (2010) afirman que el diagnóstico interno es una etapa fundamental que puede aplicarse de manera aislada cuando el propósito es evaluar la estructura, los recursos y las competencias antes de

considerar el entorno externo. Asimismo, Codina Jiménez (2011) reconoce que, aunque el FODA completo ofrece una visión más amplia e integral, el uso exclusivo de fortalezas y debilidades es común en estudios orientados a la mejora interna, siempre que se explice la limitación metodológica.

Para la identificación de las fortalezas y debilidades se llevaron a cabo mesas de trabajo participativas con los equipos técnicos y operativos, en las cuales se aplicaron instrumentos de autodiagnóstico, diseñados para recoger información, percepciones y valoraciones sobre distintos aspectos clave del funcionamiento institucional, se analizó la información de las distintas fuentes disponibles ya citadas, se realizaron entrevistas puntuales para profundizar en aspectos específicos y se analizó el marco legal vigente en la materia. A partir de estas revisiones, se efectuó la formulación preliminar del documento, considerando tanto los factores internos –como la calidad y pertinencia del servicio brindado y el ajuste normativo–. Este análisis inicial fue posteriormente sometido a un proceso de validación por parte de las dependencias directamente involucradas en este autodiagnóstico, las cuales aportaron su experticia técnica, visión operativa y capacidad de autoanálisis y autoevaluación, para garantizar la revisión sobre la pertinencia y solidez de las deducciones preliminarmente identificadas.

### 3.1. Canales institucionales de atención

Los canales dispuestos por el MSPS para la atención a las ciudadanías y grupos de valor, son medios físicos o digitales, a través de los cuales se favorece la comunicación e interrelación directa con la institución, para publicar y brindar información, recibir comunicaciones, notificaciones, documentación, solicitudes y/o sugerencias, realizar trámites, gestionar PQRSDF y, en general, para resolver inquietudes sobre temas relacionados con las competencias legales del MSPS. Estos canales, son fundamentales para garantizar el derecho a la salud, a la presentación de peticiones y al acceso a la información pública, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en los asuntos que afectan el bienestar de las ciudadanías.

En cumplimiento de los mandatos legales –grosso modo: Decreto 1081 de 2015, Leyes 1437 y 1474 de 2011, 1755 de 2015 y 2213 de 2022– el MSPS ha habilitado una oferta multicanal<sup>6</sup>, para la gestión de solicitudes ciudadanas, la cual incluye canales: presenciales, virtuales, telefónicos, aplicaciones móviles, redes sociales, sede electrónica de la entidad –con diversas herramientas como plataformas y sistemas de información, entre otras– que se complementan entre sí, para garantizar el acceso efectivo, oportuno y equitativo a los servicios, fortaleciendo la transparencia, la participación y la eficiencia en la comunicación con las ciudadanías y los grupos de valor, considerando el enfoque diferencial poblacional. Sobre esta oferta –que se divulga en el sitio web

<sup>6</sup> Ver: Artículo 16 del Decreto 103 de 2015, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.3.1.1). Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015. Ver Título 4 - Capítulo 2 Gestión y trámite de los documentos del Acuerdo No. 001 del 2024 del Archivo General de la Nación, disponible en: [https://normativa.archivogeneral.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/2024-02-29\\_AcordoAGN-FIRMADO.pdf](https://normativa.archivogeneral.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/2024-02-29_AcordoAGN-FIRMADO.pdf). Ver artículo 197 de la Ley 1437 de 2011 y los artículos 2 y 8 de la Ley 2213 de 2022.

oficial<sup>7</sup>– se presenta a continuación una descripción, incluyendo su funcionalidad, así como las fortalezas y debilidades asociadas a cada uno.

Es preciso mencionar que la gestión integral de las PQRSDF y, en general de las solicitudes y comunicaciones remitidas por las ciudadanías y grupos de valor al MSPS, está soportada en dos dependencias de la Subdirección Administrativa: el Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas y el Grupo Administración Documental y Archivo, así como en la Oficina de la Información y la Comunicación -TIC<sup>8</sup>. El primero de estos grupos se encarga de gestionar las PQRSDF que se presentan por 4 canales que administra directamente esta área: presencial, virtual (que corresponde al formulario web), de videollamada y el correo electrónico: [centralización@minsalud.gov.co](mailto:centralización@minsalud.gov.co). Así mismo, las peticiones que remite el Grupo Administración Documental y Archivo derivadas de los canales de: correspondencia (correo físico) y de los correos: [correo@minsalud.gov.co](mailto:correo@minsalud.gov.co) y [notificacionesjudiciales@minsalud.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@minsalud.gov.co). Su labor consiste en recibir, clasificar y distribuir las solicitudes entre las diferentes dependencias del MSPS competentes para ofrecer la respuesta, realizar los traslados a otras entidades cuando el requerimiento no corresponde con las funciones asignadas legalmente al MSPS, brindar respuesta directa cuando aplica y efectuar el respectivo seguimiento a las PQRSDF.

A su turno el Grupo Administración Documental y Archivo preserva archivos institucionales y sectoriales que datan de 1940<sup>9</sup>, un acervo documental que configura la historia laboral, certificaciones, solicitudes de reconocimiento de pensiones y otros documentos de ex servidores públicos del MSPS y de 12 entidades liquidadas: i) Fondo del Pasivo Social Empresa Puertos de Colombia (Foncolpuertos), ii) Servicio Nacional de Erradicación de Malaria (Sem), iii) Fondo Nacional Hospitalario, iv) Secretaría Nacional de Acción Social y Protección a la Niñez (Sendas), v) Corporación Proveedora de Instituciones de Asistencia Social (Corpal), vi) Instituto Nacional de Fomento Municipal (Insfopal), vii) Centro de Educación en Administración de Salud (Ceads), viii) Comisión de Regulación en Salud (Cres), ix) Empresa Territorial para la Salud (Etesa), x) Caja Nacional de Previsión Social (Cajanal) y xi) Empresa Puertos de Colombia y xii) Antiguos Ministerios de Salud e Higiene. Del mismo modo, administra documentos digitalizados y en proceso de cargue en el gestor documental, correspondientes a historias laborales, nóminas anteriores a la escisión de la entidad, actos administrativos emitidos por el MSPS y expedientes de más de 500 mil profesionales de la salud<sup>10</sup>, entre otros, sobre los cuales se reciben solicitudes de las ciudadanías<sup>11</sup>.

Este grupo administra directamente los canales de: correspondencia (correo físico) y los correos: [correo@minsalud.gov.co](mailto:correo@minsalud.gov.co) y [njudiciales@minsalud.gov.co](mailto:njudiciales@minsalud.gov.co) y radica las peticiones y comunicaciones<sup>12</sup>

<sup>7</sup> Artículo 16, parágrafo 1 del Decreto 103 de 2015.

<sup>8</sup> Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012](#).

<sup>9</sup> Comprende 60 mil cajas que se almacena y custodian en bodegas fuera de la entidad, en virtud de un contrato con la firma 472.

<sup>10</sup> Incluye los archivos que transfieren las dependencias al inventario. En cumplimiento del artículo 16 de la Ley 594 de 2000, reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014.

<sup>11</sup> En cumplimiento del artículo 27 de la Ley 594 de 2000.

<sup>12</sup> Tales como: notificación de actos administrativos, notificaciones judiciales, facturación, actas, proyectos, tutelas, entre otras.

que ingresan diariamente al MSPS por los canales que utilicen las ciudadanías y grupos de valor – excepto aquellas que ingresan por el formulario web, dado que se radican automáticamente en el momento en que el ciudadano registra la solicitud–. El proceso de radicación se cumple en la actualidad a través del Sistema de Gestión Documental y Archivo (SGDA)<sup>13</sup> que, incluye la administración del aplicativo ControlDoc, adoptado el 27 de mayo de 2024, como ventanilla única para gestionar de manera centralizada, normalizada y automatizada, la recepción, radicación y distribución de las solicitudes, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión, trámite y disposición final, durante todo el ciclo de vida de los documentos<sup>14</sup>.

El aplicativo ControlDoc garantiza la autenticidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad del flujo de trabajo mediante el uso de tecnologías digitales, en concordancia con los lineamientos del Archivo General de la Nación (AGN)<sup>15</sup> y la normatividad relacionada con la protección del derecho al *Habeas Data* o de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012)<sup>16</sup>. Esta plataforma permite organizar la recepción de las peticiones ofreciendo al ciudadano el acuse de recibo automático con el número de radicación y, del mismo modo, el seguimiento de la gestión, evitando la dispersión de la información y asegurando una atención trazable y estandarizada que, a su vez, permite la generación de estadísticas para el seguimiento al cumplimiento de los términos legales de respuesta<sup>17</sup>.

El Grupo Administración Documental y Archivo se encarga de clasificar y distribuir las PQRSDF y las comunicaciones a las dependencias del MSPS y al Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas –en lo de su competencia– así como de recepcionar y remitir documentos en físico –que se estima en un 5% del total de las solicitudes que se presentan anualmente– y de responder las peticiones relacionadas con la consulta y préstamo de documentos que hacen parte de la memoria institucional y sectorial.

Finalmente, la Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) se encarga de la gestión técnica del canal para la atención telefónica, a través del contrato 1424 de 2024, cuyo objetivo es la: prestación de los servicios de Centro de Contacto para la Atención de los Usuarios del Sistema de Información del Ministerio de Salud y Protección Social, operado por la firma Unión Temporal BPO Salud 2024. En la práctica del servicio se materializa en la estructura organizacional de la Mesa de Ayuda Misional, instancia diseñada para asegurar la gestión de las solicitudes e incidentes relacionados con los sistemas de información misionales del MSPS.

<sup>13</sup> Artículo 15 de la Ley 1712 de 2014. Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.

<sup>14</sup> Este sistema reemplazó a la plataforma Orfeo. Ver Acuerdo No. 001 del 2024 del Archivo General de la Nación (Título 4 - Capítulo 2 Gestión y trámite de los documentos, Artículo 4.2.2. y 4.2.3.).

<sup>15</sup> Ver Ley 594 de 2000 y Acuerdo No. 001 del 2024 del Archivo General de la Nación.

<sup>16</sup> Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011. Ver Decreto 255 de 2022.

<sup>17</sup> Ver artículos 14, 15, 17, 19, 20 y 30, principalmente, de la Ley 1755 de 2015.

Uno de los servicios incluidos en este contrato es la atención de la línea PBX – Minsalud<sup>18</sup>. Esta línea telefónica facilita la interacción con la ciudadanía y los usuarios del sector salud, proporcionando información y orientación sobre las competencias y actividades del MSPS. La central telefónica (PBX) está programada para recibir llamadas de usuarios que necesitan contactar con servidores públicos específicos o transferirlas a la Mesa de Ayuda Misional dentro de los horarios oficiales de atención al público.

Además, la Mesa de Ayuda Misional atiende consultas en los canales establecidos sobre "temas generales de salud", el cual da soporte y seguimiento a usuarios que presentan dudas sobre las generalidades del Sistema Integral de Seguridad Social, que incluye: las coberturas del aseguramiento en salud, prestación de servicios de salud, naturaleza de los regímenes de salud: Especial, Contributivo y Subsidiado, Salud Pública, Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), talento humano en salud, trámites y servicios del MSPS, portal SISPRO, Servicio Social Obligatorio y la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).

### 3.1.1. Fortalezas y debilidades canal de atención presencial

El canal de atención presencial es un espacio físico dispuesto en las sedes administrativas del MSPS<sup>19</sup> y del Fondo Nacional de Estupefacientes [en adelante FNE]<sup>20</sup>, para atender y orientar a las ciudadanías y grupos de valor, de manera directa y personalizada y recibir las peticiones que presenten verbalmente. A través de este canal, las personas pueden recibir orientación sobre trámites, obtener información, resolver inquietudes, presentar peticiones o acceder a servicios, con la asesoría directa del personal de la entidad. Una de las principales particularidades de estos espacios, está relacionada con el cumplimiento de los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047: "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos"<sup>21</sup>, la evolución normativa para eliminar la discriminación y garantizar la disposición de "apoyos y ajustes razonables", en cumplimiento de las convenciones de derechos humanos ratificadas por el Estado colombiano y cuya denegación se constituye en una conducta discriminatoria contra las ciudadanías que solicitan tales medidas<sup>22</sup>.

---

<sup>18</sup> Mesa de Ayuda: 601 330 5043 - Atención de lunes a viernes - 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

<sup>19</sup> Ubicación sede MSPS: Carrera 13 No. 32-76 piso 1. Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Código postal MSPS 110311.

<sup>20</sup> Ubicación Fondo Nacional de Estupefacientes: Dirección: Calle 25D # 100-12, Bogotá. Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Código postal FNE 110911.

<sup>21</sup> Artículo 13 Decreto 103 de 2015, compilado en el Decreto 1082 de 2015 (Artículo 2.1.1.2.2.3.).

<sup>22</sup> Ver artículo 7º de la Ley 1712 de 2014. Ver artículo 14. Decreto 103 de 2015. Ver: Artículo 2.2.3.12.8 del Decreto 1069 de 2015. Así mismo, Ley 1346 de 2009, desarrollada mediante la Ley 1618 de 2013, Ley 2055 de 2020, Ley 1996 de 2019 y Ley 2297 de 2023 entre otras disposiciones que señalan el deber de proporcionar apoyos y medidas de inclusión social a los usuarios que lo requieran, así como el mandato de proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten las entidades, eliminar toda clase de barreras ambientales y físicas en el diseño, desde bahías de estacionamiento, baños públicos y ascensores accesibles y, en general, el desarrollo de ajustes razonables para favorecer la comunicación y adaptar los servicios de atención al ciudadano.

## Fortalezas del canal

1. **Interacción directa.** Permite una comunicación cara a cara sin intermediarios tecnológicos, lo que facilita la comprensión y resolución de necesidades específicas.
2. **Atención personalizada.** Se realiza por turnos, lo que permite organizar la demanda y brindar un servicio más eficiente y centrado en el usuario.
3. **Accesibilidad física.** El canal cuenta con adecuaciones para personas con discapacidad, favoreciendo la inclusión y el acceso equitativo.
4. **Inmediatez en la atención.** Las solicitudes de información pueden gestionarse en tiempo real, incluyendo la entrega de documentos o la orientación sobre procedimientos y trámites.
5. **Complementariedad multicanal.** Este canal puede articularse con otros (como el virtual o telefónico), facilitando una atención más integral.
6. **Inclusión comunicativa.** Se dispone de servidores públicos y/o colaboradores capacitados para actuar como intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC), lo que permite atender a personas con discapacidad auditiva de manera efectiva.
7. **Organización del flujo de usuarios.** Se evidencia la ausencia de aglomeraciones, lo que garantiza tiempos de espera razonables, atención ordenada y un ambiente cómodo.
8. **Presentación alternativa de PQRSDF.** Aquellas solicitudes que no pueden ser tramitadas directamente en el canal presencial, pueden ser radicadas a través del canal de correspondencia: correo físico, asegurando su gestión oportuna.

## Debilidades del canal

1. **Limitaciones en infraestructura física.** Aunque se han implementado adecuaciones locativas con enfoque diferencial, aún se requiere avanzar en la mejora de los espacios físicos, la señalética y el mobiliario para asegurar condiciones de accesibilidad, comodidad y adecuación, para responder a las necesidades de todos las poblaciones, por ejemplo, para personas de talla baja, mujeres lactantes y con niños de brazos, personas mayores y con discapacidad en cualquiera de las modalidades: visual, auditiva, intelectual o cognitiva, psicosocial o mental, múltiple, sordoceguera y física. (Resolución 1197 de 2024).
2. **Ausencia de un diagnóstico sobre accesibilidad, apoyos y ajustes razonables.** No existe un diagnóstico integral en relación con el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047, lo cual impide identificar de manera precisa las barreras físicas y operativas que afectan la accesibilidad en los espacios presenciales. Del mismo modo, no se ha establecido un análisis sobre los requerimientos que, en materia de apoyos y ajustes razonables, pueden requerir las personas con discapacidad para el ejercicio de su capacidad legal o de cualquier ciudadano que, por sus condiciones de vulnerabilidad, socioculturales o ento-culturales, por ejemplo, solicite una adecuación para garantizar su derecho a la igualdad y a una atención incluyente.
3. **Acceso limitado para personas con discapacidad física o movilidad reducida.** Aunque la institución ha contado con un sistema de "salva escaleras" –consistente en un dispositivo

mecánico o electromecánico, cuya finalidad es permitir el tránsito seguro y autónomo entre distintos niveles de una edificación a las personas con discapacidad física o movilidad reducida, sin requerir el uso de escaleras–, el uso de este dispositivo está determinado por el cumplimiento, entre otras, de las normas NTC 2769-5 y NTC 5926-5. El cumplimiento de los parámetros técnicos, la actualización de modelo, la calidad de las piezas etc y, en general, su funcionamiento debe garantizar las condiciones de diseño, seguridad y/o medidas de protección, estabilidad y confort del usuario durante el trayecto.

4. **Necesidad de actualizar los lineamientos de atención a las ciudadanías con un enfoque incluyente integral.** Si bien existen protocolos, guías y manuales diseñados para la atención a las ciudadanías con enfoque incluyente, requieren ser actualizados con un enfoque integral que contemple adecuadamente la diversidad de identidades, condiciones y contextos socioculturales presentes en la población. Estos documentos, en muchos casos, presentan lineamientos generales sin profundizar en las necesidades, condiciones y derechos específicos de grupos diferenciados como personas con discapacidad, personas mayores, comunidades indígenas, población LGBTIQ+, mujer gestante, población campesina, entre otros. La ausencia de enfoques diferenciales y de herramientas prácticas que orienten una atención inclusiva y sensible a estas realidades, limita la capacidad institucional de ofrecer un servicio equitativo, empático y respetuoso de los principios de no discriminación y accesibilidad.

### 3.1.2. Fortalezas y debilidades canal: videollamada

Es un canal de comunicación digital que permite a las ciudadanías y grupos de valor presentar peticiones verbales ante el MSPS en tiempo real. La atención es personalizada y activa una interacción directa, similar a una conversación cara a cara, mediante vídeo y audio, a través de Internet y la plataforma *Microsoft Teams*. Funciona como una "sala virtual" donde los participantes: ciudadanías y servidores públicos o colaboradores pueden verse, escucharse y, en muchos casos, compartir en pantalla documentos o mensajes escritos (*chat*), en caso de ser necesario. Este canal forma parte de los servicios de atención virtual, que complementan la atención presencial, en contextos donde el contacto físico es complejo por razones geográficas o factores contextuales (culturales, sociales o de salud, por ejemplo). El acceso se produce mediante un enlace remitido al ciudadano, una vez se agenda la hora y la fecha de la reunión, desde la plataforma alojada en el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía" en la sede electrónica de la entidad<sup>23</sup>.

#### Fortalezas del canal

1. **Atención virtual humanizada, cálida y eficiente.** Permite el contacto visual y verbal en tiempo real, facilitando una comunicación audiovisual directa entre los servidores públicos o colaboradores y las ciudadanías, con un lenguaje claro y empático.

---

<sup>23</sup> <https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion-videollamada.aspx>

2. **Orientación personalizada.** Ofrece orientación personalizada acorde a las necesidades específicas de las ciudadanías, especialmente para casos que requieren asesoría directa o acompañamiento personalizado.
3. **Reduce tiempos de espera.** Elimina desplazamientos físicos, optimizando recursos y comodidad para las ciudadanías.
4. **Mejora la cobertura del servicio.** Garantiza el acceso a residentes en zonas rurales, ubicadas en el exterior o con movilidad reducida o con discapacidad física.
5. **Facilita la inclusión digital.** Ciudadanos con limitaciones en el manejo de formularios web o herramientas técnicas, pueden hacer uso de esta alternativa.
6. **Accesible desde diversos dispositivos.** El acceso se produce a través de computadoras, tabletas y teléfonos móviles.
7. **Atención inclusiva.** Cuenta con la intervención de servidores públicos y/o colaboradores con conocimientos en la Lengua de Señas Colombiana.

#### *Debilidades del canal*

1. **Desconocimiento ciudadano sobre la existencia del canal.** A pesar de las ventajas que ofrece el canal de videollamadas, su bajo uso refleja un desconocimiento significativo por parte de las ciudadanías sobre la existencia del mismo. Esto representa un reto importante, frente a la difusión y socialización del canal para incrementar su visibilidad y aprovechamiento efectivo.
2. **Requisitos técnicos mínimos para su correcta operación.** Para garantizar una experiencia óptima en el canal de videollamada, el ciudadano debe contar con una conexión estable a internet, micrófono y cámara funcionales, así como un ambiente tranquilo y adecuado que permita una comunicación fluida y sin interrupciones. La falta de alguno de estos elementos puede afectar la calidad de la atención y limitar la efectividad del canal.
3. **Ausencia de protocolos para la atención.** Es imprescindible desarrollar y establecer protocolos que contemplen el pre alistamiento, tiempos, procedimientos de validación de identidad y de la información proporcionada, así como el manejo adecuado de las respuestas, criterios de uso del canal y consideraciones sobre el consentimiento informado, particularmente en situaciones donde la videollamada se graba o se intercambian datos personales sensibles<sup>24</sup>. Estos lineamientos deben considerar que se trata de un canal de recepción de solicitudes verbales y, por tanto, debe cumplir las pautas legales de constancia, radicación y respuesta, incluso cuando se otorgue respuesta verbal a la petición, salvo cuando se trate de una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.
4. **Barreras de accesibilidad digital.** El uso del canal de videollamada puede presentar dificultades para ciudadanos con conocimientos técnicos limitados o habilidades digitales reducidas, incluyendo población campesina, personas mayores y personas con

---

<sup>24</sup> Ver Decreto 1166 de 2016 Art. 2.2.3.12.13.

discapacidad, que podrían requerirlo. Por ello, es fundamental implementar estrategias de apoyo, como guías sencillas, asistencia previa para el uso de la plataforma, atención personalizada y jornadas de socialización que favorezcan un mayor auge y posicionamiento de la herramienta.

### 3.1.3. Fortalezas y debilidades del canal telefónico

Es un canal de comunicación oficial del MSPS a disposición de los ciudadanos para brindar información, asesoría y acompañamiento, recepcionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) y orientar en materia de trámites o servicios verbalmente. Se trata de líneas telefónicas institucionales gratuitas, atendidas por personal capacitado y/o por sistemas de información automatizados, que ofrecen respuestas inmediatas o redirigen al ciudadano a nuevas opciones una vez han pasado el filtro de las respuestas automáticas<sup>25</sup>. Permiten a las ciudadanías interactuar directamente con la entidad, con beneficios para personas que enfrentan limitaciones de acceso a canales digitales. Su cobertura permite una atención con cobertura nacional e inclusiva, ajustada a distintos contextos y necesidades.

#### *Fortalezas del canal*

1. **Acceso universal sin barreras digitales.** La línea telefónica permite la inclusión de personas en zonas rurales, personas mayores o ciudadanos con limitaciones en el uso de herramientas digitales, garantizando una vía accesible y directa de comunicación o bien porque prefieren una comunicación directa, carecen de acceso a internet o correo electrónico.
2. **Atención inmediata y personalizada.** A través de la línea telefónica se facilita la interacción con la ciudadanía y los usuarios del sector salud, proporcionando información y orientación sobre las competencias y actividades del MSPS. La central telefónica (PBX) está programada para recibir llamadas de usuarios que necesitan contactar con servidores públicos específicos o transferirlas a la Mesa de Ayuda Misional dentro de los horarios oficiales de atención al público.
3. **Fortalecimiento de la confianza ciudadana.** La interacción directa con un funcionario capacitado refuerza la percepción de cercanía, empatía, eficiencia y responsabilidad institucional.
4. **Canal activo de participación ciudadana.** Este medio facilita que las ciudadanías ejerzan su derecho a opinar, sugerir, denunciar o expresar inconformidades, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la entidad.
5. **Complemento clave a otros canales.** El canal telefónico actúa como puente entre la ciudadanía y otros canales institucionales, guiando a los usuarios en el uso de otras

---

<sup>25</sup> Mesa de ayuda Ministerio de Salud y Protección Social: 601 330 50 43. Fondo Nacional de Estupefacientes: (FNE) 601 330 50 10. Línea Gratuita nacional: 018000960020 Horario de atención: De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Jornada continua. Línea telefónica Plan Decenal: 5893750.

alternativas como el canal escrito (correo electrónico), la atención presencial o el canal virtual (formulario web).

6. **Personal competente.** El canal de línea telefónica, cuenta con personal capacitado para recepcionar, atender y, en lo posible, dar respuesta a las personas que se comunican, con el fin de optimizar los tiempos de atención.

#### *Debilidades del canal*

1. **Capacitación continua del personal en atención al servicio.** Es fundamental fortalecer la formación permanente del equipo en competencias comunicativas, uso de lenguaje claro y desarrollo de la empatía, con el fin de mejorar la calidad de la atención brindada.
2. **Socialización del proceso y resultados de la calibración<sup>26</sup> de llamadas.** Se requiere incluir de manera sistemática en los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSDF los resultados obtenidos en los ejercicios de calibración de llamadas, junto con las acciones de mejora implementadas, para garantizar transparencia y retroalimentación efectiva.
3. **Implementación de protocolos estandarizados de atención telefónica.** Es necesario que el MSPS establezca un protocolo oficial para la atención telefónica, que defina claramente las rutas de atención, tiempos de respuesta y procedimientos para el manejo de casos complejos, tanto para la ciudadanía como para funcionarios y colaboradores.
4. **Sistematización del procedimiento de radicación de correos electrónicos en el gestor documental.** Se requiere desarrollar un mecanismo automatizado que permita registrar, hacer seguimiento y analizar los correos electrónicos gestionados por la mesa de ayuda, facilitando así el control y la evaluación del canal por parte del ministerio.
5. **Análisis y divulgación de los resultados de la evaluación de experiencia del usuario.** Aunque existe una encuesta para medir la percepción ciudadana sobre el servicio telefónico, es necesario realizar un análisis profundo de los resultados para identificar oportunidades de mejora basadas en evidencia. Asimismo, se deben incluir estos hallazgos en los informes de percepción de canales para su adecuada socialización.

Para los 3 canales abordados hasta el momento: presencial, telefónico y de videollamada que, básicamente, comprenden el servicio para la atención de peticiones presentadas verbalmente, es preciso mencionar que, además de seguir en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, se deben implementar las medidas señaladas en el Decreto 1069 de 2015<sup>27</sup> –adicionado por artículo 1 Decreto 1166 de 2016– en virtud del cual los tres canales comparten debilidades comunes:

---

<sup>26</sup> En el marco del monitoreo que se hace a la operación de la Mesa de Ayuda Telefónica, mensualmente se lleva a cabo una calibración a la atención que prestan los agentes de la campaña “Tematicas generales de salud”. Esta consiste en una escucha aleatoria de 5 llamadas para evaluar aspectos de forma y fondo en la atención, como el protocolo de saludo y de despedida, los términos usados, el tiempo de la llamada, el tono de voz del agente, el uso de aplicativos y herramientas disponibles para la orientación, los tiempos de espera y la calidad de la respuesta, es decir, si la información suministrada fue correcta y completa, entre otras cosas.

<sup>27</sup> Ver Capítulo 12 (Adicionado por artículo 1 Decreto 1166 de 2016) del Decreto 1069 de 2015.

1. **Las solicitudes que se interponen por estos mecanismos no están centralizadas en una sola oficina o dependencia<sup>28</sup>.** Mientras el canal presencial y de videollamadas están bajo la operación del Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas, el canal telefónico lo agencia la Oficina de la Información y la Comunicación -TIC, mediante la tercerización del servicio.
2. **Las peticiones verbales mantienen trazas de radicación y tiempos diferentes de respuesta.** La norma ordena dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, salvo en los casos previstos legalmente<sup>29</sup>. Así mismo, indica que una vez se surte la radicación y constancia de las solicitudes verbales, la respuesta debe darse por escrito. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación<sup>30</sup>. Para el canal presencial, los usuarios pueden radicar las solicitudes que no sean resueltas de forma satisfactoria, como ya se enunció, mediante formato de auto diligenciamiento que, posteriormente, deben presentar en el canal de correspondencia (correo físico), para surtir los términos de respuesta. En el canal telefónico no se genera. A su turno, el canal de videollamada sólo opera como línea de orientación<sup>31</sup>, sin que se cumplan preceptos legales para la presentación y radicación que rigen las peticiones verbales.
3. **Ninguno de los tres canales dispone de medidas para la recepción de solicitudes de ciudadanías que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia.** Según la normatividad vigente, cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta<sup>32</sup>.

### 3.1.4. Fortalezas y debilidades canal virtual: formulario web

El canal virtual es una herramienta digital dispuesta por el MSPS para que la ciudadanía y los representantes de los grupos de valor puedan interponer PQRSDF de manera no presencial. Esta funcionalidad se encuentra disponible a través de la sede electrónica del MSPS, en el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía" y opera mediante un formulario en línea<sup>33</sup>, que permite el ingreso estructurado de datos personales, de contacto y de la solicitud, así como la carga de archivos adjuntos. Una vez radicada, las peticiones se transfieren al sistema de gestión documental ControlDoc, para su análisis, distribución y trámite de respuesta por parte de las áreas competentes.

<sup>28</sup> Ver artículo 2.2.3.12.2. de Decreto 1069 de 2015.

<sup>29</sup> Ver Decreto 1069 de 2015, artículos 2.2.3.12.3 y 2.2.3.12.4, inciso 2 artículo.

<sup>30</sup> De acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4° del Decreto 1494 de 2015.

<sup>31</sup> El procedimiento GSCP02 "Servicio a los ciudadanos a través de los diferentes canales de interacción" determina que este canal está dispuesto para "para una asesoría y orientación", condición que contradice el marco normativo para las peticiones verbales.  
<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GSCP02.pdf>

<sup>32</sup> Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1069 de 2015. Ver, además, Ley 1381 de 2010.

<sup>33</sup> [https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion\\_al\\_Ciudadano.aspx](https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion_al_Ciudadano.aspx). Ver numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 del 2015. Ver: Artículo 4 de la Resolución 1519 de 2020.

En la actualidad estos formularios electrónicos dispuestos en el sitio web oficial, deben seguir los lineamientos definidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [en adelante MinTic], en el marco de la Política de Gobierno Digital<sup>34</sup>. Estas directrices comprenden entre otras formalidades: i) acuse de recibo al momento de enviar el formulario, ii) validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento, iii) mecanismos para evitar SPAM, iv) mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSDF, v) mensaje de falla en el sistema indicar el motivo y la opción para hacer nuevamente su solicitud, vi) integración con el sistema de PQRSDF de la entidad, vii) disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles, vi) medidas de seguridad digital y de la información<sup>35</sup> y viii) los campos mínimos a diligenciar<sup>36</sup>.

#### *Fortalezas del canal*

1. **Accesibilidad permanente.** Puede ser utilizado las 24/7, desde cualquier ubicación con acceso a internet, incluyendo dispositivos móviles (teléfonos inteligentes o tabletas).
2. **Reducción de tiempos y desplazamientos.** El canal minimiza la necesidad de traslados físicos, facilitando el acceso a las ciudadanías y grupos de valor, especialmente en zonas apartadas.
3. **Automatización de procesos.** Integran procesos digitales que permiten una gestión más ágil, organizada y eficiente al interior de la entidad.
4. **Seguimiento en línea.** Los ciudadanos tienen la posibilidad de consultar en tiempo real el estado de sus solicitudes, mediante el número de radicación, el cual es notificado automáticamente al correo electrónico. Este mecanismo fortalece la transparencia del proceso, mejora la experiencia del usuario y genera mayor confianza en la gestión institucional.
5. **Transparencia y trazabilidad.** La plataforma garantiza el registro sistemático de cada solicitud y de su tratamiento, lo que permite verificar cada etapa del trámite.

#### *Debilidades del canal*

1. **Barrera digital.** No todas las ciudadanías cuentan con acceso a internet o con habilidades tecnológicas suficientes para utilizar el canal virtual de manera autónoma, lo que puede generar exclusión digital, especialmente en poblaciones rurales, personas mayores o con discapacidad.

---

<sup>34</sup> Antes Gobierno en Línea. Ver: Artículo 16, numeral 5, Decreto 103 de 2015. Ver Decreto 1008 de 2018 (artículo 2.2.9.1.1.1 señala: "El presente capítulo establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes Estrategia de Gobierno en Línea". Posteriormente, el Decreto 767 de 2022 que establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital.

<sup>35</sup> Ver artículo 6 Resolución Min-TIC 1519 de 2020. Anexo 3 Resolución Min-TIC 1519 de 2020.

chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcgkclefindmkaj/https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178659\_Condiciones\_minimas.pdf

<sup>36</sup> Anexo 2. Resolución Min-TIC 1519 de 2020 (2020) (Pág. 26).

chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcgkclefindmkaj/https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178658\_Estandares\_informacion.pdf.

Ver, además: Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación.

2. **Fallas técnicas en el formulario y requisitos pendientes de cumplimiento.** Se han detectado fallas técnicas en algunos enlaces que integran el formulario, como el asociado a la opción de “identificación reservada” el cual no se encuentra activo y no dispone de un mecanismo para generar un mensaje de falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario y la opción para presentar nuevamente su solicitud. Son situaciones que pueden afectar negativamente la experiencia del usuario y dificultar la correcta radicación de solicitudes.
3. **Falta de mecanismos de asistencia en línea.** El diligenciamiento del formulario no cuenta con herramientas de ayuda en tiempo real (como asistentes virtuales o traductor de lengua de señas, ventanas emergentes explicativas), lo que dificulta la experiencia y diligenciamiento para usuarios que requieren acompañamiento durante el proceso.
4. **Ausencia de un mecanismo de medición de la percepción de la experiencia de las ciudadanías.** La falta de un mecanismo para medir la percepción de las ciudadanías respecto a su experiencia al utilizar el formulario en línea, representa una debilidad. Se requiere la retroalimentación sobre factores como: dificultad de comprensión del lenguaje del formulario, problemas de accesibilidad para personas con discapacidades o fallas en el diligenciamiento.
5. **Ausencia de protocolos ciudadanos para el uso del formulario web.** Para las ciudadanías es fundamental contar con una guía para el acceso e indicaciones sobre cómo presentar correctamente la solicitud. El contenido de estos protocolos debe incluir instrucciones detalladas sobre quién puede usar el formulario, qué tipo de solicitudes se pueden realizar por escrito<sup>37</sup>, cómo completar cada campo correctamente, los plazos de respuesta esperados, protección de datos personales, canales de comunicación para consulta y seguimiento a las peticiones, entre otros factores.

### 3.1.5. Fortalezas y debilidades de canal de correspondencia: correo físico

Este canal corresponde a un punto de atención presencial dispuesto en las sedes administrativas del MSPS y el Fondo Nacional de Estupefacientes, responsable de recibir, registrar, clasificar, distribuir y remitir la correspondencia que ingresa o sale de la entidad. Cumple una función fundamental dentro del sistema de gestión documental y la atención al ciudadano, al garantizar la recepción segura, oportuna y ordenada de documentos y solicitudes presentadas por ciudadanos, usuarios, proveedores, autoridades judiciales u otras entidades del Estado. Su funcionamiento está orientado por principios de transparencia, trazabilidad y legalidad, mediante procesos presenciales que permiten la formalización y control de comunicaciones oficiales, tanto externas como internas. A través de este canal, se gestionan trámites como tutelas, derechos de petición, oficios judiciales, notificaciones, solicitudes ciudadanas, entre otros, asegurando su correcta radicación y atención.

---

<sup>37</sup> Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1069 de 2015 En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito

## Fortalezas del canal

1. **Recepción de correspondencia externa.** Permite el ingreso de documentos físicos provenientes de juzgados, entidades públicas y privadas, ciudadanos, proveedores y otros actores. Incluye tutelas, oficios, solicitudes generales y peticiones presentadas en el formato físico institucional en la oficina o punto de atención presencial.
2. **Radicación formal.** Todo documento recibido es registrado oficialmente en el sistema institucional de gestión documental –ControlDoc–, lo cual garantiza trazabilidad, legalidad y cumplimiento de los términos establecidos por la normativa.
3. **Entrega de constancia de radicación.** Al ciudadano o remitente se le entrega un comprobante físico (sticker o adhesivo con la correspondiente numeración del radicado), lo cual genera confianza y permite hacer seguimiento posterior a los términos de la respuesta.
4. **Clasificación y distribución interna.** La correspondencia es organizada según su naturaleza y remitida a las dependencias responsables para su atención oportuna.
5. **Despacho de correspondencia saliente.** Facilita el envío físico de respuestas, comunicaciones oficiales, notificaciones, certificaciones y otros documentos requeridos por entidades o ciudadanos que lo soliciten en ese formato.
6. **Cumplimiento de funciones legales y administrativas.** El canal contribuye a procesos clave como la radicación oficial de documentos, su archivo físico y el mantenimiento de la trazabilidad documental, aspectos esenciales en el cumplimiento de las normas de gestión documental.
7. **Accesibilidad e inclusión.** El canal dispone de adecuaciones para el acceso a personas con discapacidad: conexión desde el andén contiguo y a nivel interno dispone de rampa de acceso, sala adecuada en su mobiliario y espacio.

## Debilidades del canal

1. **Dependencia del traslado físico.** El canal requiere la presencia del ciudadano o el uso de mensajería física, lo que puede generar demoras, sobrecostos o barreras de acceso, especialmente para personas residentes en zonas rurales, con discapacidad, mujeres gestantes y personas con movilidad reducida.
2. **Riesgo de pérdida o deterioro de documentos.** Al tratarse de soporte físico, existen riesgos asociados a extravíos, daños o manipulación inadecuada si no se cuenta con protocolos rigurosos de custodia y archivo.
3. **Limitaciones en tiempos de atención.** Al operar únicamente en horarios de atención presencial, el canal no permite radicaciones fuera del horario laboral, lo cual limita su disponibilidad en comparación con canales digitales.
4. **Procesos manuales y menor eficiencia operativa.** La gestión física puede implicar más tiempo y recursos frente a los canales virtuales, afectando la agilidad de algunos procesos internos.

5. **Impacto ambiental.** El uso de papel y recursos físicos contribuye al consumo de materiales que pueden ser reemplazados desde una mayor digitalización de la correspondencia.
6. **Dificultades en el cumplimiento de los tiempos de respuesta.** Los tiempos para responder las solicitudes relacionadas con el archivo histórico de la entidad (a partir de 1940), así como de entidades liquidadas –historias laborales, nóminas anteriores a la escisión de la entidad, actos administrativos emitidos por el MSPS– y expedientes de más de 500 mil profesionales de la salud, depende de diversos factores logísticos y técnicos.

Actualmente, estas solicitudes presentan un grado significativo de complejidad debido a los siguientes factores:

- **Volumen de información.** La cantidad de documentos históricos y expedientes es considerable, lo que dificulta una búsqueda rápida y eficiente.
- **Falta de digitalización.** Muchos de los archivos aún se encuentran en formato físico, lo que retrasa el proceso de localización, consulta y respuesta.
- **Fragmentación de la información.** Parte de los documentos solicitados provienen de entidades que han sido liquidadas o reestructuradas, lo que implica mayores retos en el acceso y verificación de la información.
- **Infraestructura limitada.** La capacidad tecnológica y humana para atender estas solicitudes específicas es limitada en comparación con la demanda existente.

#### Oportunidades de mejora

- **Digitalización de archivos.** Avanzar en la digitalización del archivo histórico permitiría mejorar significativamente los tiempos de respuesta y facilitaría el acceso a la información.
- **Fortalecimiento del talento humano.** Contar con personal capacitado y especializado en la gestión documental contribuiría a una atención más oportuna y eficaz.
- **Implementación de Sistemas de Gestión Documental.** Integrar tecnologías que permitan una búsqueda más eficiente de documentos históricos.
- **Actualización de protocolos de atención.** Establecer rutas claras para la atención de este tipo de solicitudes, incluyendo tiempos estimados de respuesta según el tipo de requerimiento.

#### 3.1.6. Fortalezas y debilidades de canal: correos electrónicos institucionales

Los correos electrónicos: [correo@minsalud.gov.co](mailto:correo@minsalud.gov.co) y [fne@minsalud.gov.co](mailto:fne@minsalud.gov.co) son cuentas institucionales, oficiales y exclusivas habilitadas por el MSPS para la recepción, gestión, seguimiento de comunicaciones y PQRSDF presentadas por las ciudadanías<sup>38</sup>. Estos canales representan una

---

<sup>38</sup> Se encuentra ubicado en el footer o pie de página del home de la sede electrónica del Ministerio de Salud y Protección Social.

herramienta digital formal que facilita el ejercicio del derecho de petición de forma remota, segura y accesible. A través de él, los ciudadanos pueden interactuar directamente con la entidad sin necesidad de desplazamientos físicos, obteniendo un medio confiable que garantiza respaldo, trazabilidad y cumplimiento normativo en la atención. Este canal está integrado con el sistema institucional de gestión documental y radicación –ControlDoc–, lo que permite el control del flujo de las solicitudes y el seguimiento interno de los tiempos de respuesta, según los términos establecidos en la normativa vigente. Las peticiones recibidas a través del correo institucional del Fondo Nacional de Estupefactantes son centralizadas en el área de correspondencia, en donde se radican y se gestionan en el Sistema de Gestión Documental ControlDoc. Se surte una preclasificación y se asignan al área competente, según la naturaleza del requerimiento, con el fin de que se emita la respuesta correspondiente dentro de los términos establecidos.

#### *Fortalezas del canal*

1. **Centralización y control de solicitudes ciudadanas.** El canal de correos institucionales permite consolidar en un único punto la recepción de las PQRSDF y demás solicitudes, fortaleciendo el control, la organización interna y la gestión eficiente de la información. Esta centralización facilita la priorización y asignación adecuada de los requerimientos a las áreas competentes.
2. **Trazabilidad y respaldo documental.** Cada comunicación recibida queda registrada en el sistema de radicación y almacenada en el gestor documental, lo que permite realizar un seguimiento preciso del trámite, verificar los radicados y conservar un historial completo de las actuaciones. Este mecanismo garantiza transparencia y soporte frente a seguimientos o consultas posteriores.
3. **Accesibilidad y eficiencia en la atención.** El uso del correo electrónico institucional ofrece a los ciudadanos la posibilidad de enviar sus solicitudes desde cualquier lugar con conexión a internet, eliminando barreras geográficas y reduciendo tiempos de desplazamiento. A su vez, la digitalización del proceso disminuye el uso de papel y optimiza los tiempos de atención.
4. **Integración administrativa y mejora de procesos.** La articulación del canal con el sistema de radicación institucional asegura que todas las comunicaciones sean formalmente registradas y direccionadas al área correspondiente. Este flujo automatizado contribuye a una gestión más ágil, eficiente y coherente con los principios de modernización administrativa.

#### *Debilidades del canal*

1. **Falta de orientación sobre el uso del canal.** Algunos ciudadanos desconocen el tipo de solicitudes que pueden tramitarse por este medio, lo que puede generar errores en el envío de información incompleta o mal dirigida.

2. **Limitada personalización de la atención.** A diferencia de los canales presenciales o por videollamada, el canal de correo puede resultar impersonal, especialmente en casos que requieren orientación directa o acompañamiento sobre la forma cómo se puede formular la petición y la información relevante que se debe adjuntar.
3. **Dependencia de herramientas tecnológicas.** No todos los ciudadanos cuentan con acceso a dispositivos adecuados, conexión a internet estable o habilidades para redactar correctamente sus solicitudes por correo electrónico.
4. **Riesgo de comunicaciones incompletas o mal formuladas.** La ausencia de un formulario guiado puede dar lugar a mensajes sin los datos mínimos requeridos para la correcta radicación y respuesta.

### 3.1.7. Fortalezas y debilidades de canal: notificaciones judiciales

El correo electrónico [notificacionesjudiciales@minsalud.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@minsalud.gov.co)<sup>39</sup> es el canal oficial del MSPS para recibir comunicaciones formales relacionadas con procesos judiciales, como demandas, autos, providencias, demandas, citaciones, sentencias o cualquier otra actuación procesal que deba ser comunicada oficialmente a la entidad. Por ende, cumple una función crítica dentro de la gestión jurídica, ya que garantiza la comunicación efectiva entre los despachos judiciales y la entidad, asegurando que los requerimientos legales sean atendidos en tiempo y forma. Por medio de este canal se da cumplimiento a la legislación que promueve el uso de tecnologías en el campo de los procesos judiciales, en especial la Ley 1437 de 2011 y la Ley 2213 de 2022.

#### Fortalezas del canal

1. **Garantizar la comunicación oficial en los procesos judiciales.** Permite que jueces, abogados y partes interesadas notifiquen formalmente a la entidad sobre demandas, acciones judiciales o decisiones del juzgado, cumpliendo con los requisitos legales.
2. **Asegurar la trazabilidad y validez de las notificaciones.** Toda comunicación enviada a este dominio tiene un registro electrónico verificable (fecha, hora, contenido), lo que facilita demostrar que la entidad fue informada en tiempo y forma y optimizar la gestión jurídica de las instituciones públicas. Al centralizar la recepción de notificaciones judiciales en un único canal, se evita la pérdida de comunicaciones importantes y se facilita su distribución a las áreas jurídicas correspondientes.
3. **Evita sanciones o declaratorias de silencio administrativo por no responder a tiempo.** El canal garantiza la comunicación oficial en procesos judiciales, permitiendo a jueces, tribunales, abogados y partes interesadas, enviar notificaciones válidas conforme a los requisitos legales y, a su vez, la respuesta oportuna, mejorando la defensa jurídica del MSPS.

---

<sup>39</sup> Se encuentra ubicado en el footer o pie de página del home de la sede electrónica del Ministerio de Salud y Protección Social.

4. **Asegura la trazabilidad y validez jurídica de las comunicaciones.** el correo electrónico permite conservar registro verificable de la fecha, hora y contenido de cada notificación, sirviendo como prueba documental de recepción oportuna.
5. **Optimizar la gestión jurídica del MSPS.** Al centralizar la recepción de notificaciones en el aplicativo de gestión documental de la institución –ControlDoc– se facilita su distribución interna, fortalece la coordinación entre áreas y evita la omisión de acciones legales relevantes.
6. **Reduce el uso de papel y tiempos de desplazamiento.** Permitir la notificación electrónica, en coherencia con los estándares de gobierno digital y eficiencia administrativa.
7. **Dominio de fácil recordación para los juzgados, tribunales y autoridades.** La elección de un nombre de uso uniforme, facilita su reconocimiento inmediato por parte de los funcionarios judiciales y administrativos.
8. **Rapidez en la radicación de la documentación.** El canal facilita una gestión ágil, segura y eficiente de los trámites judiciales al permitir el envío y recepción inmediata de notificaciones, optimizando los tiempos procesales y reduciendo la carga administrativa.

#### Debilidades del canal

1. **Limitaciones de capacidad del buzón electrónico.** La operación del Grupo de Acciones Constitucionales se ha visto afectada por la limitada capacidad del buzón de correo electrónico. Debido al alto volumen y peso de los mensajes enviados por los despachos judiciales, muchos correos rebotan y/o no logran ingresar correctamente al sistema.
2. **Restricciones en los tipos de archivos admitidos.** No todos los formatos de documentos son admitidos, lo que impide el ingreso adecuado de cierta documentación remitida por las autoridades o los usuarios.
3. **Errores en el reparto de correspondencia.** Se han presentado inconsistencias en la distribución de las comunicaciones hacia las dependencias internas, derivadas del desconocimiento sobre las competencias y temáticas de cada área.
4. **Controles de seguridad excesivos.** El número y nivel de los filtros de seguridad aplicados a la información entrante ralentizan el proceso de recepción, afectando la oportunidad en la radicación de los documentos.
5. **Duplicidad de registros de la solicitud o comunicación.** La recepción de una misma solicitud por distintos canales genera radicaciones duplicadas –y en algunos casos múltiples– lo que incrementa la carga operativa y el riesgo de inconsistencias.
6. **Limitaciones para el ingreso de anexos.** La capacidad restringida del buzón dificulta la recepción de anexos que acompañan las acciones de tutela. Esto ha ocasionado que, pese a que el accionante demuestre el envío, los documentos no sean efectivamente recibidos.

### 3.1.8. Fortalezas y debilidades de canal: correo denuncias de corrupción

Es un mecanismo institucional del MSPS, habilitado para recibir denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, irregularidades administrativas o comportamientos contrarios a la ética pública, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011<sup>40</sup>, la cual determina que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su sede electrónica, para la presentación de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El correo [soytransparente@minsalud.gov.co](mailto:soytransparente@minsalud.gov.co) está bajo la gestión de la OAPES<sup>41</sup>, forma parte de la estrategia de transparencia y lucha contra la corrupción en el sector salud y permite a las ciudadanías y grupos de valor reportar los hechos de manera confidencial<sup>42</sup>.

#### *Fortalezas del canal*

1. **Accesibilidad amplia.** El canal de denuncias de corrupción, al operar mediante correo electrónico, ofrece acceso desde cualquier lugar con conexión a internet. Esta característica elimina la necesidad de desplazamientos físicos o trámites presenciales, facilitando la denuncia y garantizando una comunicación rápida y directa con la entidad.
2. **Garantía de confidencialidad.** El canal asegura la reserva de la identidad de los denunciantes, lo que fomenta la confianza y la disposición a reportar posibles actos de corrupción. Este principio de confidencialidad fortalece la transparencia institucional y promueve una mayor participación ciudadana en la vigilancia pública.
3. **Uso sencillo y accesible.** El correo electrónico, por ser una herramienta ampliamente utilizada, permite que cualquier persona pueda presentar denuncias sin requerir conocimientos técnicos ni recursos adicionales. Su simplicidad contribuye a que el proceso sea ágil, inclusivo y de fácil comprensión para todas las ciudadanías y grupos de valor.
4. **Compromiso con la integridad institucional.** La implementación del canal refleja el compromiso del MSPS con el fortalecimiento de los mecanismos de control social y de autocontrol institucional. Este esfuerzo demuestra una política activa de prevención, detección y respuesta frente a posibles prácticas corruptas dentro de la entidad.

#### *Debilidades del canal*

1. **Possible subutilización del canal.** La falta de una estrategia de difusión o gestión adecuada puede generar una baja utilización del canal de denuncias de corrupción. Si los ciudadanos desconocen su existencia o las denuncias no se tramitan oportunamente, se debilita su propósito de transparencia y control social, reduciendo su impacto institucional.

<sup>40</sup> Artículo 73. Reglamentado por el Decreto Nacional 1122 de 2024. Modificado por el art. 31, Ley 2195 de 2022, Literal d) y el inciso 3 del artículo 76.

<sup>41</sup> Las comunicaciones allegadas a este canal son remitidas, a su vez, al correo: [centralizacion@minsalud.gov.co](mailto:centralizacion@minsalud.gov.co), desde el cual se surte el trámite de análisis de la comunicación y su posterior radicación.

<sup>42</sup> Se encuentra ubicado en el footer o pie de página del home de la sede electrónica del Ministerio de Salud y Protección Social.

2. **Falta protocolo públicamente accesible sobre el uso de este canal.** Este protocolo debe regular el funcionamiento, recepción y respuesta a las denuncias presentadas y garantizar la protección de la identidad del denunciante. Esta carencia tiene implicaciones importantes en términos de transparencia, eficacia, trazabilidad y protección al denunciante<sup>43</sup>.
3. **Falta de articulación interinstitucional.** No se cuenta con un espacio formal de diálogo y seguimiento conjunto entre la Jefatura de la OAPES, la Coordinación de Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas, la Oficina de Control Interno de Gestión y la Oficina de control Interno Disciplinario, respecto de la información recibida a través del correo [soytransparente@minsalud.gov.co](mailto:soytransparente@minsalud.gov.co)

### 3.1.9. Fortalezas y debilidades de canal: Redes sociales digitales

Las redes sociales institucionales son un mecanismo de comunicación entre la entidad y las ciudadanías y los grupos de valor –empresarios, medios de comunicación, organizaciones no gubernamentales, entre otros-. La administración de dichos canales constituye una responsabilidad para quienes lideran la estrategia digital –que, en el MSPS corresponde al Grupo de Comunicaciones– no sólo desde la disposición de los contenidos emitidos sino del control de las cuentas (interacción con usuarios, destino de las bases de datos, violación de datos personales, y uso inadecuado de la información, entre otros.)<sup>44</sup>. Las redes sociales, del MSPS, utilizadas como canal de comunicación permanente, comprenden: YouTube, Facebook, Instagram, X, TikTok y Grupos de WhatsApp.

#### Fortalezas de las redes sociales digitales el MSPS

1. **Accesibilidad y comodidad para el ciudadano.** Son canales a los que puede acceder cualquier usuario siempre y cuando cuente con un dispositivo electrónico con acceso a internet, para informarse sobre las acciones del MSPS sin tener que desplazarse.
2. **Promueven la participación.** Al ser plataformas que generan contenido constante, permiten la interacción de los ciudadanos, motivando su participación para temas relevantes del MSPS.
3. **Simplicidad en el uso.** Las redes sociales son plataformas conocidas por población de muchas edades, lo que facilita su utilización en muchos casos sin necesidad de capacitación o herramientas especializadas, lo que facilita el acceso a información de la entidad.
4. **Compromiso institucional.** La dinámica de las redes sociales refleja el esfuerzo del MSPS por comunicar de manera oportuna a los usuarios sobre sus principales programas y su impacto en las comunidades.

<sup>43</sup> Art 76 la Ley 1474 de 2011. Parágrafo. Además, la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anticorrupción, sienta las bases para la gestión de la transparencia y la lucha contra la corrupción en Colombia, incluyendo la gestión de denuncias, quejas y reclamos.

<sup>44</sup> Circular No. 01 Presidencia de la República.

## Debilidades de las redes sociales digitales el MSPS

1. **Ausencia de un mecanismo formal para registrar y asegurar la gestión de las PQRSDF.** Para quienes hacen denuncias a través de esos canales, no obtienen un recibido formal que les conduzca a una ruta de atención o les permita hacer que su interacción con éstos pueda ser efectiva. De hecho, las redes se caracterizan por ser una comunicación más unidireccional.
2. **Ausencia de un protocolo para la gestión de la PQRSDF que se formulen por redes sociales.** Actualmente, no se cuenta con un protocolo definido que permita la recepción, atención y seguimiento adecuado de las PQRSDF que los usuarios formulan a través de redes sociales. Esta ausencia dificulta una respuesta oportuna, reduce la trazabilidad de los casos y puede afectar negativamente la percepción del servicio por parte de las ciudadanías<sup>45</sup>.
3. **Limitada personalización de la atención.** Al ser una interacción digital generalizada con un alto volumen de comentarios o mensajes privados, realmente no existe la atención personalizada para los usuarios y por este motivo, muchas de sus solicitudes no puedan ser atendidas de manera oportuna a través de estas plataformas.
4. **La comunicación es unidireccional.** Es un canal fundamentalmente informativo, para dar a conocer las acciones del MSPS, por lo que se convierten en plataformas de comunicación unidireccional siendo receptoras de la información más no resolutivas.
5. **Barreras de accesibilidad digital.** El uso de redes sociales exige contar con acceso a un dispositivo con internet; no obstante, muchos de los usuarios pueden presentar pocas o cero habilidades digitales, así como escasez de recursos para acceder a estas plataformas, por lo que realmente las redes no logran llegar a varios sectores de la sociedad (especialmente en la periferia). Estas fortalecen los canales de interacción, pero se quedan cortas para llegar a toda la población.

## 3.2. Otros canales

### 3.2.1. Fortalezas y debilidades del canal: correos de servidores públicos y colaboradores

En el contexto institucional del MSPS, es común que las ciudadanías y grupos de valor envíen sus peticiones directamente a cuentas de correos electrónicos de las altas directivas del MSPS y, en general, de asesores, directores, coordinadores y profesionales de la institución. La gestión por parte de estos servidores públicos y colaboradores, consiste en reenviar estas solicitudes a un correo electrónico interno: [centralización@minsalud.gov.co](mailto:centralizacion@minsalud.gov.co) creado para centralizarlas y depurar las

---

<sup>45</sup> Ver Sentencia de la Corte Constitucional T-230 de 2020.

peticiones y comunicaciones antes de enviarlas a radicación en el sistema de gestión documental ControlDoc<sup>46</sup>.

#### *Fortalezas del canal*

1. **Recepción y centralización de las peticiones.** El correo [centralización@minsalud.gov.co](mailto:centralización@minsalud.gov.co) tiene como finalidad centralizar las solicitudes y comunicaciones recibidas en los correos electrónicos de los servidores públicos y colaboradores el MSPS. Para evitar la duplicidad de solicitudes se realiza una depuración en este dominio y en el sistema de gestión documental. Una vez efectuados los pasos anteriores se envía al correo electrónico institucional ([correo@minsalud.gov.co](mailto:correo@minsalud.gov.co)) para radicación desde donde sigue el flujo documental.
2. **Asignación interna con trazabilidad.** Cada solicitud ciudadana es remitida al área responsable, mediante un radicado formal, asegurando una distribución sistemática y documentada.
3. **Control y seguimiento.** El proceso de atención y respuesta se ejecuta conforme a los protocolos vigentes, incluido el seguimiento de los plazos legales establecidos de respuesta.

#### *Debilidades del canal*

1. **Ausencia de un protocolo interno (guía, manual, ABC) para la gestión del canal [centralización@minsalud.gov.co](mailto:centralización@minsalud.gov.co)** Este protocolo interno debe establecer de manera clara las reglas para la redirección automática de todas las peticiones, de modo que puedan ser gestionadas sin alterar el contenido original del mensaje. Esta medida tiene como objetivo garantizar la trazabilidad integral, asegurar la integridad de la información recibida y evitar pérdidas, duplicaciones o retrasos en el tratamiento de las solicitudes.
2. **Falta de socialización interna.** Se evidencia la ausencia de una estrategia de socialización sobre los procedimientos internos para la gestión de las PQRSDF y comunicaciones que ingresan a los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos y colaboradores, de tal manera que se pueda erradicar la mala práctica de reenviar las solicitudes al correo electrónico institucional: [correo@minsalud.gov.co](mailto:correo@minsalud.gov.co) en el cual no es posible depurar para eliminar las duplicidades.
3. **Desconocimiento sobre la obligatoriedad de radicación de solicitudes.** Esta falla indica el incumplimiento respecto a la obligación legal de radicar todas las solicitudes ciudadanas, independientemente del canal por el cual sean recibidas. Esta situación puede ocasionar demoras en la respuesta, omisiones involuntarias o incluso incumplimientos de las disposiciones normativas vigentes.

---

<sup>46</sup> Circular No 020 de 2019

### 3.2.2. Fortalezas y debilidades de canales alternativos

De acuerdo con el sondeo realizado en 14 dependencias del MSPS, se identificó que al menos 9 de ellas han implementado la práctica de habilitar cuentas de correo electrónico institucionales adicionales o paralelas, para la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). Esta estrategia ha sido adoptada, en gran parte, con el objetivo de facilitar la comunicación directa entre las ciudadanías y grupos de valor y áreas específicas de la entidad. Asimismo, responde a necesidades operativas particulares que demandan un tratamiento inmediato y especializado de asuntos sensibles o técnicos en el marco de la gestión cotidiana.

Entre estos dominios se identifican los relacionados en la Tabla 1, una lista en todo caso no exhaustiva, pues no se dispone del inventario total de los mismos.

**Tabla 1. Canales alternativos identificados**

Nombre del dominio	Descripción de las solicitudes
<a href="mailto:participacion@minsalud.gov.co">participacion@minsalud.gov.co</a>	Confirmación delegados de las Sociedades Científicas a las mesas de consenso de análisis técnico - científico, actualización de datos de las diferentes agremiaciones, asociaciones de pacientes y sociedades científicas, formulación de preguntas (fechas de apertura y cierre de nominaciones, incidencias en el registro a la herramienta Mi Vox Pópuli) y sobre los temas misionales de la Subdirección de Beneficios.
<a href="mailto:presupuesto_maximo@minsalud.gov.co">presupuesto_maximo@minsalud.gov.co</a>	Actos administrativos, aclaraciones, retroalimentación información acerca de Presupuestos Máximos.
<a href="mailto:sso@minsalud.gov.co">sso@minsalud.gov.co</a>	Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con procedimiento de asignación de plazas de Servicio Social Obligatorio; Registro Nacional de Talento Humano en Salud; Relación Docencia-Servicio de escenarios de aprendizaje.
<a href="mailto:soportewebpdsp@minsalud.gov.co">soportewebpdsp@minsalud.gov.co</a>	Asesoría, asistencia técnica sobre el Plan decenal de Salud Pública y el proceso de planeación integral para la salud con sus componentes.
<a href="mailto:estadisticasvitales@minsalud.gov.co">estadisticasvitales@minsalud.gov.co</a>	Solicitudes de incidentes y preguntas sobre la operación del aplicativo RUAF.
<a href="mailto:reportetutelas@Minsalud.gov.co">reportetutelas@Minsalud.gov.co</a>	Orientación Circular externa 001 / 2025
<a href="mailto:saneamientocartera@minsalud.gov.co">saneamientocartera@minsalud.gov.co</a>	Mesa de ayuda de nivel dos, de la circular conjunta con Supersalud 030 de 2013
<a href="mailto:sig@minsalud.gov.co">sig@minsalud.gov.co</a>	Solicitudes a líderes y facilitadores de procesos, procedimientos e intervinientes de políticas de gestión en el marco del MIPG, reportes relacionados con las metodologías, se hacen convocatorias a reuniones-socializaciones, entre otros. El alcance es al interior de MSPS y en temas particulares con algunas entidades adscritas.
<a href="mailto:cpcd@minsalud.gov.co">cpcd@minsalud.gov.co</a>	Solicitudes relacionadas con correcciones al Certificado de Discapacidad.

Nombre del dominio	Descripción de las solicitudes
<p>soportend@minsalud.gov.co          discapacidad@minsalud.gov.co          soportepai@minsalud.gov.co          soportepila2@minsalud.gov.co          soportepisis@minsalud.gov.co          miseguridadsocial@minsalud.gov.co          habilitacionmesadeayuda@minsalud.gov.co          soportempres@minsalud.gov.co          sispro_bodega@minsalud.gov.co          soporterelab@minsalud.gov.co          serviciosocialobligatorio@minsalud.gov.co          soporte-sipe@minsalud.gov.co          soporte-fev-rips@minsalud.gov.co          soportelicenciasst1@Minsalud.gov.co          mesaayuda_siaps@minsalud.gov.co          Soporte.siifa@minsalud.gov.co  <a href="mailto:soporte_ihce@Minsalud.gov.co">soporte_ihce@Minsalud.gov.co</a>  <a href="mailto:ysis2@Minsalud.gov.co">ysis2@Minsalud.gov.co</a></p>	<p>La Mesa de Ayuda Misional brinda atención integral a los usuarios, mediante diversos correos electrónicos, como vía formal y documentada, para garantizar la recepción de solicitudes, consultas, reportes de incidentes, requerimientos normativos, temáticos, de anexos técnicos y tecnológicos, asegurando la disponibilidad, accesibilidad y oportunidad en la respuesta, la continuidad de los procesos misionales de la entidad ,así como la trazabilidad, asignación y seguimiento de cada caso hasta su cierre.</p> <p>Los cuales se clasifican de acuerdo con la naturaleza y complejidad de las solicitudes en las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casos normativos: tratan sobre consultas de leyes, decretos o normas, según cada temática. En caso de requerirse, estas consultas deben ser escaladas al líder funcional responsable del tema, al correo establecido.</li> <li>• Casos temáticos y de anexos técnicos: están relacionados con toda la temática, la cual incluye también los anexos técnicos. En caso de requerirse, estas consultas deben ser escaladas al líder funcional responsable del tema, al correo establecido.</li> <li>• Casos tecnológicos: Están relacionados con incidencias en las plataformas o aplicativos. En caso de requerirse, estas consultas deben ser escaladas al correo establecido del contacto tecnológico del aplicativo correspondiente.</li> </ul> <p>La atención se desarrolla en dos niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel 1: Canal telefónico y gestión de correos electrónicos realizada por los agentes del centro de contacto.</li> <li>• Nivel 2: Gestión de correos electrónicos realizada por los líderes funcionales de cada temática en las diferentes dependencias del MSPS, dicha gestión corresponderá a la proyección de respuestas a los casos escalados desde nivel 1 teniendo en cuenta los tiempos establecidos en este procedimiento (2 a 5 días hábiles dependiendo la temática).</li> </ul> <p>Finalmente, el correo pisis2@minsalud.gov.co está directamente asignado al funcionario responsable del MSPS y se utiliza para atender los casos escalados por la Mesa de Ayuda Misional de nivel 1 sobre esta temática.</p>

Fuente: Sondeo interno mediante formulario en línea.

#### Fortalezas en el uso de canales alternativos

1. **Mayor accesibilidad para las ciudadanías.** Al disponer de varios puntos de contacto, las ciudadanías y grupos de valor pueden dirigirse directamente a áreas específicas según la necesidad, lo que puede dar la impresión de una administración más cercana y receptiva.

2. **Flexibilidad operativa.** Las áreas técnicas pueden gestionar directamente las solicitudes relacionadas con sus funciones, sin depender exclusivamente de un canal centralizado.
3. **Respuesta más directa y ágil para casos específicos.** Algunas solicitudes pueden ser resueltas de manera más ágil cuando llegan directamente al área competente, por ejemplo, en temas de contratación o atención a población vulnerable, mejorando la atención y el trámite directo con la dependencia competente.

#### *Debilidades en el uso de canales alternativos*

1. **Fragmentación del sistema de atención.** La existencia de múltiples cuentas impide una trazabilidad unificada de las solicitudes ciudadanas.
2. **Ausencia de radicación formal.** No todas las peticiones recibidas por estas vías se registran oficialmente en el sistema de gestión documental, incumpliendo el principio de trazabilidad y los estándares normativos sobre el derecho de petición.
3. **Falta de estandarización.** No siempre existen lineamientos claros sobre cómo responder, a quién escalar, en qué tiempo o con qué formato, lo que genera disparidad en la calidad de las respuestas y en los tiempos de atención.
4. **Riesgo de duplicidad o pérdida de información.** Las ciudadanías pueden enviar su solicitud a diferentes cuentas, generando registros múltiples, respuestas contradictorias o incluso la pérdida de información si no se canaliza correctamente.
5. **Limitaciones en la generación de estadísticas y seguimiento de la gestión.** Existen dificultades para elaborar estadísticas, indicadores e informes de seguimiento y evaluación, debido a que no todas las peticiones recibidas por estos correos se registran en el sistema de gestión documental. En algunos casos, las respuestas se emiten directamente desde estos dominios, lo que impide consolidar información completa y trazable sobre la gestión de las solicitudes.
6. **Ausencia de protocolos estandarizados.** La proliferación de canales alternos no está acompañada de protocolos estandarizados y puede contravenir disposiciones legales relacionadas con la gestión para la presentación, radicación y respuesta de las PQRSDF y comunicaciones de ciudadanías y grupos de valor.

### **3.3. Sede electrónica del MSPS**

Es el sitio web oficial del MSPS<sup>47</sup>. En el contexto de la transformación digital del Estado<sup>48</sup>, se denomina sede electrónica y se ha consolidado como un canal a través del cual los ciudadanos y grupos de valor pueden interactuar con la institución, ejercer sus derechos, acceder a servicios,

<sup>47</sup> <https://www.minsalud.gov.co/Portada/index.html>

<sup>48</sup> Estas sedes forman parte del proceso de transformación digital del Estado colombiano, liderado por el gobierno nacional a través de iniciativas: Gobierno en Línea (2000 – 2016) y, posteriormente denominada Gobierno Digital (Desde 2016 – Actualidad). El Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 sustituye la estrategia de Gobierno en Línea por una nueva política pública: Gobierno Digital. Esta es liderada por el MinTic y busca construir un Estado más eficiente, transparente e inclusivo, aprovechando el potencial de la tecnología.

participar en la vida institucional, consultar información, realizar trámites y gestionar solicitudes administrativas en línea, sin necesidad de desplazarse físicamente, con garantías de autenticidad, seguridad y validez legal, desde una variedad de recursos y utilidades digitales accesibles a través de internet.

Normativamente, las sedes electrónicas de las entidades públicas deben estar dotadas de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas, que garanticen las condiciones de eficiencia, transparencia, calidad, actualización, seguridad, usabilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad e integración de todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, de tal manera que la información, canales, servicios y procedimientos estén disponibles para los ciudadanos, sin barreras discriminatorias y asegurando la inclusión digital (Ley 1437 de 2011, artículo 60 y Decreto 2106 de 2019, artículo 14).

Del mismo modo, estas páginas deben dar respuesta a lo preceptuado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 del 2015, en términos de formatos alternativos, lenguaje claro y comprensible, información en diversos idiomas y lenguas para los grupos étnicos del país y la adecuación de los medios para las personas con discapacidad<sup>49</sup>. Ello en coherencia con la Resolución 1519 del 2020<sup>50</sup> del MinTic, norma que adoptó los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (WCAG por sus siglas en inglés: *Web Content Accessibility Guidelines*)<sup>51</sup>, obligatorios desde 2022.

Dichos estándares desarrollan los cuatro principios de la accesibilidad web –perceptible, operable, comprensible y robusto– que se describen en los cuatro anexos de la Resolución 1519 del 2020. El primero, determina las directrices de accesibilidad<sup>52</sup>; el segundo incorpora los estándares de transparencia y divulgación de contenidos, la creación de tres menús especializados para las ciudadanías y la integración con el Portal Único del Estado colombiano –GOV.CO–<sup>53</sup>. El tercero dispone las medidas de seguridad digital<sup>54</sup> y, el cuarto, las condiciones para publicar datos abiertos y la integración al Portal Único de Datos Abiertos [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)<sup>55</sup>.

En la actualidad, la entidad debe dar cuenta de la observancia de estas directrices ante la Procuraduría General de la Nación (PGN). En tal sentido, esta instancia dispone de un sistema de información hecho a la medida –“Matriz vigilancia del cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014”– que permite el registro, seguimiento, monitoreo anual y la posterior generación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información [ITA], con base en preguntas agrupadas por niveles,

<sup>49</sup> Artículo 8º. Ley 1712 de 2014 Criterio diferencial de accesibilidad y artículo 39.

<sup>50</sup> Ver artículos 2 y 3 de la Resolución Min TIC 1519 de 2020. Consulte los documentos correspondientes a esta resolución escogiendo la categoría transparencia y accesibilidad web y filtrando en los siguientes enlaces: <https://bit.ly/2IVr0kR> <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Biblioteca/#data=%22filter%22:%22199019%22,%22page%22:1%22>

<sup>51</sup> Consorcio WWW, creador del protocolo World Web Wide - WWW que permite visualizar los sitios web.

<sup>52</sup> Artículo 13. Decreto 103 de 2015 Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el MinTic a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.

<sup>53</sup> Artículo 15 del del Decreto 2106 de 2019.

<sup>54</sup> Anexo técnico 3 - Resolución 1519 de 2020-, Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 Artículos 2.1.1.1.2 y 2.1.1.3.1.1

<sup>55</sup> Ley 1712 de 2014 (artículo 11). Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.2.1.11.). Decreto 103 de 2015 (Artículo 11)

secciones y anexos que, a su vez, discriminan las temáticas descritas en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020<sup>56</sup>.

Con estos antecedentes, se presentan los recursos y utilidades digitales dispuestas en el portal del MSPS, que le permiten a la institución organizar y ofrecer información y servicios, gestionar información y comunicarse con las ciudadanías, así como las fortalezas y debilidades de la sede electrónica.

### 3.3.1. Menús: transparencia, participa y atención al ciudadano

El MSPS diseñó y publicó los menús de “Transparencia y acceso a la información pública”, “Atención y servicios a la ciudadanía” y “Participa”, en cumplimiento de la Política de Gobierno Abierto<sup>57</sup>, y de la Política de Gobierno Digital, orientadas a fortalecer la transparencia, el acceso a la información pública, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la provisión de servicios a través de medios digitales.

Posteriormente, estos menús fueron incorporados como componentes obligatorios en los portales web y sedes electrónicas de las entidades del Estado, de acuerdo con los lineamientos definidos por el MinTIC en el marco del Decreto 767 de 2022, que actualiza la Política de Gobierno Digital y subroga disposiciones del Decreto 1078 de 2015, en concordancia con la Ley 1712 de 2014 –Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional–, el Decreto 1081 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020, que establece los lineamientos para la publicación y actualización de la información en los sitios web de las entidades públicas<sup>58</sup>.

- **Menú “Transparencia y acceso a la información pública”.** Redirecciona a la información que obligatoriamente debe publicar el MSPS que, como mínimo, comprende lo estipulado en la Ley 1712 del 2014 y el Decreto 1081 de 2015<sup>59</sup>. Entre este contenido se encuentra el relacionado con el ejercicio de la función pública, servicio público, ejercicio de autoridad, o sobre fondos públicos que reciban o intermedien y la normativa vigente que rige la institución y al sector. Esta información debe ser publicada de manera inmediata o en tiempo real e incluir fecha de publicación, estandarizada en niveles y subniveles<sup>60</sup>.
- **Menú Atención y servicios a la ciudadanía.** Este menú debe permitir el acceso a la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos,

<sup>56</sup> Artículo 23 de la Ley 1712 de 2014. Para mayor información sobre el instrumento consultar:  
<https://www.procuraduria.gov.co/Pages/ita.aspx>

<sup>57</sup> El Gobierno colombiano ha impulsado el trabajo en materia de Gobierno Abierto gracias a su adhesión a la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) en el año 2011.

<sup>58</sup> Para mayor información consultar: <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/>

<sup>59</sup> Artículo 2.1.1.2.1.4.

<sup>60</sup> Desde este espacio se debe dar cumplimiento a lo ordenado en: Resolución 1519 de 2020 Anexo técnico 2. Decreto 103 de 2015 (Art. 42 numeral 4, Arts. 8 y 9). Ley 1712 de 2014 (Art. 9, literales a - e Art.10; Art. 9, literal b). Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.2.1.5.). Ley 489 de 1998 (Artículo 119). Decreto Ley 1333 de 1986 (Artículo 379). Ley 1474 de 2011 (Arts.74 y 77 y parágrafo). Decreto 612 del 2019. Ley 951 de 2005, Resolución 6289 de 2011 y Circular 11 de 2006 de la Contraloría General de la República

consultas de acceso a información pública, información de contacto y formulario PQRSDF. Entre los requisitos exigibles en este menú están los de disponer de: i) Trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAS) y consultas de acceso a información pública (CAIP)<sup>61</sup>, ii) Canales de atención y pida una cita y iii) formulario de PQRSDF<sup>62</sup>.

- **Menú Participa.** En este repositorio se debe publicar la información que corresponde a mecanismos, espacios o instancias de participación ciudadana, modalidades de control social, la Estrategia de Participación Ciudadana, la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas, el calendario de las acciones de participación ciudadana, formulario de inscripción a procesos de participación, herramienta de evaluación de diagnóstico de necesidades, canales virtuales para la interacción con las ciudadanías, entre otros elementos<sup>63</sup>.

### 3.3.2. Aplicativos y/o sistemas de información

De acuerdo con el catálogo elaborado por la Oficina de la Información y la Comunicación -TIC, el MSPS ha desarrollado 70 aplicativos y/o sistemas de información, de los cuales 23 son utilizados internamente para los procesos financieros y administrativo. Frente al servicio a las ciudadanías y grupos de valor, este catálogo enlista 47 aplicativos y/o sistemas de información administrados por distintas dependencias misionales<sup>64</sup> (Ver Anexo 1). Se aclarar que, en el contexto institucional, es común que cada dependencia o área funcional identifique sus propias necesidades tecnológicas y, como resultado, tome decisiones para crear o adquirir nuevos sistemas y aplicativos que le permitan cumplir con objetivos específicos. Esta dinámica provoca que el número total de desarrollos tecnológicos dentro de la entidad no siempre sea fijo ni centralizado.

Estos aplicativos y/o sistemas de información interoperables, fueron creados con fines sectoriales específicos que hoy permiten a los ciudadanos y grupos de valor, realizar consultas, reportar o registrar información y realizar trámites, por ejemplo. Uno de los más robustos es el Sistema Integral de Información de la Protección Social (SISPRO) que, como aplicativo, facilita la consolidación, cruce y consulta de datos a través de la comunicación de múltiples aplicaciones como: RUAF<sup>65</sup>, RIPS<sup>66</sup>,

---

<sup>61</sup> La Resolución 2893 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, da cuenta de las pautas a considerar en los sistemas de información que soportan las sedes electrónicas de las entidades públicas y a los espacios virtuales para los trámites, OPAS y CAIPS.

<sup>62</sup> Desde este espacio se debe dar cumplimiento a lo ordenado en: Artículo 2 del Decreto 2106 de 2019, artículo 2.2.9.1.2 y 2.2.17.1.2 del Decreto 1078 de 2015, Título 9, Capítulo 1, sección 1, y del artículo 2 de la Ley 1437 de 2011, artículos 60 de la Ley 1437 de 2011, 14 y 15 del Decreto 2106 de 2019, artículo 2.2.17.6.1. del título 17 de la parte 2 del libro 2. Resolución 2893 de 2020. Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020. Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación. Artículo 38 de la Ley 190 de 1995 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.

<sup>63</sup> Desde este espacio se debe dar cumplimiento a lo ordenado en: Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2. Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública Versión 1.

<sup>64</sup> Adicionalmente, se desarrolló el Sistema de Monitoreo de eventos de interés en salud pública concebido en el contexto del Reglamento Sanitario Internacional (RSI), en la actualidad inactivo.

<sup>65</sup> Registro Único de Afiliados a la Protección Social: Contiene el registro de los afiliados al Sistema Integral de Seguridad Social (Pensiones, Riesgos Laborales, Subsidio Familiar, Cesantías) y de los beneficiarios de los programas que se presten a través de la red de protección social.

<sup>66</sup> Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS). Sistema que realiza la recepción y validación de la información de todas las atenciones en salud prestadas a la población residente en el país.

PILA<sup>67</sup>, SIHO<sup>68</sup>, SISMED<sup>69</sup>. Además de estas fuentes propias, incorpora externas como el SIVIGILA<sup>70</sup> y de actores como: Direcciones Territoriales de Salud, Prestadores de Servicios de Salud y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud, así como registros administrativos de otras entidades el gobierno como la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) y la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), entre otros.

Además de los aplicativos ya citados, se destacan otros como: "Supervivencia": permite realizar consultas masivas para verificar el registro de fallecidos. "Sistema de Información de Afiliaciones Colectivas (ACO)": permite realizar consultas acerca de afiliaciones colectivas. "Bitácora (Reporte de CRUE)": favorece el reporte de emergencias de alto impacto a través de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias (CRUE). "Registro de Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad (RLCPD)": creado para registrar la información del proceso de certificación de discapacidad que operan las entidades territoriales. "Medicamentos de Alto Costo (ACMED)": destinado al registro y seguimiento del inventario de medicamentos de compra centralizada. "Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (PAPSIVI)": sistema de seguimiento y monitoreo a las atenciones de las víctimas del conflicto armado. "Mecanismo de Información de Prescripción de Medicamentos (MIPRES)": permite la prescripción de servicios y tecnologías en salud (medicamentos, procedimientos, dispositivos médicos, servicios complementarios, entre otros) no financiados con la Unidad de Pago por Capitación (UPC). Y, más recientemente, el "Sistema Integral de Información Financiera y Asistencial (SIIFA)"<sup>71</sup>: un sistema de apoyo financiero diseñado para recopilar, consolidar y gestionar la información financiera, administrativa y asistencial del sector salud.

### 3.3.3. Plataformas y/o portales web

Permiten compartir información entre diferentes entidades del sector salud y otros organismos públicos, facilitando la coordinación y el seguimiento de políticas, programas y acciones en beneficio de la salud pública, así como para realizar trámites. Estas plataformas y/o portales son:

<sup>67</sup> Planilla Integrada de Liquidación de aportes. Base de datos única que consolida la información del pago integrado de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, enviada por los Operadores de Información. La planilla integrada de liquidación de los aportes PILA, es el mecanismo mediante el cual los aportantes liquidan y pagan los aportes al Sistema General de Seguridad Social, en los cuales los cotizantes están obligados a aportar.

<sup>68</sup> Sistema de Gestión Hospitalaria: Aplicativo que sistematiza información reportada por las Instituciones Públicas Prestadoras de Servicios de Salud, sobre variables de carácter contable, presupuestal, financiero, de capacidad instalada, recurso humano, calidad y producción de servicios.

<sup>69</sup> Sistema de Información que permite consultar los medicamentos SISMED a los usuarios que requieran realizar consultas a través de las funcionalidades Web para la administración y consulta de entidades obligadas a reportar y brindar información acerca del estado de reporte de archivos de precios de medicamentos y generación de estadísticas relevantes para el proceso.

<sup>70</sup> Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública -Sivigila, del Instituto Nacional de Salud (INS), creado para realizar la provisión de información sobre los eventos que afecten o puedan afectar la salud de la población colombiana. <https://www.minsalud.gov.co/salud/paginas/sivigila.aspx> <https://portalsivigila.ins.gov.co/>

<sup>71</sup> <https://www.minsalud.gov.co/SIIFA/Paginas/sistema-integral-de-informacion-financiera-y-asistencial.aspx>

- **AiHospital Contigo<sup>72</sup>**. Este portal permite conocer y hacer seguimiento a las acciones de prevención y promoción de la salud en los territorios en sedes de prestación de servicios de salud.
- **Componente estratégico y operativo del Plan Decenal de salud pública (PDSP)<sup>73</sup>**. Sitio colaborativo que contiene información sobre el PDSP y la planeación integral en salud. Incluye normas, análisis de situación de salud, lineamientos, documentos técnicos, herramientas, instrumentos e informes relacionados.
- **Portal web SISPRO<sup>74</sup>**. Su diseño como portal comprende una bodega de datos, que integra y consolida información de diversas fuentes de información y sistemas y/o aplicativos del sector: salud, pensiones, riesgos profesionales, precios de medicamentos, talento humano en salud, afiliaciones, prestaciones de salud y promoción social, entre otros. Los esfuerzos y compromisos desde el sector salud en materia de información –con la integración de las fuentes disponibles con datos relevantes sobre la salud de las personas– materializan el Sistema de Información Integral de la Protección Social –SISPRO– dispuesto para monitorear la salud y las desigualdades comúnmente asociadas a ésta, entre grupos específicos dentro de la población colombiana.
- **Plataforma del Fondo Nacional de Estupefacientes – FNE<sup>75</sup>**. Es una plataforma oficial del MSPS, en la cual se aloja la sede electrónica del Fondo Nacional de Estupefacientes (FNE). Centraliza el acceso a los servicios relacionados con el control, distribución, importación, exportación y uso de sustancias sometidas a fiscalización (como estupefacientes y psicotrópicos) y los medicamentos que las contienen, así como los documentos técnicos y de apoyo que contribuyen al uso adecuado y racional de medicamentos monopolio del Estado.
- **Ventanilla de trámites y servicios<sup>76</sup>**. Es un portal transversal para la gestión digital de trámites relacionados con el sector salud –incluidos los del FNE–, tanto para personas naturales como jurídicas. Esta herramienta permite presentar las solicitudes, consultar su estado, acceder a la hoja de vida del trámite, descargar los formatos correspondientes u obtener información sobre los trámites no automatizados y digitalizados. Opera a través de la sede electrónica del MSPS en el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía"<sup>77</sup> y desde dispositivos móviles (teléfonos inteligentes o tabletas).
- **Centro especializado de servicio al ciudadano (CESC)<sup>78</sup>**. A través de este portal web se presenta información sectorial del MSPS y de las 11 entidades adscritas al sector<sup>79</sup> en materia

<sup>72</sup> <https://sig.sispro.gov.co/aihospitalcontigo/>

<sup>73</sup> <https://sme-pdsp.minsalud.gov.co/> <https://sme-pdsp.minsalud.gov.co/Home/Login?ReturnUrl=/Home/Menu>  
<https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Paginas/PDSP-2022-2031.aspx>

<sup>74</sup> <https://web.sispro.gov.co/>

<sup>75</sup> <https://fne.minsalud.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>

<sup>76</sup> <https://tramites.minsalud.gov.co/tramitesservicios/>

<sup>77</sup> En la actualidad se adelanta la actualización para garantizar la operación y funcionalidad de esta ventanilla con el Sistema de Gestión Documental del MSPS, aplicativo ControlDoc.

<sup>78</sup> <https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Portal-Sectorial.aspx>

<sup>79</sup> ADRES (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud), Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud), INVIMA (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos), Instituto Nacional de Salud (INS), Hospital universitario - Centro Dermatológico Federico Lleras, Fondo de previsión Social del Congreso de la República, Instituto Nacional de Cancerología – ESE, Sanatorio Agua de Dios, Sanatorio de Contratación – ESE, Fondo de Pasivo Social – Ferrocarriles Nacionales de Colombia e Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud – IETS

de trámites, servicios y herramientas disponibles para hacer consultas individualizadas y acceder a documentos de apoyo, rutas temáticas y preguntas frecuentes. El CESC materializa el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano (MISC) adoptado por el MSPS mediante la Resolución 784 de 2021.

- **Observatorios<sup>80</sup>**. Este portal es la ruta o acceso para llegar a información contenida en 8 observatorios, vinculados al Sistema de Información en Salud y Protección Social (SISPRO). En términos prácticos es un sistema inteligente que estructura, organiza, estandariza indicadores y divulga la información y evidencia disponible sobre la calidad de la atención en salud. Los observatorios están incorporados al conjunto de Registros, Observatorios y Sistemas de Seguimiento –ROSS– con roles estratégicos y competencias definidas en función de la gestión del conocimiento y de disponibilidad de información a nivel nacional para identificar y monitorear las brechas existentes y las condiciones que inducen a cambios en la salud de las poblaciones. Estos observatorios desarrollan temáticas estructuradas con énfasis en la presentación de indicadores y divulgación de conocimiento específico. (Ver Anexo 2).

### 3.3.4. Micrositios

Son espacios o secciones dentro de la sede electrónica del MSPS, con temáticas focalizadas y/o especializadas en las materias que regula el MSPS, en el marco de las funciones legalmente asignadas, facilitando el acceso a contenidos de interés para diferentes ciudadanías y grupos de valor. Estos micrositios están segmentados en cuatro menús: i) "Salud", ii) "Protección Social", iii) "Normativa" y iv) "Centro de comunicaciones". Los menús de "Salud" y "Protección Social", despliegan, a su vez, cerca de 58 subsitios que conducen a información específica y especializada en cada tema, con herramientas, enlaces y descargables. Así mismo, las secciones de "Normativa" y "Centro de comunicaciones" conducen a los recursos informativos propios de éstas.

### 3.3.5. Fortalezas y debilidades de la sede electrónica

#### Fortalezas de la sede electrónica

- **Eficiencia administrativa y operativa**
- ✓ Acceso a la información 24/7 desde cualquier lugar con conexión a internet, incluidos los dispositivos móviles (teléfonos inteligentes o tabletas).
- ✓ Mejora la eficiencia administrativa y la automatización, por vía de la integración y la interoperabilidad de portales y procesos, con un significativo ahorro de tiempo en filas y traslados al punto de atención presencial y, en términos de "gasto de bolsillo" para los ciudadanos.
- ✓ Facilita la presentación de una amplia oferta de información estructurada y organizada en el marco de los derechos del ciudadano.

<sup>80</sup> <https://www.sispro.gov.co/observatorios/Pages/Observatorios.aspx>

- ✓ Impulsa la transformación y la inclusión digital, al acercar los servicios a personas en zonas alejadas.
- ✓ Mejora la experiencia del ciudadano o usuario, generando confianza y eficiencia.

- ***Empoderamiento de las ciudadanías para interactuar directamente con la entidad***

- ✓ Permite presentar solicitudes o peticiones sin intermediarios a través de distintos canales dispuesto en el portal.
- ✓ Permite gestionar trámites en línea y consultar el estado de los mismos en tiempo real.
- ✓ Permite recibir notificaciones oficiales, con plena validez jurídica.
- ✓ Permite participar en encuestas, sondeos o consultas públicas.
- ✓ Permite evaluar los servicios y trámites mediante formularios virtuales establecidos para tal fin.

- ***Transparencia institucional / centralización de información***

- ✓ Presenta información integral de la institución y el sector, incluidas las políticas, lineamientos, normativas y/o procedimientos en línea.
- ✓ Permite el acceso a canales oficiales de redes sociales (X, Facebook, Instagram, YouTube)
- ✓ Permite el acceso a canales oficiales: correos institucionales, notificaciones judiciales, correo para denuncias y chat.
- ✓ Permite el acceso a recursos complementarios: aplicaciones, portales e información específica.

- ***Estructura, recursos y utilidades***

- ✓ Presenta la imagen oficial de la institución.
- ✓ Mantiene un menú de navegación horizontal fijo para acceder a secciones de: Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, Atención y servicios a la ciudadanía, Participa, Normativa y Centro de Comunicaciones (noticias, eventos), más dos secciones especializadas en las temáticas objeto de las competencias legalmente asignadas a la cartera, como ente rector del sector salud.
- ✓ Presenta información actualizada en materia de planeación, gestión financiera, contractual, y noticiosa de la entidad.
- ✓ Presenta información de rendición de cuentas y de participación ciudadana.

- ***Accesibilidad y usabilidad***

- ✓ Se cumple con los elementos y criterios de accesibilidad establecidos en la Resolución 1519 de 2020, lo que garantiza la inclusión digital de personas con discapacidad visual.
- ✓ La página principal de portal incluye "atajos" para acceder a enlaces de información de interés: evaluaciones del sector, Plan Decenal de Salud Pública, Giros de EPS a IPS, entre otros.
- ✓ El encabezado y pie de página del dominio están ajustados normativamente.
- ✓ Dispone de "menú accesible" con funciones para ajustar accesibilidad visual.
- ✓ La sede electrónica tiene "diseño responsivo", lo cual infiere la capacidad de ajustarse automáticamente al tamaño de pantalla del dispositivo que usen las ciudadanías, como un

celular, una tableta o una computadora. Es decir, el contenido se ve bien y es fácil de usar en todos los dispositivos.

- ✓ La tipografía es adecuada, sin adornos y buen tamaño.
- ✓ La sede electrónica permite el acceso a una variedad de aplicativos y sistema de información.

#### *Debilidades de la sede electrónica*

- **Problemas de usabilidad, navegabilidad y experiencia de usuario**

- ✓ Existen “traslapes” entre la versión antigua y la versión en actualización de la sede electrónica, lo que genera fallas en su funcionamiento y puede confundir a los usuarios durante la navegación.
- ✓ Algunas secciones del portal no son intuitivas ni amigables; las interfaces presentan una navegación compleja de varios “clicks” consecutivos, lo que dificulta el acceso a la información.
- ✓ El ingreso a ciertos portales, aplicativos o sistemas de información no es evidente y obliga al usuario a realizar búsquedas externas.
- ✓ No existe un protocolo para autorizar el desarrollo de nuevos aplicativos, de tal manera que se pueda tener un catálogo integral del total de ellos, su estado y disposición visible en línea.
- ✓ No hay una diferenciación visual clara entre información cotidiana, urgente o relevante, lo que debilita la jerarquía visual del sitio.

- **Organización y presentación deficiente de la información**

- ✓ La información está desorganizada en los micrositios, con menús verticales extensos y enlaces que no funcionan o que redirigen a contenidos mal clasificados y con títulos poco descriptivos.
- ✓ Hay sobrecarga informativa con descripciones extensas, lo que dificulta la comprensión de la funcionalidad de los menús y micrositios.
- ✓ Muchos contenidos están redactados en lenguaje técnico o especializado, sin alternativas de lenguaje claro, resúmenes ejecutivos, infografías o herramientas de apoyo para facilitar su comprensión.
- ✓ Se evidencia falta de actualización en varios contenidos, con referencias a normas derogadas o información obsoleta.

- **Accesibilidad y cumplimiento normativo insuficiente de inclusión**

- ✓ Se presentan fallas como el uso de documentos escaneados que no permiten ser leídos por lectores de pantalla, imágenes sin texto alternativo y videos sin subtítulos, transcripción o audio-descripción.
- ✓ El menú de “Atención y servicios a la ciudadanía” está construido sobre tecnología obsoleta (ASPX), que no se alinea con la identidad visual del nuevo portal ni cumple con principios actuales de accesibilidad.
- ✓ El servicio de chat no funciona, lo que limita los canales de atención directa y la resolución inmediata de inquietudes ciudadanas.

- ✓ Es escasa la información en lenguas nativas y existen pocos documentos técnicos en lenguaje claro.
- **Estándares visuales y de diseño inconsistentes**
- ✓ No todos los portales, herramientas o instrumentos mantienen una identidad visual uniforme (colores, tipografías, íconos, estilos, imágenes).
- ✓ Se percibe una falta de cohesión entre los diferentes elementos visuales, lo que afecta la imagen de la plataforma.
- **Limitaciones en datos abiertos y herramientas de búsqueda**
- ✓ Muchos datos abiertos no están disponibles en formatos reutilizables como CSV, Excel o JSON.
- ✓ Algunos micrositios no permiten la descarga directa de datos en formatos útiles para el análisis.
- ✓ Las herramientas de búsqueda presentan baja interactividad, con filtros limitados y sin opciones de visualización dinámica o personalizada.
- ✓ La página carece de un buscador principal para acceder fácilmente a información interna.
- ✓ Existe desconexión entre observatorios, lo que dificulta el cruce de información o la consulta integral de los datos.

### 3.4. Servicios ciudadanos digitales (SCD)

En el ámbito de la Política de Gobierno Digital<sup>81</sup>, el modelo de los “servicios ciudadanos digitales (SCD)” comprende el desarrollo de soluciones para crear y adaptar trámites y servicios, con base en herramientas tecnológicas y, en general, con el aprovechamiento de las TIC –como softwares, aplicaciones, plataformas, sistemas o dispositivos– con el objetivo de resolver problemas, mejorar procesos o satisfacer una necesidad específica para interactuar con las ciudadanías y garantizar el ejercicio de su derecho a la utilización de medios electrónicos.

Entre sus principales fortalezas se encuentra la definición clara de principios rectores como la accesibilidad inclusiva, escalabilidad, gratuitad, libre elección y portabilidad, privacidad por diseño y por defecto, seguridad, privacidad y circulación restringida de la información y usabilidad. (MinTic: 2020). Asimismo, la existencia de un marco normativo que obliga a las entidades a adoptar estándares técnicos como la autenticación electrónica, la interoperabilidad y la integración de servicios en la Carpeta Ciudadana Digital<sup>82</sup>.

---

<sup>81</sup> Establecida el 16 de mayo con el Decreto 767 de 2022.

<sup>82</sup> Ver el compendio normativo y recursos dispuestos por MinTic en:  
[https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/w3-multipropertyvalues-533222-533236.html?\\_noredirect=1#data=%7B%22filter%22%3A%22%22%22page%22%3A7D](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/w3-multipropertyvalues-533222-533236.html?_noredirect=1#data=%7B%22filter%22%3A%22%22%22page%22%3A7D)

Parte de esta normatividad comprende:  
Decreto 1078 de 2015 (artículos artículo 2.2.17.1.2. y ss), numeral 8 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, artículo 17 de la Ley 1341 de 2009 modificado por el artículo 13 de la Ley 1978 de 2019, la Ley 1581 de 2012 artículos 10, 11, 12 y 13, entre otros asuntos, las condiciones bajo las cuales las entidades públicas pueden hacer tratamiento de datos personales y pueden suministrar información en ejercicio de sus funciones legales. Artículo 45 de la Ley 1753 de 2015. Artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, señala la obligación de las entidades estatales del orden nacional, de incorporar en sus respectivos

Técnicamente estos servicios se clasifican en servicios base y servicios especiales, pero el cumplimiento de la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales no depende exclusivamente del esfuerzo del MSPS, ya que este proceso está supeditado a los lineamientos técnicos y normativos definidos por MinTIC y la Agencia Nacional Digital (AND), así como a la disponibilidad y avance en el desarrollo de las mesas técnicas interinstitucionales, que permiten la articulación efectiva entre las partes involucradas.

### 3.4.1. Servicios ciudadanos digitales base

Son los servicios que se consideran fundamentales para brindarle al Estado las capacidades en su transformación digital. Estos son: Carpeta ciudadana digital, interoperabilidad y autenticación digital.

#### 3.4.1.1. Carpeta ciudadana digital

Es una plataforma digital alojada en el portal único del Estado Colombiano [www.gov.co](http://www.gov.co)<sup>83</sup>, para facilitar la interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas, al permitirles acceder, consultar y gestionar servicios ciudadanos digitales, incluidos los trámites, solicitud de documentos, certificados, notificaciones y datos personales que tienen o custodian las entidades, de forma segura, centralizada y digital, desde cualquier lugar, sin restricciones horarias<sup>84</sup>. Este canal ha demostrado ser una plataforma robusta y con potencial para simplificar procesos, automatizar y desmaterializar trámites y aumentar la oferta en materia de Otros procedimientos administrativos (OPA), Consultas de acceso a información pública (CAIP) y procedimientos administrativos públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, según el marco legal vigente en la materia<sup>85</sup>.

En el caso del MSPS no se ha vinculado aún ningún trámite a la Carpeta Ciudadana Digital. Si bien se han adelantado esfuerzos de modernización y alineación con los lineamientos establecidos por el MinTic y la Agencia Nacional Digital (AND), actualmente no se registra la publicación de trámites, OPA ni CAIP en dicha plataforma.

No obstante, se ha avanzado en la definición de la priorización y ranking de los trámites candidatos para ser parte de la carpeta ciudadana, considerando el nivel de madurez en materia de calidad,

---

planes de acción el componente de transformación digital. Artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, señala que, las autoridades deberán integrarse y hacer uso del modelo de Servicios Ciudadanos Digitales. Reconocido en el artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

<sup>83</sup> El Portal Único del Estado Colombiano es el único punto de acceso digital del ciudadano a todos los trámites, servicios, información pública y ejercicios de participación, colaboración y control social que ofrecen las entidades del Estado. (Fuente: MinTic Abecé).

<sup>84</sup> <https://carpetaciudadana.and.gov.co/>

[https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-79294\\_recurso\\_7.pdf](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-79294_recurso_7.pdf)

<https://and.gov.co/servicios-ciudadanos-digitales>

<sup>85</sup> Ley 962 de 2005 y el Decreto 19 de 2012. Decreto 088 de 2022.

estandarización, seguridad y diseño gráfico que deben alcanzar para la autorización de su publicación, para lo cual se ha requerido del apoyo al MinTic y la AND para avanzar en el proceso.

Así se concluye del balance elaborado con base en la información reportada por las áreas misionales del MSPS, en virtud del cual se han tipificado hasta 19 trámites y CAIP registrados y divulgados en y desde el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-, los cuales, se encuentran bajo la competencia de 5 dependencias del MSPS. Una lista en todo caso no exhaustiva y en proceso de construcción, dado que podría existir un número indeterminado de CAIP's, OPA's derivados de los trámites y trámites modelo creados por el MSPS.

De los 19 trámites y CAIP registrados, 16 corresponden a trámites propios, 2 a Consultas de Acceso a la Información Pública y 1 trámite en fase de migración por competencia al Invima (Ver Tabla 2). También se encuentran, 2 Otros Procedimientos Administrativos (OPA) que al cierre de esta vigencia se transformarán en CAIP y estarán pendientes de su inscripción ante el SUIT, como una decisión potestativa del MSPS, según la naturaleza de dichos servicios, y finalmente, 9 trámites modelo o trámites estandarizados, los cuales, están registrados en el SUIT por parte del DAFP y en proceso de migración al módulo de estandarización del MSPS, para su posterior registro en la oferta institucional del MSPS.

De acuerdo con el grado de automatización 11 de los 19 trámites y CAIP registrados en el SUIT por el MSPS están totalmente digitalizados, es decir el 58% del total identificado, trámites que el usuario puede realizar en línea. De los 8 restantes, 4 se realizan de manera presencial y 4 se realizan parcialmente en línea. En todo caso, para los trámites, OPA y CAIP manuales existe información disponible sobre su uso, requisitos y canales disponibles para su gestión.

**Tabla 2.Trámites, Otro procedimiento administrativo (OPA) y Consulta de Acceso a Información Pública (CAIP) tipificados**

No	Nombre Trámites propios, CAIP	Tipo	Dependencia misional responsable	Estado actual SUIT	Forma de Acceso	Producto final
1	Afiliación en forma colectiva al sistema de seguridad social integral a trabajadores independientes miembros de agremiaciones, asociaciones y comunidades religiosas	Trámite	Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones	Publicado	Totalmente en línea	Acto administrativo que autoriza o deniega a las agremiaciones, asociaciones y comunidades religiosas para realizar afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral a trabajadores independientes miembros de las mismas

2	Autorización de compra y venta local de sustancias sometidas a fiscalización	Trámite	FNE	Publicado	Totalmente en línea	Autorización de compra y venta local de sustancias sometidas a fiscalización emitida mediante oficio
3	Autorización del ejercicio de la especialidad de anestesiología, anestesiología y reanimación	Trámite	Desarrollo del Talento Humano en Salud	Publicado	Totalmente en línea	Autorización para ejercer la especialidad médica en anestesiología, anestesiología y reanimación
4	Certificación de necesidades de recurso humano para presentar ante el Ministerio de Relaciones Exteriores	Trámite	Desarrollo del Talento Humano en Salud	Publicado	Totalmente en línea	Certificación de necesidades de recurso humano para presentar ante el Ministerio de Relaciones Exteriores
5	Certificado de exportación de materias primas de control especial y/o medicamentos de control especial	Trámite	FNE	Publicado	Presencial	Certificado de exportación de materias primas y/o medicamentos de control especial
6	Certificado de importación de sustancias y/o medicamentos sometidos a fiscalización	Trámite	FNE	Publicado	Totalmente en línea	Certificado de importación de sustancias y/o medicamentos sometidos a fiscalización
7	Consulta costos y tarifas - Unidad de Pago por Capitación (UPC)	Consulta de información	Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones	Publicado	Totalmente en línea	Información pública relacionada con la unidad de pago por capitación (UPC) de los regímenes contributivo y subsidiado para financiar los servicios contenidos en los respectivos Planes de Beneficios en Salud
8	Consulta de servicios y tecnologías en salud financiados y no financiados con recursos de la UPC	Consulta de información	Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos	Publicado	Totalmente en línea	Descripción del procedimiento, servicio, APME o medicamento consultado y si se encuentra

			Laborales y Pensiones			o no financiado con recursos de la UPC
9	Destrucción de sustancias fiscalizadas y/o medicamentos que las contengan	Trámite	FNE	Publicado	Parcialmente en línea	Acta de destrucción de sustancias fiscalizadas y/o medicamentos que las contengan
10	Formalización de la importación de mercancías fiscalizadas	Trámite	FNE	Publicado	Totalmente en línea	Documento de formalización del proceso de importación de mercancías fiscalizadas
11	Inscripción, renovación, ampliación, modificación o cancelación para realizar cualquier tipo de actividad relacionada con el manejo de materias primas de control especial y/o medicamentos que las contengan FNE	Trámite	FNE	Publicado	Presencial	Resolución de inscripción, renovación, modificación, ampliación o cancelación de la inscripción para el manejo de sustancias y/o medicamentos de control especial
12	Inspección previa al levante de las sustancias sometidas a fiscalización, productos y/o medicamentos que las contengan	Trámite	FNE	Publicado	Totalmente en línea	Acta de inspección de las sustancias sometidas a fiscalización, productos y/o medicamentos que las contengan
13	Licencia de fabricación de derivados de cannabis	Trámite	Migrado al Invima	Publicado	Presencial	Licencia de fabricación de derivados de cannabis
14	Permiso para experimentación de plaguicidas	Trámite	Dirección de Promoción y Prevención	Publicado	Parcialmente en línea	Permiso para experimentar con plaguicidas
15	Permiso transitorio para profesionales de la salud que ingresen al país en misiones científicas o de prestación de servicios con carácter	Trámite	Desarrollo del Talento Humano en Salud	Publicado	Presencial	Resolución de permiso transitorio para profesionales de la salud que ingresen al país en misiones científicas o de prestación de servicios con carácter humanitario, social o investigativo

	humanitario, social o investigativo					
16	Previsiones ordinarias y suplementarias para importar materias primas y/o medicamentos de control especial	Trámite	FNE	Publicado	Parcialmente en línea	Oficio de asignación de cupo de previsión para importar materias primas y/o medicamentos de control especial
17	Transformación de sustancias sometidas a fiscalización o medicamentos que las contengan	Trámite	FNE	Publicado	Parcialmente en línea	Acta de Transformación de sustancias sometidas a fiscalización o medicamentos que las contengan
18	Venta de medicamentos clasificados como monopolio del Estado	Trámite	FNE	Publicado	Totalmente en línea	Entrega física de las cantidades de los medicamentos vendidos
19	Visto Bueno a Licencia de Importación	Trámite	FNE	Publicado	Totalmente en línea	Visto bueno para aprobación, aprobación parcial, negación o no requiere del registro de importación

Fuente: Inventario de trámites sector salud. Departamento Administrativo de Función Pública. Enero 2025.

La importancia de disponer estos trámites y CAIP en línea radica en la tendencia que registra la demanda de este tipo de gestión pública. En el último lustro, el MSPS recibió un promedio de 22.052 solicitudes entre las realizadas de manera presencial, en línea, parcialmente en línea y PQRSTDF relacionada con trámites. En la vigencia 2024, esta cifra alcanzó los 13.365 trámites realizados mediante canales electrónicos frente a los 5.792 trámites realizados de manera presencial, lo que evidencia la necesidad de avanzar en la digitalización para optimizar tiempos, mejorar la experiencia del usuario y garantizar un acceso más eficiente, ágil y transparente a los servicios del sector salud<sup>86</sup>.

### 3.4.1.2. Interoperabilidad

Se refiere a la capacidad de las entidades públicas y sus sistemas de información de conectarse, para comunicarse entre sí, intercambiar y compartir datos, información y conocimientos de manera segura y coordinada y utilizar esa información de forma eficiente, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea de manera integral, oportuna y centrados en las necesidades de las ciudadanías. Esto implica no sólo una articulación tecnológica, sino también la alineación de procesos, normativas y enfoques institucionales que permitan una atención coherente, sin barreras administrativas, independientemente de la entidad o canal de atención utilizado, de tal forma que el

<sup>86</sup> Tomado de documento de elaboración propia GDO -OAPES, consolidado estadísticas de datos de gestión de contenidos SUIT enero-diciembre 2024.

ciudadano no requiera presentar documentos o cumplir con requisitos que reposan en varias entidades. (MinTic: 2020).

Tradicionalmente el MSPS desarrollaba las transferencias de datos a través de diversas herramientas<sup>87</sup>, pero a partir de la implantación de la plataforma tecnológica X-Road<sup>88</sup>, adoptada y dispuesta gratuitamente por el MinTic, se empezó a usar como plataforma oficial, para el intercambio estandarizado de información. Los avances en esta materia dan cuenta de la consolidación de 4 servicios de interoperabilidad –2 con la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Adres), 1 con Colombia Compra Eficiente (CCE) y 1 con el Comando de Reclutamiento y Control Reservas (COREC), garantizando la trazabilidad y el intercambio seguro y eficiente de información entre los distintos sistemas institucionales.

Para la vigencia 2025 el MSPS avanza en las pruebas de calidad y validaciones técnicas necesarias para consolidar la interoperabilidad con dos (2) entidades adicionales: el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), con un intercambio en ambiente de preproducción, y el Ministerio de Transporte – Concesión RUNT, con dos intercambios en ambiente QA (por sus siglas en inglés Quality Assurance), es decir, aseguramiento de la calidad en un entorno controlado que se utiliza para probar y validar el funcionamiento de un sistema, aplicación o software antes de su implementación en producción. Ambas entidades han superado parte de las pruebas técnicas y cumplen con los requisitos básicos para continuar con el proceso de integración y el intercambio efectivo de información.

En esta fase, se trabajará en el despliegue y configuración de los ambientes tecnológicos, la disposición de servidores, la construcción de la red de conexión y la definición conjunta de las estructuras de información a compartir (campos, formatos y protocolos). Adicionalmente, quince entidades han manifestado su intención de establecer procesos de interoperabilidad con el MSPS. Estas solicitudes serán priorizadas conforme a las capacidades técnicas de cada entidad para apropiar el esquema tecnológico, contando con el aval y acompañamiento del Ministerio TIC y la Agencia Nacional Digital.

La adopción de la plataforma tecnológica X-Road por parte del MSPS, en articulación con el MinTIC, marca un avance significativo en la forma en que las entidades públicas intercambian información. Este cambio no solo mejora los procesos internos, sino que tiene impactos directos y positivos en la experiencia de los ciudadanos:

---

<sup>87</sup> Tales como el FTP/SFTP (File Transfer Protocol / Secure FTP), comúnmente usado para el intercambio de archivos grandes entre entidades. Requiere usuario y contraseña, pero puede ser vulnerable si no se implementa con medidas de seguridad adecuadas.

<sup>88</sup> Colombia adopta formalmente X-Road a través del Decreto 620 de 2020 – que reglamenta los Servicios Ciudadanos Digitales y oficializa la interoperabilidad como uno de los servicios base y el CONPES 3975 de 2019 – que traza la hoja de ruta para la transformación digital del Estado colombiano, bajo el liderazgo del MinTic. El MinTic como parte de la estrategia de implementación del Servicio Ciudadano Digital de Interoperabilidad, definió la utilización de X-ROAD (<https://X-ROAD.global/>) como la herramienta tecnológica que sustenta la plataforma de interoperabilidad del estado y es usada como el componente tecnológico de intercambio de datos.

**1. Reducción de trámites repetitivos**

- Los ciudadanos ya no necesitan presentar la misma información en múltiples entidades.
- Los datos pueden ser consultados directamente entre instituciones como Adres, Colombia Compra Eficiente (CCE) y 1 con el Comando de Reclutamiento y Control Reservas (COREC), evitando duplicidad documental.

**2. Menores tiempos de respuesta**

- Al contar con servicios interoperables, las entidades procesan solicitudes de manera más rápida.
- Esto se traduce en una atención más ágil y eficiente para el ciudadano.

**3. Mayor trazabilidad y transparencia**

- Cada intercambio de información queda registrado, lo que permite hacer seguimiento a los procesos.
- Esto fortalece la confianza del ciudadano en el manejo de sus datos y en la gestión pública.

**4. Seguridad en el manejo de datos personales**

- X-Road garantiza un intercambio seguro, cumpliendo con estándares técnicos que protegen la información sensible.
- El ciudadano puede tener mayor tranquilidad sobre la confidencialidad de sus datos.

**5. Experiencia más fluida y menos burocrática**

- La interoperabilidad permite que los servicios públicos se perciban como un ecosistema conectado.
- Esto mejora la percepción del Estado como facilitador, no como obstáculo, en la vida cotidiana del ciudadano.

#### ***3.4.1.3. Autenticación digital***

Es el proceso mediante el cual una persona puede identificarse digitalmente ante una entidad del Estado, cuando adelante trámites y servicios a través de medios digitales de manera confiable, sin necesidad de acudir presencialmente o presentar documentos físicos. Además, en caso de requerirse, permite tener certeza sobre la persona que ha firmado un mensaje de datos, o la persona a la que se atribuya el mismo, en los términos de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.

En otras palabras, este proceso permite a los usuarios de los trámites y servicios digitalizados autenticarse con una única llave identificación. La Agencia Nacional Digital (AND) provee los niveles de confianza bajo y medio, aplicables, según las definiciones de acceso de cada entidad pública en busca de responder a la vulnerabilidad frente a los ataques cibernéticos. La autenticación digital, valida los permisos de los usuarios, su identificación (para prevenir fraudes, suplantación de identidad y accesos no autorizados) o establecer si es un robot el que está

intentando entrar a una aplicación y facilita los trámites completamente digitales, sin pasos presenciales.

Antes de poner en marcha la autenticación digital, el MSPS hizo pruebas en sus sistemas usando prácticas de trabajo que permiten desarrollar y actualizar software de forma rápida y ordenada. El resultado técnico permitió comprobar que los sistemas de la entidad son compatibles con los componentes necesarios para la autenticación digital, sentando las bases para la integración progresiva en los servicios ofrecidos por la entidad.

En cumplimiento de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital y los estándares de interoperabilidad y protección de datos, para la vigencia 2025 el MSPS se propone adoptar las aplicaciones de autenticación digital dispuestas por el MinTIC en al menos una aplicación institucional, fortaleciendo así la seguridad y eficiencia en la prestación de servicios digitales.

### 3.4.2. Servicios ciudadanos digitales especiales

Son servicios que brindan soluciones que, por sus características, presentan nuevas ofertas de valor y son adicionales a los servicios ciudadanos digitales de base, o bien, corresponden a innovaciones que realizan los prestadores de servicio a partir de la autorización dada por el titular de los datos y de la integración a los servicios ciudadanos digitales de base, bajo un esquema coordinado por el Articulador: Agencia Nacional Digital

El MSPS ha manifestado su interés en avanzar hacia la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales Especiales, en concordancia con los lineamientos del MinTIC y la Agencia Nacional Digital. Estos servicios representan una evolución en la oferta digital del Estado, al permitir soluciones tecnológicas innovadoras que se integran con los servicios base y responden a necesidades específicas de las ciudadanías. Aunque el MSPS aún no ha formalizado su habilitación como prestador de estos servicios, se han identificado oportunidades para su incorporación progresiva, en el marco de la transformación digital y la mejora continua de la experiencia ciudadana.

### 3.4.3. Fortalezas y debilidades de los SCD

#### Fortalezas de los SCD

1. El MSPS logró levantar la información para tipificar 19 trámites y CAIP, lo cual representa un avance clave en la organización y estandarización de sus servicios. Este paso es fundamental para disponerlos en línea, ya que permite priorizar su automatización.
2. La interoperabilidad es un componente clave dentro de la Política de Gobierno Digital, dado que permite mejorar las condiciones de intercambio de información y garantizar la igualdad en el acceso a la administración pública por medios digitales. Esto facilita la entrega de servicios en

línea integrales, oportunos y centrados en el ciudadano, eliminando barreras administrativas y reduciendo la necesidad de presentar documentos que ya están en poder del Estado

3. El MSPS ha demostrado avances en este ámbito al adoptar la plataforma tecnológica X-Road, implementada por MinTIC, como solución oficial y gratuita para el intercambio estandarizado de información entre entidades públicas.
4. El MSPS consolidó la interoperabilidad de cuatro servicios activos: dos con la ADRES (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud), uno con Colombia Compra Eficiente y uno con el Comando de Reclutamiento y Control Reservas y dos nuevas entidades ya han superado las pruebas de calidad necesarias para la interoperabilidad con el MSPS en 2025.
5. El MSPS avanza en el fortalecimiento de sus capacidades técnicas para adoptar mecanismos de autenticación digital, en cumplimiento de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital. Esta estrategia busca garantizar el acceso seguro, confiable y sin presencialidad a los servicios institucionales.
6. Asimismo, se exploran oportunidades para implementar Servicios Ciudadanos Digitales Especiales, como parte del compromiso con la transformación digital y la mejora continua de la experiencia ciudadana.

#### *Debilidades de los SCD*

##### ✓ **Carpeta ciudadana digital**

- A la fecha, el Ministerio de Salud y Protección Social -MSPS no ha vinculado ningún trámite a la Carpeta Ciudadana Digital, lo que refleja una baja cobertura frente al universo de trámites tipificados.
- El nivel de automatización continúa siendo limitado: El nivel de digitalización de los trámites se encuentra en proceso: el 57% –de los 19 identificados– están completamente digitalizados y disponibles en línea, en tanto que el restante permanece en formatos manuales o parcialmente digitalizados.
- Aunque se ha publicado información básica sobre algunos servicios en el portal institucional, la baja transaccionalidad limita la experiencia digital de los ciudadanos y obstaculiza el cumplimiento efectivo del principio de acceso electrónico.

##### ✓ **Interoperabilidad**

- Si bien se han consolidado servicios activos de interoperabilidad, la integración con nuevas entidades depende en gran medida de la disponibilidad de la Agencia Nacional Digital - AND para coordinar y desarrollar las mesas técnicas necesarias.
- Actualmente, 15 entidades han manifestado interés en interoperar con el MSPS, pero su incorporación está sujeta a sus capacidades técnicas y al ritmo de acompañamiento interinstitucional, lo que podría retrasar el proceso de integración.

✓ **Autenticación digital**

- El MSPS aún no ha implementado mecanismos operativos de autenticación digital en sus aplicaciones institucionales, lo que limita la posibilidad de ofrecer trámites completamente digitales y seguros.
- No se han definido los niveles de confianza requeridos ni se ha formalizado la adopción de las soluciones dispuestas por la Agencia Nacional Digital, lo que retrasa el cumplimiento de los estándares establecidos en la Política de Gobierno Digital.

✓ **Servicios ciudadanos digitales especiales**

- El MSPS no ha sido habilitado como prestador de Servicios Ciudadanos Digitales Especiales, lo que restringe su capacidad para ofrecer soluciones tecnológicas avanzadas integradas con los servicios base.
- Aún no se han priorizado los servicios institucionales que podrían evolucionar hacia esquemas especiales, ni se ha iniciado el proceso de evaluación técnica para cumplir con los requisitos de habilitación definidos por el MinTIC.

### 3.5. Aplicativos móviles o APP's

En el ámbito tecnológico, los aplicativos móviles o APP –abreviatura de "aplicación"– son programas de software diseñados para ejecutarse en dispositivos digitales teléfonos inteligentes, tabletas, computadores o dispositivos inteligentes. Estas aplicaciones cumplen una o varias funciones específicas, para facilitar la interacción desde la entidad con las ciudadanías y grupos de valor como la disposición de servicios y contenidos para consultar datos, acceder a información técnica, visualizar reportes, realizar solicitudes o trámites o comunicarse con la institución, convirtiéndose en canales de conexión directa las 24 horas. Estas herramientas se desarrollan en diferentes lenguajes de programación y se descargan desde las tiendas de aplicaciones como Google Play o App Store.

De acuerdo con el inventario elaborado por la Oficina - TIC, el MSPS ha desarrollado 11 aplicaciones móviles –muchas de ellas creadas entre 2012 y 2015– a cargo de 5 dependencias. De estos desarrollos 8 se encuentran disponibles en las tiendas de aplicaciones, en tanto que las 3 APP restantes –i) DiscAPP, ii) SaluDatos y iii) Comunidad Salud– no se encuentran en uso y se removieron por decisión de las tiendas o por solicitud del área misional, dado que no fueron definidas nuevas funcionalidades o actualizaciones. (Ver Anexo 3). Grosso modo las APP disponibles y su estado actual se presentan en la Tabla 3<sup>89</sup>:

---

<sup>89</sup> Accesos disponibles en: <https://www.minsalud.gov.co/paginas/aplicativos-moviles.aspx>

**Tabla 3. Aplicaciones móviles y su estado**

Nombre APP	Estado	Funcionalidad	Usuarios activos y sesiones 2025/ datos sobre el comportamiento de los usuarios
ClicSalud	<p>Aplicación activa. Última actualización: 2021. Se encuentra en mantenimiento. Conserva funcionalidades asociadas al anterior software de gestión documental – aplicativo Orfeo por medio del cual el MSPS gestionaba las PQRSDF– y requiere actualizar a versiones recientes de los sistemas operativos de iOS y Android.</p>	<p>El menú principal de esta APP consta de tres componentes: “Elijo saber”, contiene información sobre precios de las distintas marcas de un mismo medicamento (fueron incorporados 4.285 medicamentos, que equivalen al 46% de las ventas en droguerías), así como la calidad de las EPS e IPS del país. “Tu voz en el sistema”, permite calificar las atenciones en salud, solicitar información, y radicar peticiones, quejas y reclamos. ¿Sabías que...?”, ofrecen noticias sobre el sistema; información sobre derechos y deberes en el marco de la seguridad social, y recomendaciones relacionadas con zika, chikunguña y dengue<sup>90</sup>.</p>	3.126
Guías de práctica clínica GPC.	<p>Aplicación activa. Última actualización: 2021 Pendiente de mantenimiento y actualización de las librerías, por solicitud de las tiendas de aplicaciones. Requiere actualizar a versiones recientes de los sistemas operativos de iOS y Android.</p>	<p>Permite visualizar las guías de práctica clínica, desarrolladas como instrumentos de soporte a las decisiones médicas. Estas comprenden un conjunto de recomendaciones, basadas en la evidencia, para ayudar a profesionales y pacientes a tomar decisiones sobre la atención sanitaria y seleccionar las opciones diagnósticas y terapéuticas más adecuadas para condición de salud específica<sup>91</sup>.</p>	3.190
SexualiAPP.	<p>Aplicación activa. Última actualización: 2021 Pendiente de mantenimiento y actualización de las librerías, por solicitud de las tiendas de aplicaciones. Requiere actualizar a versiones recientes</p>	<p>Contiene información para resolver sus dudas sobre sexualidad, derechos sexuales y reproductivos. Profundiza en temas como la prevención de infecciones de transmisión sexual y el VIH, anticoncepción, interrupción voluntaria del embarazo, salud sexual y reproductiva</p>	91

<sup>90</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.minsalud.Clicsalud>

<https://itunes.apple.com/cr/app/clicsalud/id1084267740?mt=8>

<sup>91</sup> <https://apps.apple.com/cr/app/gpc/id739088686>

Nombre APP	Estado	Funcionalidad	Usuarios activos y sesiones 2025/ datos sobre el comportamiento de los usuarios
	de los sistemas operativos de iOS y Android.	en adolescentes y jóvenes, salud materna, cánceres relacionados con la sexualidad y violencias de género <sup>92</sup> .	
Colombia Sivigila.	Aplicación activa. Última actualización: 2021 Pendiente de mantenimiento y actualización de las librerías, por solicitud de las tiendas de aplicaciones. Requiere actualizar a versiones recientes de los sistemas operativos de iOS y Android.	Poner a disposición del personal de salud los principales componentes de los protocolos de vigilancia y control de los eventos de interés en salud pública bajo vigilancia en el país, que deben seguirse para la notificación, investigación y manejo, incluyendo los pasos en caso de brotes o emergencias <sup>93</sup> .	192
POSPópuli.	Aplicación activa. Última actualización: 2022 Requiere actualizar el sistema operativo y se esperan los ajustes por parte de la dependencia funcional para proceder con la actualización en tienda.	Permite al ciudadano acceder a un sistema de búsqueda relacionada con los procedimientos, servicios, medicamentos y tecnologías cubiertas con la Unidad de Pago por Capitación (UPC). El módulo MedCol - Stat, permite conocer estadísticas sobre prescripción, consumo y gasto en medicamentos del régimen contributivo <sup>94</sup> .	6.500
Conoce tu riesgo (calculadora).	Aplicación activa. Última actualización: 2025. Se actualizó la última versión para Android y está pendiente para actualización iOS.	Permite establecer la probabilidad de enfermar de diabetes o de sufrir un infarto o una trombosis. Además, conocer la situación de peso e informa sobre hábitos de vida saludable <sup>95</sup> .	1.187
Autocuidate (Componente)	Aplicación activa. Última actualización: 2024 Se actualizó la última versión para Android y está pendiente para actualización iOS.	Busca apoyar a personas expuestas al humo de tabaco. Brinda información sobre los efectos del consumo de tabaco y los beneficios de dejar de fumar. Ofrece acompañamiento en el proceso de cesación, a través de funciones como	67

<sup>92</sup> <https://www.minsalud.gov.co/paginas/aplicativos-moviles.aspx>

<sup>93</sup> [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vigilatusalud\\_v3](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vigilatusalud_v3)

<https://itunes.apple.com/cr/app/colombiasivigila/id914652843?mt=8>

<sup>94</sup> <https://apps.apple.com/us/app/pospopuli/iid1355542112?l=es&ls=1>

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.minsalud.pospopuli>

<sup>95</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.minsalud.conocetriesgo>

Nombre APP	Estado	Funcionalidad	Usuarios activos y sesiones 2025/ datos sobre el comportamiento de los usuarios
de Cesación de Tabaco).		registro de consumo, evaluación de la adicción y recomendaciones para mantener la abstinencia (Test de Fagerstrom, Test de Motivación y Test de Razones) <sup>96</sup> .	
Aprende salud.	Aplicación activa. Última actualización: 2022 Pendiente actualizar a las últimas versiones de sistema operativo de iOS y Android. Pendiente mantenimiento y actualización de las librerías, por solicitud de las tiendas de aplicaciones.	Los ciudadanos pueden aprender sobre el sistema de salud a través de preguntas cortas, que ponen a prueba los conocimientos sobre cómo afiliarse al sistema de salud, la atención, los derechos y deberes y qué hacer ante las dificultades <sup>97</sup> .	18

Fuente: MSPS. Inventario de App Móviles del MSPS. Oficina de la Información y la Comunicación -TIC.

### 3.5.1. Fortalezas y debilidades de los aplicativos móviles

#### Fortalezas de los aplicativos móviles o APP's

1. Están disponibles 24/7 desde cualquier lugar con conexión a internet o incluso sin conexión en algunos casos.
2. Permiten transmitir contenidos y servicios relevantes al instante en materia de salud y, por ende, el contacto es inmediato con las ciudadanías.
3. Permiten conocer las necesidades de las ciudadanías y el contenido que más les atrae.
4. Las comunicaciones se realizan de forma directa y en un entorno controlado, permitiendo un mayor impacto con el mensaje y propósito de la aplicación.
5. Incluyen funciones para mantener hábitos saludables, seguimiento constante de métricas vitales, información sobre síntomas, tratamientos y medicamentos, facilitando decisiones informadas, que otorgan al usuario control sobre su salud, aumentando su participación activa y adherencia a tratamientos.
6. Brindan información relevante para la toma decisiones basada en evidencias en la práctica médica.

<sup>96</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.Minsalud.Autocuidate>

<sup>97</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.minsalud.aprendesalud>  
<https://apps.apple.com/cr/app/aprendesalud/id1243770431#?platform=iphone>

7. Proporcionan datos valiosos sobre las ciudadanías, sus preferencias y necesidades para optimizar los contenidos y funcionalidades de las aplicaciones.
8. Mejoran la experiencia de las ciudadanías en su contacto con la institución al permitir una interacción más rápida, sencilla y ágil, gracias a los formatos para pantallas pequeñas y acceso inmediato a la información.

#### *Debilidades de los aplicativos móviles o APP's*

1. Algunas de las APP dispuestas por el MSPS requieren conexión constante a internet para funcionar correctamente, con lo cual, en zonas con mala conectividad, la experiencia del usuario puede verse limitada.
2. Algunas aplicaciones no son intuitivas o requieren tiempo para aprender a usarlas eficazmente, esto afecta especialmente a personas mayores o con bajo nivel de conocimiento digital. En este sentido, desde el MSPS no se han desarrollado jornadas permanentes, para fomentar las competencias y destrezas tecnológica para al uso de las APP e incentivar la adherencia a las mismas.
3. Las APP requieren actualizaciones frecuentes para corregir errores, incorporar mejoras funcionales, evitar la obsolescencia tecnológica e incluso para recoger en su contenido los avances técnico-científicos, práctica que no ha sido constante desde el MSPS, con lo cual todas las APP desarrolladas están a la espera de su actualización, algunas por más de 5 años.
4. Las APP del MSPS carecen de un módulo de estadísticas para hacer el seguimiento y control de su operación y uso, con lo cual hoy no es posible obtener información sobre usuarios activos y demás métricas asociadas sobre el uso real de la aplicación en lugar de la simple descarga. Por ende, no se cuenta con evidencia sobre la actividad en las mismas.
5. De las 11 APP desarrolladas sólo 8 se encuentran dispuestas para su descarga en las tiendas de aplicaciones: i) ClicSalud, ii) Conoce tu riesgo, iii) Autocuidate, iv) POSpópuli, v) Aprende Salud vi) ColombiaSivigila, vii) Guía de práctica clínica y viii) sexualiApp<sup>98</sup>.
6. El sitio oficial del MSPS no cuenta con un enlace interno que dirija directamente al Catálogo de Aplicaciones Móviles, lo que obliga a buscarlo externamente. Para incluir dicho vínculo en el menú de navegación, se debe coordinar con el Grupo de Comunicaciones del MSPS, responsable de definir su ubicación. Además, el Catálogo Web de Aplicaciones Móviles será objeto de mejoras orientadas a asegurar que su contenido –incluyendo las aplicaciones y sus respectivos enlaces– esté actualizado y cuente con la aprobación del Grupo de Comunicaciones.

### **3.6. Comportamiento de las PQRSTDF**

Las PQRSTDF son una herramienta fundamental en la relación entre el ciudadano y el Estado, en virtud de las cuales las entidades públicas están más abiertas al escrutinio ciudadano. Estas

<sup>98</sup> En la tienda de Google play solo están disponibles 5: ClicSalud, Conoce tu riesgo, Autocuidate, POSpópuli y Aprende Salud.  
<https://play.google.com/store/apps/collection/cluster?gsr=SiRqGFMzbk9oYmorVG4xK1NHejhFaXJSVHc9PbICNwoaChZjb20ubWluc2FsdWQuQ2xpY3NhbHVkEAcsFwgBEhM2MzQ2ODc5Mzc5MTk4Mzc5MTE2GAA%3D:S:ANO1ljIArrQ>

solicitudes, materializan el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y regulado por la Ley 1755 de 2015, por medio del cual las ciudadanías pueden participar en la gestión pública, exigir cuentas, expresar sus necesidades, expectativas opiniones, inconformidades, sugerencias y preocupaciones, verificar el cumplimiento de los compromisos legales, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, buscar el reconocimiento de un derecho o a la garantía del mismo y exigir responsabilidades a los funcionarios. Así mismo, se trata de mecanismos formales mediante los cuales las instituciones pueden identificar debilidades, corregir errores y mejorar sus procesos y servicios. En las Tablas 4, 5, y 6 se presentan las claridades, frente a las solicitudes que constituyen derechos de petición y aquellas que no pueden ser consideradas como tales.

**Tabla 4. Manifestaciones del derecho de petición**

Tipología	Manifestación del derecho de petición	Definición / Alcance
Según el interés que persigue	Petición de interés general	Se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.
	Petición de interés particular	A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.
Según la pretensión invocada	Solicitud de información o documentación	Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.
	Cumplimiento de un deber constitucional o legal	Actuación que impulsa una persona para exigir a la autoridad el cumplimiento de una función o un deber consignado en las normas que lo rigen, sin necesidad de iniciar un procedimiento judicial para tal efecto.
	Garantía o reconocimiento de un derecho	El requerimiento se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía del mismo a partir de una acción de la autoridad respectiva.
	Consulta	Se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo <sup>99</sup> .
	Queja	Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de

<sup>99</sup> Sentencia T-1075 de 2003, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

Tipología	Manifestación del derecho de petición	Definición / Alcance
		las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
	Denuncia	Poner en conocimiento de la autoridad respectiva una conducta, con el fin de que, si así lo estima y por las vías pertinentes, se adelante la investigación que corresponda <sup>100</sup> .
	Reclamo	Es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.
	Recurso	Figura jurídica a través de la cual se controvierten decisiones de la administración para que las modifique, aclare o revoque.

Fuente: Sentencia Corte Constitucional T-230 de 2020.

En términos legales, todas las entidades públicas están obligadas a realizar el seguimiento a la gestión de estas solicitudes<sup>101</sup> y a publicar los informes que den cuenta de todas las peticiones recibidas, denuncias, trasladados, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y los tiempos de respuesta a las mismas<sup>102</sup>.

Por otra parte, las expresiones que no necesariamente suponen una obligación de respuesta, y que, eventualmente, podrían ser rechazadas por la autoridad, se encuentran:

**Tabla 5. Expresiones que no se consideran derecho de petición**

Tipo de expresión	Definición / Alcance
Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos	Cuando las personas omitan esta condición –solicitudes presentadas en términos respetuosos– las autoridades se encuentran habilitadas para no proceder a su trámite. En todo caso la interpretación que realice la autoridad debe ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas <sup>103</sup> .

Fuente: Sentencia Corte Constitucional T 230 de 2020

<sup>100</sup> Sobre esta modalidad, es preciso traer a colación lo advertido por esta Corporación en la Sentencia C-951 de 2014: "Por otra parte, de acuerdo a la interpretación sistemática del enunciado normativo, cuando allí se alude a la posibilidad de apelar al derecho de petición para formular denuncias e interponer recursos no hace referencia a aquellas denuncias que dan inicio a una actuación penal, ni la interposición de recursos incluye aquellos que en ejercicio del derecho a la defensa puedan instaurarse en el curso de las actuaciones judiciales, cuyo trámite se regirá por las reglas que particularmente fijen los procedimientos judiciales, toda vez que debe entenderse que el artículo 13 que el legislador estatutario incorpora a la parte primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se aplica frente a las actuaciones administrativas, no así a los procesos judiciales[199]." De igual forma, es preciso destacar que tampoco cabe para abrir procesos disciplinarios o fiscales.

<sup>101</sup> Ver: Artículo 2.1.1.6.1. del Decreto 1081 de 2015. Así mismo, el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014. Resolución 3687 de 2016.

<sup>102</sup> Se puede consultar en el enlace: <https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/transparencia-acceso-informacion.aspx>

<sup>103</sup> Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011: "Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente: Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. // Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane."

**Tabla 6. Otro tipo de solicitudes distintas a PQRSDF**

<b>Tipo de expresión</b>	<b>Definición / Alcance</b>
Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal)	Las actuaciones que se realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento <sup>104</sup> .
Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias	La manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta.
Copias de registros históricos institucionales y sectoriales	Archivos institucionales y sectoriales que datan de 1940
Copias de registros históricos de ex servidores públicos del MSPS y entidades liquidadas	Acervo documental que configura la historia laboral, certificaciones, solicitudes de reconocimiento de pensiones y otros documentos de ex servidores públicos del MSPS y 12 entidades liquidadas
Copias archivos de registros históricos de historias laborales y de nóminas	Documentos correspondientes a historias laborales y de nóminas anteriores a la escisión de la entidad.
Copias actos administrativos emitidos por el MSPS	Actos administrativos emitidos por el MSPS.
Copias de expedientes de profesionales de la salud	Expedientes de más de 500 mil profesionales de la salud.

Fuente: Grupo Administración Documental y Archivo.

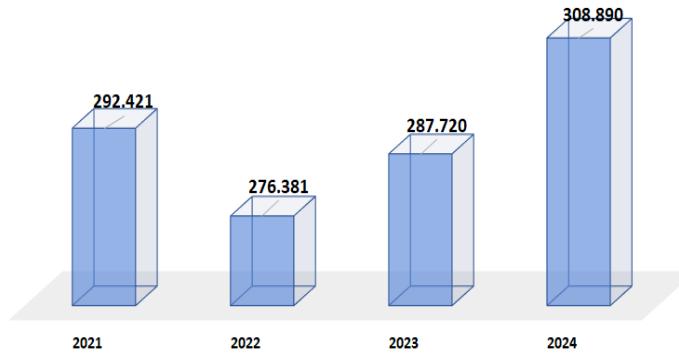
### 3.6.1. Dinámica de las solicitudes por canal

De acuerdo con los informes de gestión de PQRSDF, durante las vigencias 2021 – 2024 las ciudadanías y grupos de valor presentaron 1.165.412, un promedio anual de 291.353 solicitudes, con un crecimiento de 7.4% en 2024, comparativamente con 2023. La mayoría de estas solicitudes se concentraron en el canal telefónico (67,5%), seguido de los canales de correspondencia (19,3%) y virtual (12,1%) y, en menor proporción en el presencial (0,9%) y videollamadas (0,1%). (Ver gráficos 1 y 2).

---

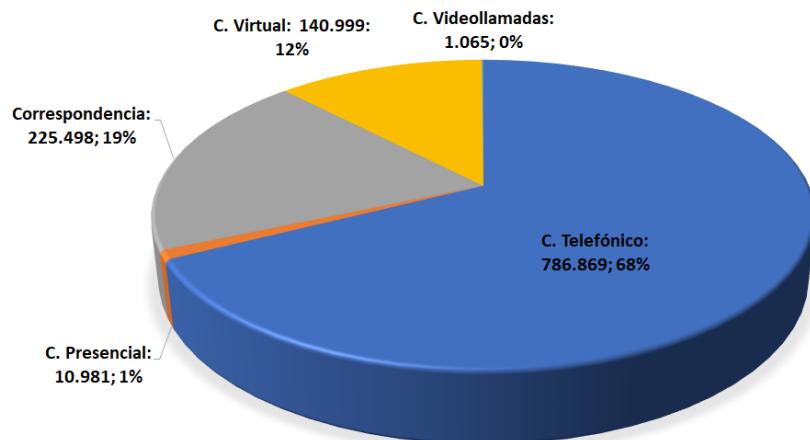
<sup>104</sup> En palabras de esta Corporación, cuando se presentan solicitudes a una autoridad judicial “deben distinguirse dos situaciones: la primera se presenta cuando en ejercicio del derecho de petición se requieren asuntos que están vinculados de manera estricta a la función judicial y, la segunda, cuando ella versa sobre aspectos de carácter meramente administrativo. En el primer evento estas solicitudes encuentran sus límites en las reglas de las formas propias de cada juicio y, por tanto, la presentación de la solicitud no implica, de manera alguna, el desconocimiento de los términos y demás formalidades aplicables al proceso. No obstante, se debe aclarar, cuando las solicitudes son elevadas por los sujetos procesales, a fin de hacer efectivas sus prerrogativas constitucionales, éstas deben ser examinadas de manera minuciosa ya que la efectividad de la petición tendrá un vínculo estrecho con el debido proceso y el acceso a la administración de justicia. En el segundo evento, cuando la solicitud versa sobre asuntos de índole administrativa, ha sido claro para esta corporación que los parámetros que deben guiar su trámite son los establecidos en las disposiciones del Código Contencioso Administrativo.” Sentencia T-920 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Véanse también las Sentencias T-414 de 1995 y T-297 de 2006.

**Gráfico 1. Dinámica de las Solicitud Anuales por Canal 2021 – 2024**



Fuente: Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

**Gráfico 2. Participación % por tipo de canal. 2021 - 2024**

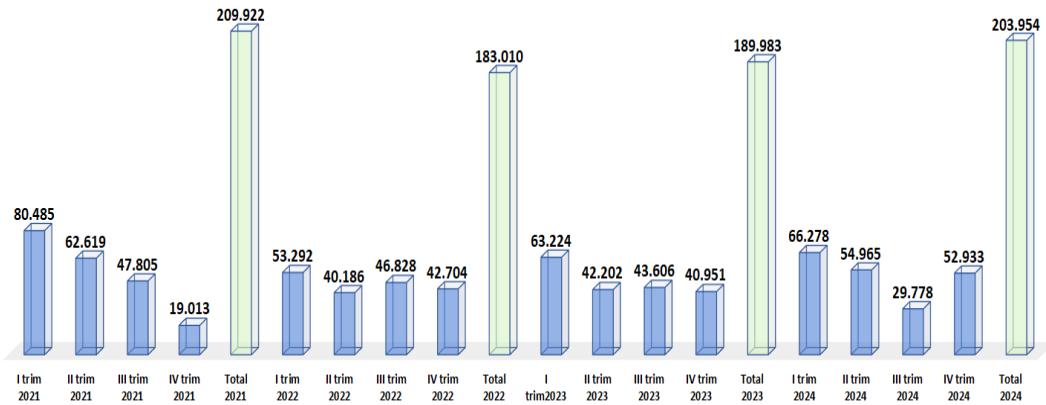


Fuente: Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

### 3.6.2. Canal telefónico

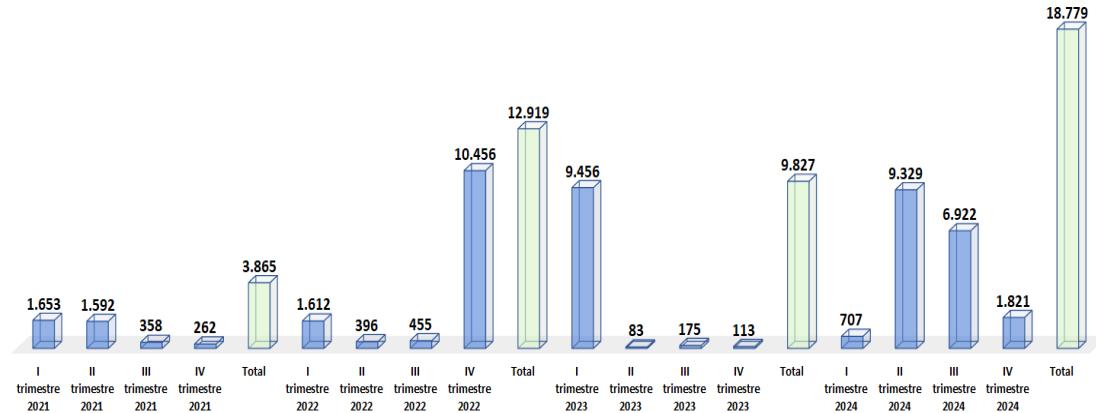
En el desagregado por canales, los datos indicaron que se recibieron 786.869 llamadas telefónicas, un promedio anual de 196.717 en el mismo período de análisis (2021 – 2024). Del total de llamadas registradas en estos 4 años, el 6% (45.390) resultó fallida y/o abandonada, un resultado asociado al desistimiento por parte de las ciudadanías o interferencias en la conexión. Sólo en 2024 se contabilizaron 203.954 llamadas, un aumento de 7,4% frente a 2023 cuando ingresaron a 189.983, en tanto que las llamadas fallidas pasaron de 9.827 en 2023 a 18.779 en 2024, un 91% más. (Ver gráficos 3 y 4).

**Gráfico 3. Número de llamadas recibidas por trimestre en el canal telefónico 2021 - 2024**



Fuente: Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

**Gráfico 4. Número de llamadas fallidas y/o abandonadas por trimestre en el canal telefónico 2021 - 2024**

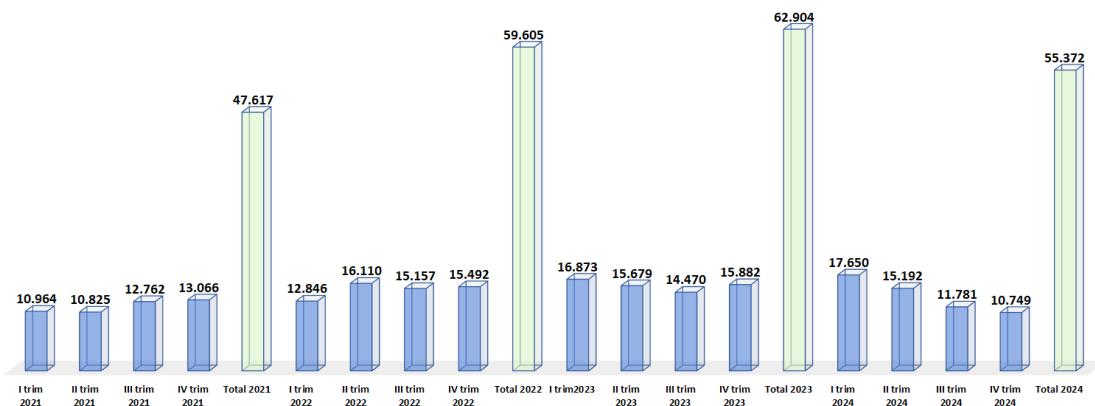


Fuente: Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

### 3.6.3. Canal de correspondencia

Para el período 2021-2024 se recibieron en el canal de correspondencia un total de 225.498 solicitudes un promedio anual de 56.375 peticiones y un promedio de días de respuesta de 12. En 2024 se presentaron 55.372 solicitudes por medio de este canal, 12% menos que en 2023 cuando se recibieron 62.904 peticiones. En 2024 esta dinámica creció un 50% frente a 2023 (Ver gráficos 5 y 6).

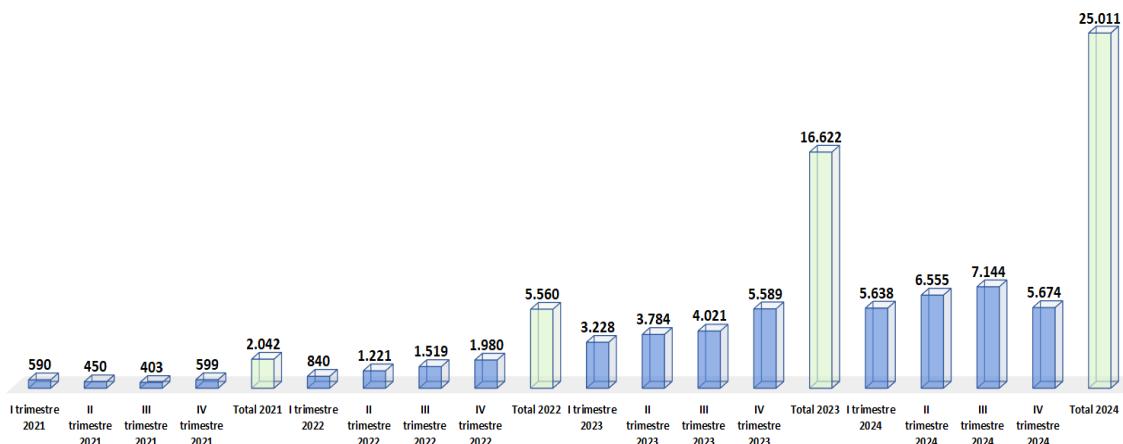
**Gráfico 5. Número de solicitudes por trimestre por el canal de correspondencia. 2021 - 2024**



Fuente: Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

El total de peticiones trasladadas a otras entidades en los 4 años de análisis, considerando que no se halló relación con las competencias legalmente asignadas al MSPS, fue del 20,7% del total de las peticiones recibidas por este canal, equivalente a 46.758. Del total de estos trasladados el 62,12% equivalente, a 29.047, fueron enviados a la Superintendencia Nacional de Salud; el 3,58% equivalente a 1.674 al Ministerio del Trabajo y el 2,09% equivalente a 975 a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá. La tendencia de estos trasladados ha ido en aumento.

**Gráfico 6. Número de trasladados trimestrales efectuados por el MSPS a otras entidades. 2021-2024**



Fuente: Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

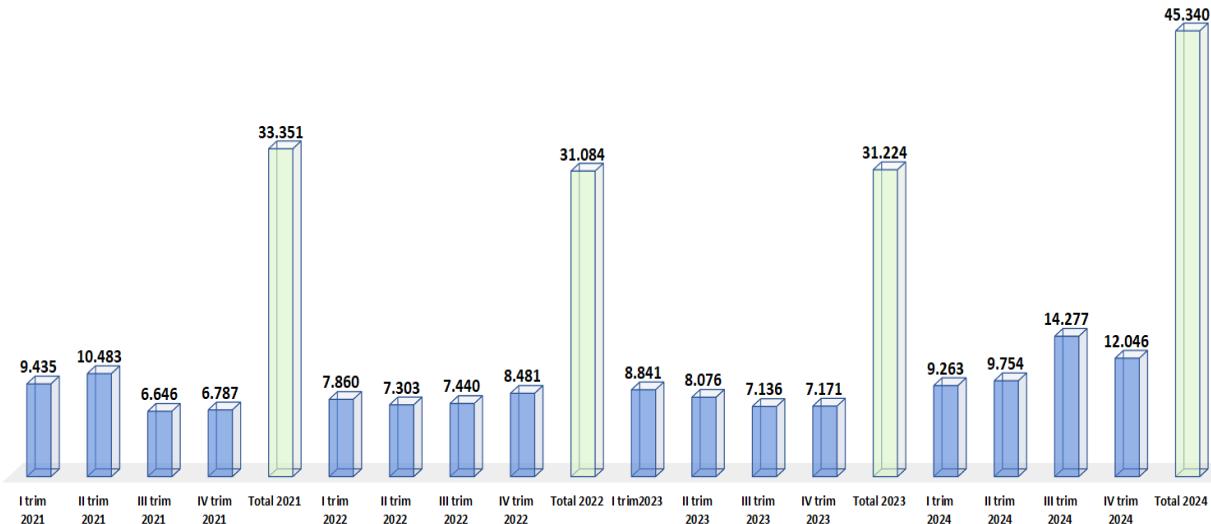
### 3.6.4. Canal virtual: formulario web

Para el periodo 2021 – 2024 se recibieron en el canal virtual –correspondiente al formulario dispuesto en la página web en el menú de “Atención y servicios a la ciudadanía- un total de 140.999 solicitudes un promedio anual de 35.250 peticiones y un promedio de días de respuesta de 9. En 2024 se presentó un crecimiento del 45% en el uso de este canal con respecto a 2023, pasando de 31.224 a 45.340 solicitudes, un promedio anual de 35.250 solicitudes.

El total de peticiones trasladadas en estos 4 años a otras entidades, considerando que no se halló relación con las competencias legalmente asignadas al MSPS, fue del 44,5% del total de las peticiones recibidas por este canal, equivalente a 62.849. Del total de estos trasladados el 73,34% equivalente a 46.095 fueron enviados a la Superintendencia Nacional de Salud; el 4,79% equivalente a 3.012 a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá y el 2,22% equivalente a 1.393 al Ministerio del Trabajo.

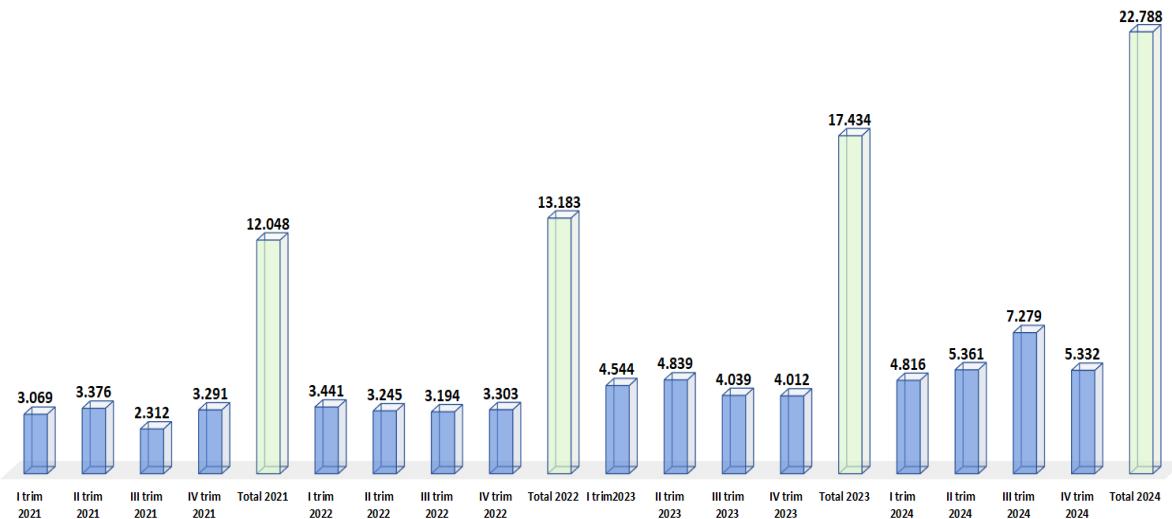
Sumandos los canales de correspondencia y el virtual, se estiman en 109.607 los trasladados de peticiones ajenas a las funciones del Ministerio en los 4 años de análisis 2021 - 2024. (Ver gráficos 7 y 8).

**Gráfico 7. Número de solicitudes por trimestre por el canal virtual 2021 - 2024**



Fuente: Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

**Gráfico 8. Número de traslados trimestrales efectuados por el MSPS a otras entidades.  
2021-2024**



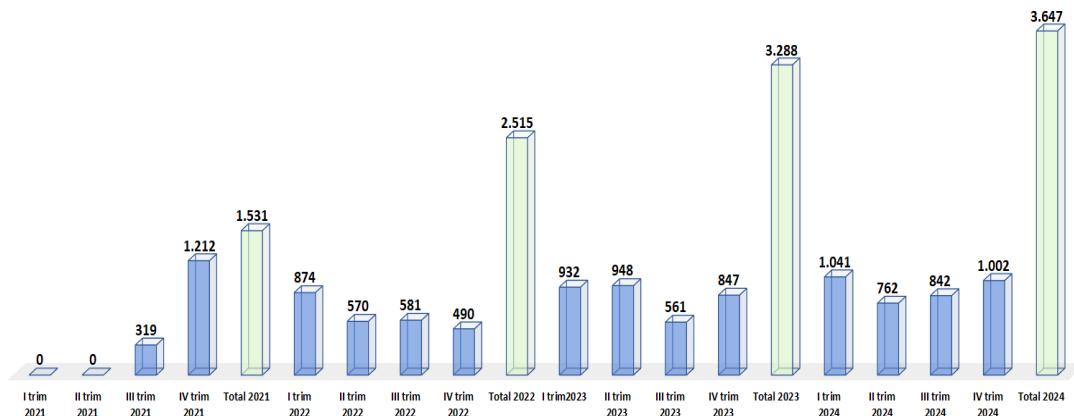
Fuente: Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

### 3.6.5. Canal presencial

El canal presencial es uno de los menos usados por las ciudadanías, junto con el de videollamada – este último de reciente implementación en 2022–. Con 10.981 registros de peticiones, el canal presencial representó el 0,9% del total de las solicitudes recibidas entre 2021 y 2024. Entre marzo de 2020 y agosto de 2021 la sala de atención al ciudadano cerró, a raíz de la emergencia sanitaria declarada por la pandemia de COVID-19.

No obstante, es un canal que también registra una tendencia al ascenso en el uso por parte de las ciudadanías. Sólo en la vigencia 2024 presentó una variación positiva del 11% frente a 2023, al pasar de 3.288 solicitudes a 3.647. (Ver gráfico 9).

**Gráfico 9. Número de solicitudes por trimestre por el canal presencial. 2021 - 2024**

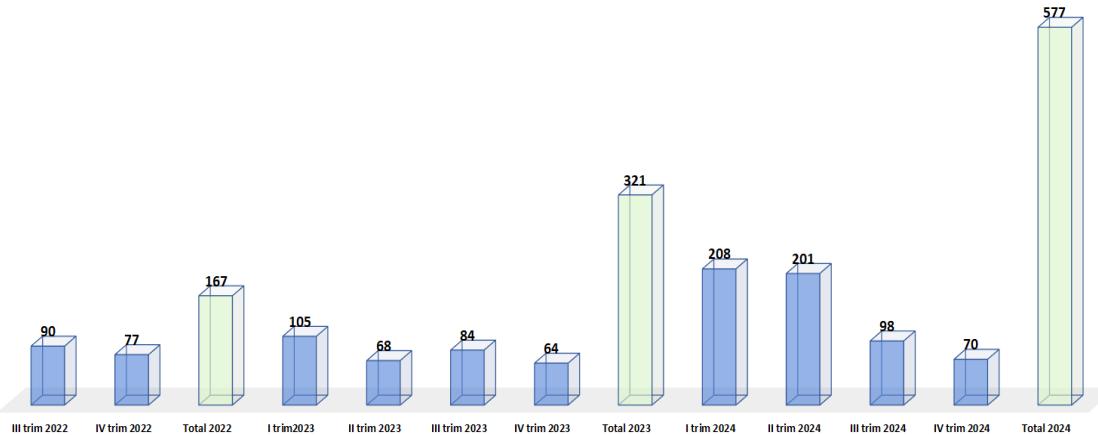


Fuente: Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

### 3.6.6. Canal de videollamada

El canal de videollamada inició operación en 2022 y su naturaleza es eminentemente de orientación a las ciudadanías. Entre 2022 y 2024 se atendieron 1.065 solicitudes. En los últimos dos años el promedio anual de videollamadas fue de 449. Sólo para la última vigencia el número de consultas realizadas por ese canal se incrementó en un 80%, al pasar de 321 en 2023 a 577 en 2024. (Ver gráfico 10).

**Gráfico 10. Número de solicitudes trimestrales presentadas por el canal de videollamadas 2021 - 2024**



Fuente: Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

### 3.6.7. Oportunidad de respuesta a las PQRSDF

La Ley 1755 de 2015 determina que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. No obstante, en la Tabla 7 se presentan los términos de especial resolución de las siguientes peticiones:

**Tabla 7. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**

<b>Tipo de petición</b>	<b>Tiempo para resolver</b>	<b>Consideraciones</b>
Peticiones de documentos y de información	Diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta, ya no se podrá negar la entrega de los documentos. Las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se debe informar al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos y el plazo razonable en que se dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Peticiones de consulta sobre las materias a cargo	Treinta (30) días siguientes a su recepción.	
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	La autoridad requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete la solicitud en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.	Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Se entenderá que el peticionario ha desistido cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo solicite prórroga. Vencidos los términos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que pueda ser presentada nuevamente.
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.	Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad de la petición se devolverá para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse se archivará. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.	Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

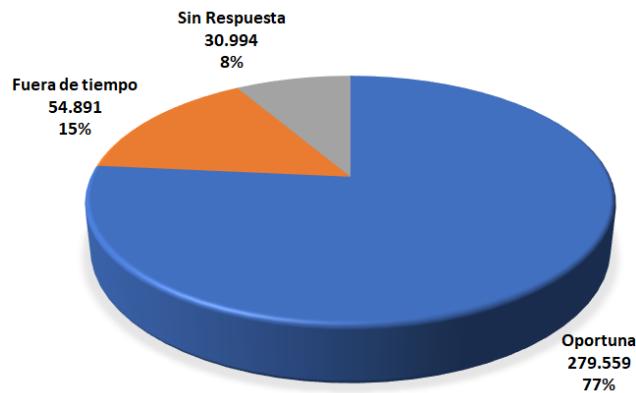
<b>Tipo de petición</b>	<b>Tiempo para resolver</b>	<b>Consideraciones</b>
Atención prioritaria de peticiones.	Se darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.	Cuando por razones de salud o de seguridad esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.	
* Emisión de conceptos institucionales para solicitudes formuladas al despacho del Ministro de Salud y Protección Social por parte del Congreso de la República, entes de control y peticiones realizadas por las ciudadanía	Aplican los términos de: Circular interna 43 del 20 de octubre de 2020 / Circular interna 19 del 18 de septiembre de 2024 / Circular interna 34 de 29 de octubre de 2025 / Circular interna 011 del 26 de mayo 2025. Esta regulación del MSPS opera como una buena práctica, considerando que se trata de lineamientos para garantizar los principios de oportunidad y pertinencia en la emisión de comunicaciones y/o respuestas desde el despacho del Ministro de Salud y Protección Social, con destino a instancias como: Congreso de la República (en citaciones a debates de control político, solicitudes de información, conceptos institucionales a proyectos de ley o actos legislativos), derechos de petición realizados por las ciudadanías y órganos de control: Ministerio Público: Procuraduría General de la Nación y Defensoría del Pueblo y de la Contraloría General de la República, así como para el trámite en general de las peticiones que ingresan al MSPS.	
Funcionario sin competencia.	Si la autoridad no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término remitirá la petición al competente y enviará copia al peticionario.	

Fuente: Ley 1755 de 2015, Circulares internas 43 del 20 de octubre de 2020 / 19 del 18 de septiembre de 2024 / 34 de 29 de octubre de 2025 / 011 del 26 de mayo 2025 del MSPS.

A partir del indicador trimestral “Porcentaje de PQRSDF del Ministerio de Salud y Protección Social respondidas dentro de los términos de ley”, se estima que entre las vigencias 2021 y 2024, se recibieron un total de 365.444 PQRSDF por los canales de correspondencia y virtual, de las cuales el 76,5% (279.559) se respondió de manera oportuna. Sin embargo, el 15% (54.891) fue atendido fuera del tiempo establecido y un 8,5% (30.994) permaneció sin respuesta, lo cual indica oportunidades de mejora en el cumplimiento de los plazos y en el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento. (Ver gráfico 11)<sup>105</sup>.

<sup>105</sup> Los días de respuesta oportuna para peticiones están regulados por la Ley 1755 de 2015 según la modalidad de petición ya descritos en este capítulo: el promedio general para dar respuesta oportuna a las peticiones (peticiones de interés particular, peticiones de interés general, denuncia, queja, reclamo, sugerencia, felicitación) es de 15 días hábiles; para traslado por competencia y petición de control político 5 días hábiles; para peticiones de información; solicitud de copias; petición entre autoridades 10 días hábiles; para peticiones correspondiente a la modalidad de consulta 30 días hábiles. Las peticiones que se respondan fuera de los tiempos establecidos, se clasifican como fuera de tiempo.

**Gráfico 11. Participación % por rango de oportunidad de respuesta a PQRSDF. 2021 - 2024**

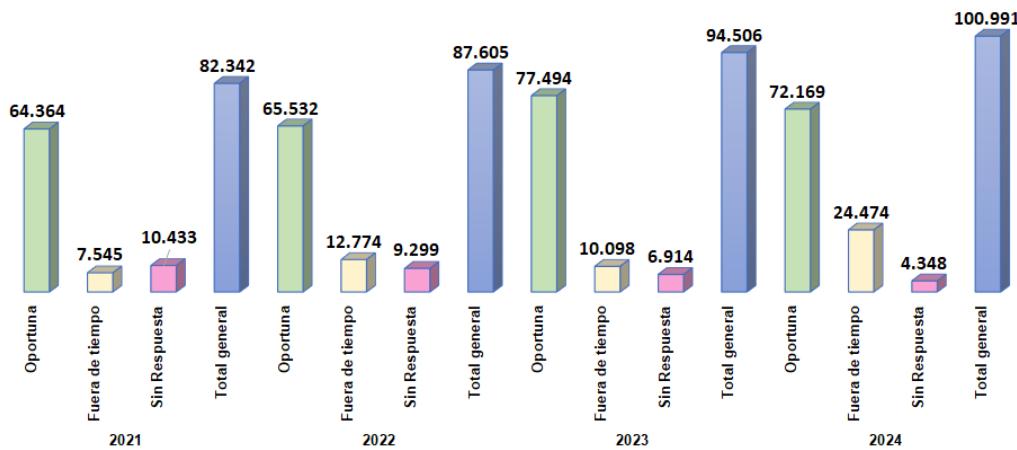


Fuente: Indicador de Oportunidad de la Respuesta 2021-2024

[https://migestion.minsalud.gov.co/suiteve/ind/var?soa=33&mdl=ind\\_&\\_sveVrs=1004220250329&&link=1&mis=ind-F-8388608](https://migestion.minsalud.gov.co/suiteve/ind/var?soa=33&mdl=ind_&_sveVrs=1004220250329&&link=1&mis=ind-F-8388608)

Los datos de oportunidad de respuesta a las PQRSDF presentan, en general, una tendencia a mejorar pasando de 64.364 respuesta oportunas en 2021 a 72.169 en 2024 (7805 respuestas oportunas, 12% más). Del mismo modo, las solicitudes sin respuesta bajaron de 10.433 en 2021 a 4.348 en 2024 con una disminución del 58,32%. No obstante, las solicitudes contestadas fuera de tiempo aumentaron 224% en estos 4 años, situación que sugiere desafíos en la capacidad de gestión de los tiempos para contestar por parte de la entidad. (Ver gráfico 12).

**Gráfico 12. Número de PQRSDF por oportunidad de respuesta. 2021- 2024**



Fuente: Indicador de Oportunidad de la Respuesta 2021-2024

[https://migestion.minsalud.gov.co/suiteve/ind/var?soa=33&mdl=ind\\_&\\_sveVrs=1004220250329&&link=1&mis=ind-F-8388608](https://migestion.minsalud.gov.co/suiteve/ind/var?soa=33&mdl=ind_&_sveVrs=1004220250329&&link=1&mis=ind-F-8388608)

### 3.6.8. Fortalezas y debilidades en la gestión y seguimiento de PQRSDF

#### *Demanda de PQRSDF*

**Fortalezas:** Durante el período 2021-2024, se recibieron 1.165.412 de solicitudes en los diferentes canales de interacción con los que cuenta el MSPS. Específicamente el sistema de atención de PQRSDF (canal correspondencia y canal virtual) demostró una gestión sólida y en crecimiento, con un total de 365.444 de solicitudes recibidas, lo que representa un promedio anual de 91.361. Este incremento sostenido, evidencia una mayor participación ciudadana y confianza en los canales de atención disponibles.

Destaca el canal virtual con un aumento del 45,2% en 2024 frente a 2023 y el canal de videollamada que, aunque de reciente implementación, mostró también una variación positiva del 80%. Asimismo, el canal presencial, pese a haber estado cerrado durante la pandemia, muestra una tendencia al alza (11%), lo cual refuerza la capacidad de adaptación del sistema a las necesidades de las ciudadanías.

**Debilidades.** A pesar del incremento en la recepción de solicitudes, se evidencian retos significativos en la gestión de algunos canales. El 6% de las llamadas telefónicas fueron fallidas o abandonadas, con un aumento del 91% en 2024 respecto al año anterior. Además, el canal de correspondencia mostró que el 22% de las solicitudes se trasladó a otras entidades por no corresponder al ámbito de competencias del MSPS, situación que se repite en el canal virtual con un 46% de trasladados. En conjunto, esto representa 109.607 solicitudes mal direccionaladas por parte de las ciudadanías, lo cual indica una necesidad de mejorar los mecanismos de orientación a las ciudadanías en relación con las funciones del MSPS.

#### *Tiempos de respuesta*

**Fortalezas.** Entre 2022 y 2023, la gestión institucional en la atención de PQRSDF mostró avances notables en la oportunidad de respuesta. En particular, el año 2023 se destacó por alcanzar un 82% de respuestas oportunas, frente al 74,8% registrado en 2022, lo que representa una mejora de más de 7,2 puntos porcentuales. Este progreso también se reflejó en una reducción significativa de las respuestas fuera del plazo legal (de 14,6% a 10,7%) y en una baja en el número de solicitudes sin respuesta (de 10,6% a 7,3%). Estas cifras evidencian una mayor eficiencia operativa, fortalecimiento de los procesos internos y compromiso institucional con el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

**Debilidades:** A pesar de los avances logrados en 2023, los resultados al año 2024 mostró un retroceso en la gestión oportuna de las PQRSDF. Así, aunque la mayoría de las solicitudes se respondieron a tiempo, los porcentajes restantes revelan que una parte significativa de las ciudadanías aún enfrenta demoras o falta de respuesta a sus solicitudes, lo que podría afectar la percepción del servicio y la confianza en la entidad. La proporción de respuestas dentro del plazo

legal cayó del 82% en 2023 al 71,5% en 2024, mientras que las respuestas fuera de tiempo aumentaron en un 142%. Aunque hubo una reducción de solicitudes sin respuesta de -37,1% en 2024 comparativamente con 2023, el deterioro en los indicadores clave de oportunidad podría debilitar la confianza ciudadana. Estos resultados evidencian la necesidad urgente de implementar medidas correctivas para garantizar la sostenibilidad de la gestión eficiente de las solicitudes.

#### *Seguimiento a la gestión de PQRSDF*

**Fortaleza:** El MSPS ha demostrado un cumplimiento constante en la presentación de informes de seguimiento sobre las PQRSDF, lo cual evidencia un compromiso institucional con la transparencia y la rendición de cuentas. Estos informes incluyen el análisis por tipo de canal, lo que garantiza una línea base de información útil para el monitoreo operativo. La existencia de estos reportes periódicos constituye un punto de partida valioso para futuras mejoras en la gestión, especialmente en cuanto a trazabilidad de solicitudes y fortalecimiento del sistema de atención ciudadana.

**Debilidades:** A pesar del cumplimiento formal en la presentación de informes, persisten limitaciones importantes en su contenido y enfoque analítico. La falta de desagregación por tipo de solicitud y el análisis sobre la calidad de la respuesta, uso de lenguaje claro y respuestas en derecho, impide identificar con precisión las áreas de mejora y los factores que podrían estar influyendo en los desfases de tiempo. Con un atenuante: los tiempos de estudio no son homogéneos, lo cual impide los análisis comparativos. Además, se omiten aspectos clave como el seguimiento a trasladados, atención de solicitudes prioritarias en casos de reconocimiento de derechos fundamentales y resolución administrativa de desistimientos, las solicitudes que se presentan por otros canales como *ClicSalud* o redes sociales, por ejemplo. Tampoco se incluye información sobre peticiones canalizadas por medios no oficiales o aquellas relacionadas con archivos institucionales de entidades liquidadas, historias laborales, nóminas o expedientes de profesionales, lo que deja vacíos significativos en la trazabilidad de análisis y calidad de la gestión documental y la respuesta.

### **3.7. Gestión del talento humano, ambiente y desempeño institucional**

La gestión del talento humano, el ambiente laboral y el desempeño institucional son factores interdependientes y estratégicos, para garantizar una atención de calidad a los ciudadanos y mejorar la relación entre el Estado y las ciudadanías y grupos de valor, asegurando que los servicios ofrecidos y los canales de comunicación dispuestos, cumplan con los criterios de calidad, equidad, inclusión y pertinencia. Elementos claves para materializar estos tres factores determinantes del desarrollo del capital humano incluyen: ambiente laboral positivo basado en el respeto, la comunicación, reconocimiento, colaboración y liderazgo, así como en la capacitación continua, promoción de competencias como la empatía, orientación al servicio, ética pública, derechos y bienestar de las ciudadanías.

El talento humano bien gestionado no sólo es una estrategia administrativa, sino una condición fundamental para asegurar la esencia de la función y del servicio público: servir a la sociedad. La formación, competencias, herramientas, ambiente laboral saludable y motivador, promueven el sentido de pertenencia, fortalecen el compromiso, la productividad y la responsabilidad con el desempeño, el logro de los objetivos estratégicos y una respuesta efectiva a las ciudadanías y grupos de valor. En consecuencia, el ciudadano percibe una atención más humana, efectiva y confiable, empática y oportuna y una mejora de su experiencia, con beneficios para la institución en términos de legitimidad y confianza.

Con el objetivo de hacer un acercamiento a estas realidades para el MSPS, se recurre a la Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional EDI- 2024<sup>106</sup>, un instrumento diseñado y aplicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), para evaluar la percepción de los propios servidores públicos y colaboradores sobre el ambiente laboral, el desempeño y el entorno institucional, a partir de una batería de 71 preguntas, clasificadas en 8 dimensiones así: Ubicación laboral, experiencia personal de trabajo, gestión del talento humano, uso de tecnología e información, gestión de la entidad, rendición de cuentas, prevención de prácticas irregulares y medidas de precisión. En consecuencia, se seleccionan aquellas que, por su pertinencia, resultan relevantes para advertir oportunidades de mejora en materia de atención a las ciudadanías y grupos de valor.

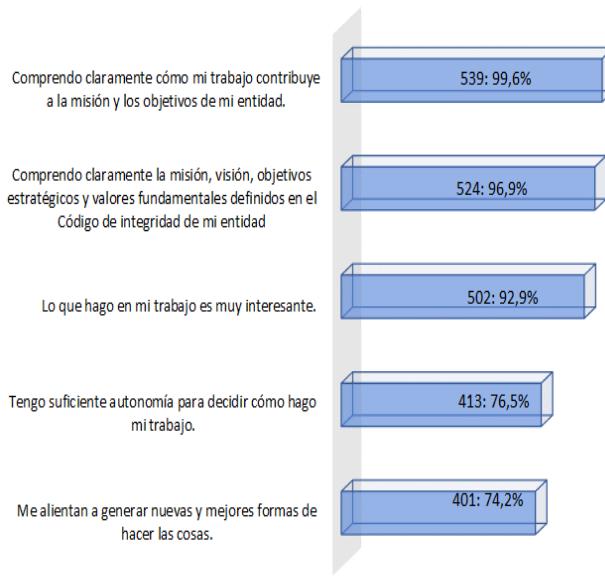
### 3.7.1. Rol dentro de la entidad y propósitos institucionales

Los datos presentan una alineación entre el personal y la dirección estratégica institucional, con una percepción positiva respecto a la claridad del rol que se cumple dentro de la entidad y la conexión con los propósitos institucionales. El 92,9% valora su trabajo, 99,6% comprende que su trabajo contribuye a la misión y objetivos de la entidad y un 96,9% afirma entender la misión, visión, objetivos estratégicos y valores del Código de Integridad. Por otra parte, aunque las cifras son positivas, los resultados en materia de autonomía (76,4%) y el fomento a la innovación (74,2%) presentan un margen de mejora y sería necesario fortalecer el empoderamiento individual y la cultura de mejora continua para potenciar aún más el desempeño institucional. (Ver gráfico 13).

---

<sup>106</sup> Este instrumento presenta dos modalidades: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional (EDI): Se aplica a servidores públicos de entidades del orden nacional y la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Departamental (EDID): Se aplica a servidores públicos de entidades territoriales (departamentos, municipios). Para efectos de este documento se utiliza la EDI, cuyos resultados para la vigencia 2024 para el MSPS se remitieron por el Dane con el radicado: 202520012311 Ver: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/gobierno>

**Gráfico 13. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo  
y de acuerdo con lo que hace en la entidad**

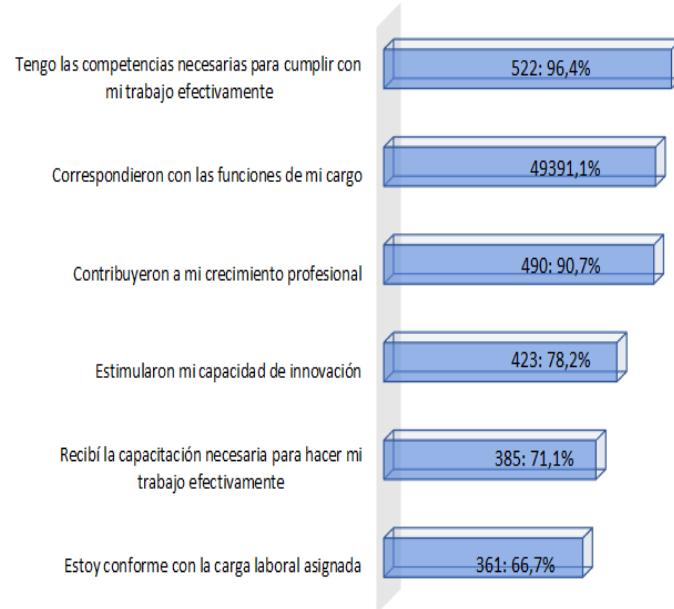


Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) – 2024.

Existe una percepción favorable entre el desarrollo profesional, las funciones asignadas y las capacidades del personal, alineadas con el perfil del servidor, sus responsabilidades y un entorno que promueve el aprendizaje y el pensamiento creativo. Un 96,4% del personal considera que tiene las competencias para cumplir su trabajo, un 91,1% indica que las funciones corresponden a su cargo, el 90,7% reconoce que su trabajo ha contribuido con su crecimiento profesional y el 78,2% piensa que se ha estimulado su capacidad de innovación. Por otra parte, existen desafíos en términos de balance de carga y fortalecimiento de la capacitación: un 71,1% manifiesta haber recibido la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones y 66,7% está conforme con la carga laboral asignada. (Ver gráfico 14).

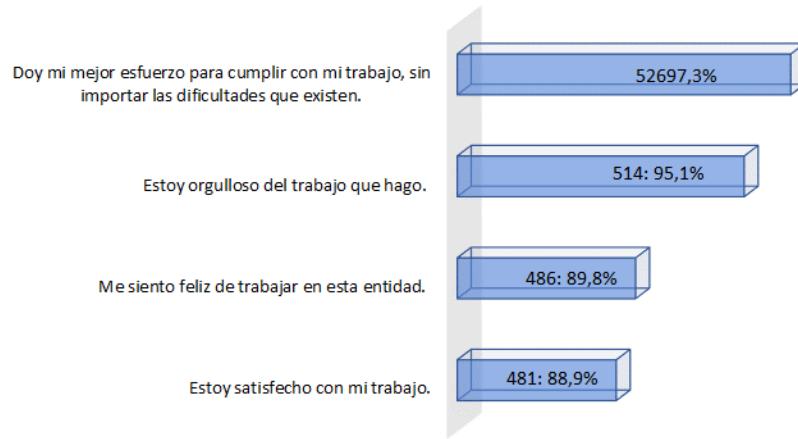
Los resultados reflejan un fuerte sentido de pertenencia con la institución, en términos del compromiso, orgullo y satisfacción en relación con el trabajo y lugar de desempeño. Más allá de los retos, el personal mantiene una actitud proactiva y comprometida con el servicio público. Un 97,3% afirma que da su mejor esfuerzo a pesar de las dificultades, lo que evidencia una fuerte ética laboral, resiliencia y vocación de servicio. Asimismo, el 95,1% se siente orgulloso del trabajo que realiza, mientras que el 89,8% manifiesta sentirse feliz de trabajar en la entidad y el 88,9% está satisfecho con su labor. (Ver gráfico 15).

**Gráfico 14. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo con las actividades que se realizan en el trabajo**



Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

**Gráfico 15. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo con el esfuerzo y orgullo en el trabajo**



Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

### 3.7.2. Incentivos y estímulos institucionales

Del análisis de los datos se observa que, aunque una mayoría significativa del personal ha tenido acceso a programas de bienestar social (67,1%), jornadas de inducción o reinducción (86,2%) y horarios flexibles (76,5%), solo el 38,2% considera que ha recibido algún incentivo o estímulo por su trabajo. Este contraste evidencia un enfoque institucional orientado al bienestar general y la integración laboral, pero con una posible área de mejora en cuanto al reconocimiento individual del desempeño para fortalecer la motivación y compromiso del personal, adicional a las acciones ya implementadas en bienestar e inducción y reinducción. (Ver gráfico 16).

**Gráfico 16. Porcentaje % de respuestas de reconocimiento de incentivos y estímulos.**  
**Últimos 12 meses**

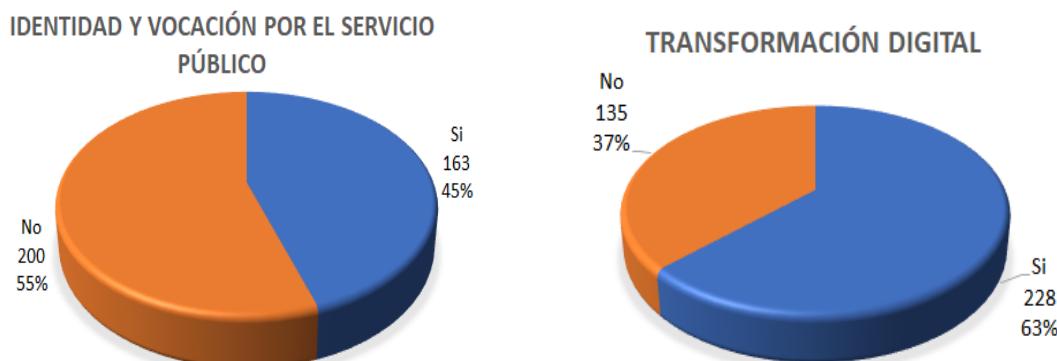


Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

Del análisis de participación en actividades de bienestar relacionadas con temáticas específicas, se evidencia una mayor presencia en aquellas enfocadas en la transformación digital, con un 62,9% de participación (228 personas), lo que refleja un interés institucional por fortalecer las competencias tecnológicas del personal. En contraste, las actividades relacionadas con la identidad y vocación por el servicio público registraron una participación del 55% (200 personas), mostrando un menor

alcance en comparación con la temática digital. Si bien ambos temas son relevantes para el desarrollo integral de los servidores públicos y colaboradores, estos resultados sugieren la necesidad de equilibrar la oferta de actividades, reforzando especialmente aquellas que promuevan el sentido de pertenencia, el compromiso ético y la vocación de servicio dentro del sector público. (Ver gráfico 17).

**Gráfico 17. Porcentaje % de respuestas de reconocimiento de actividades de bienestar en temáticas específicas**

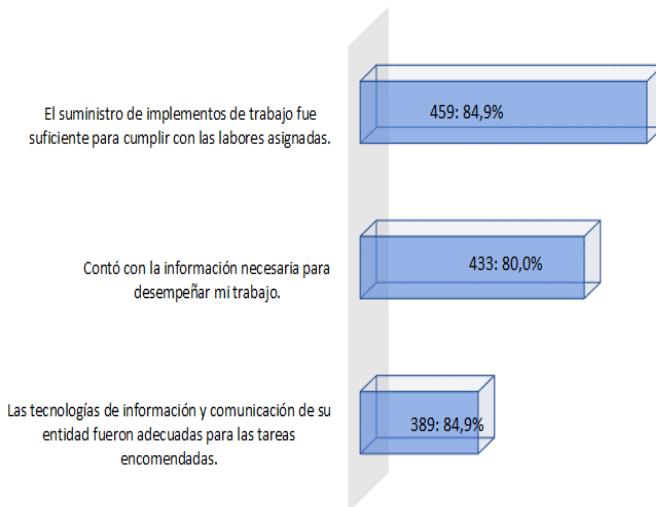


Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

### 3.7.3. Condiciones materiales y de información para el trabajo

En relación con las condiciones materiales y de información para el desarrollo del trabajo, la percepción es mayoritariamente positiva sobre la disponibilidad de los recursos básicos requeridos para cumplir con las labores asignadas. Un 80,0% del personal considera que contó con la información necesaria y un 84,9% afirma que recibió los implementos de trabajo suficientes. Sin embargo, la valoración sobre las tecnologías de información y comunicación (TIC) es más baja, con un 72,0%, lo que sugiere que existen oportunidades de mejora en la actualización o disponibilidad de herramientas tecnológicas, aspecto clave en entornos laborales cada vez más digitales. (Ver gráfico 18).

**Gráfico 18. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo con el suministro de insumos para el trabajo. Últimos 12 meses**

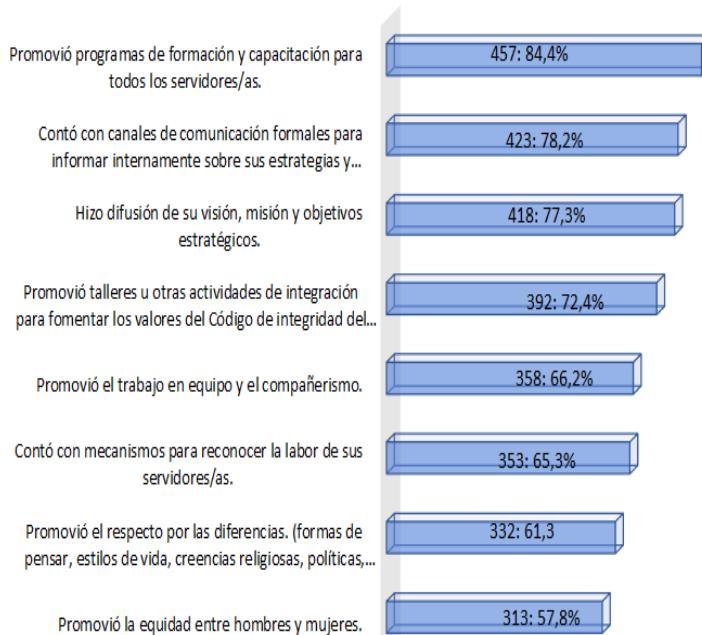


Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

### 3.7.4. Comunicación institucional y desarrollo del talento humano

De acuerdo con los resultados de la encuesta la entidad cuenta con una base sólida en comunicación institucional y desarrollo del talento. Un 78,2% de los encuestados afirma que existen canales formales para comunicar estrategias y novedades y un 77,3% reconoce la difusión de la visión, misión y objetivos. La formación y capacitación destaca como la variable mejor valorada (84,4%). Además, el 72,4% señala que se promueven actividades para fomentar los valores del Código de Integridad. Se evidencian áreas de mejora ya que sólo el 65,3% percibe que existen mecanismos para reconocer su labor y menos del 67% valora positivamente el fomento del compañerismo. Las cifras más bajas corresponden a la promoción del respeto por las diferencias (61,3%) y de la equidad entre hombres y mujeres (57,8%), lo que sugiere una necesidad de fortalecer acciones que garanticen un ambiente laboral más inclusivo. (Ver gráfico 19).

**Gráfico 19. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo con la formación y comunicación - últimos 12 meses**

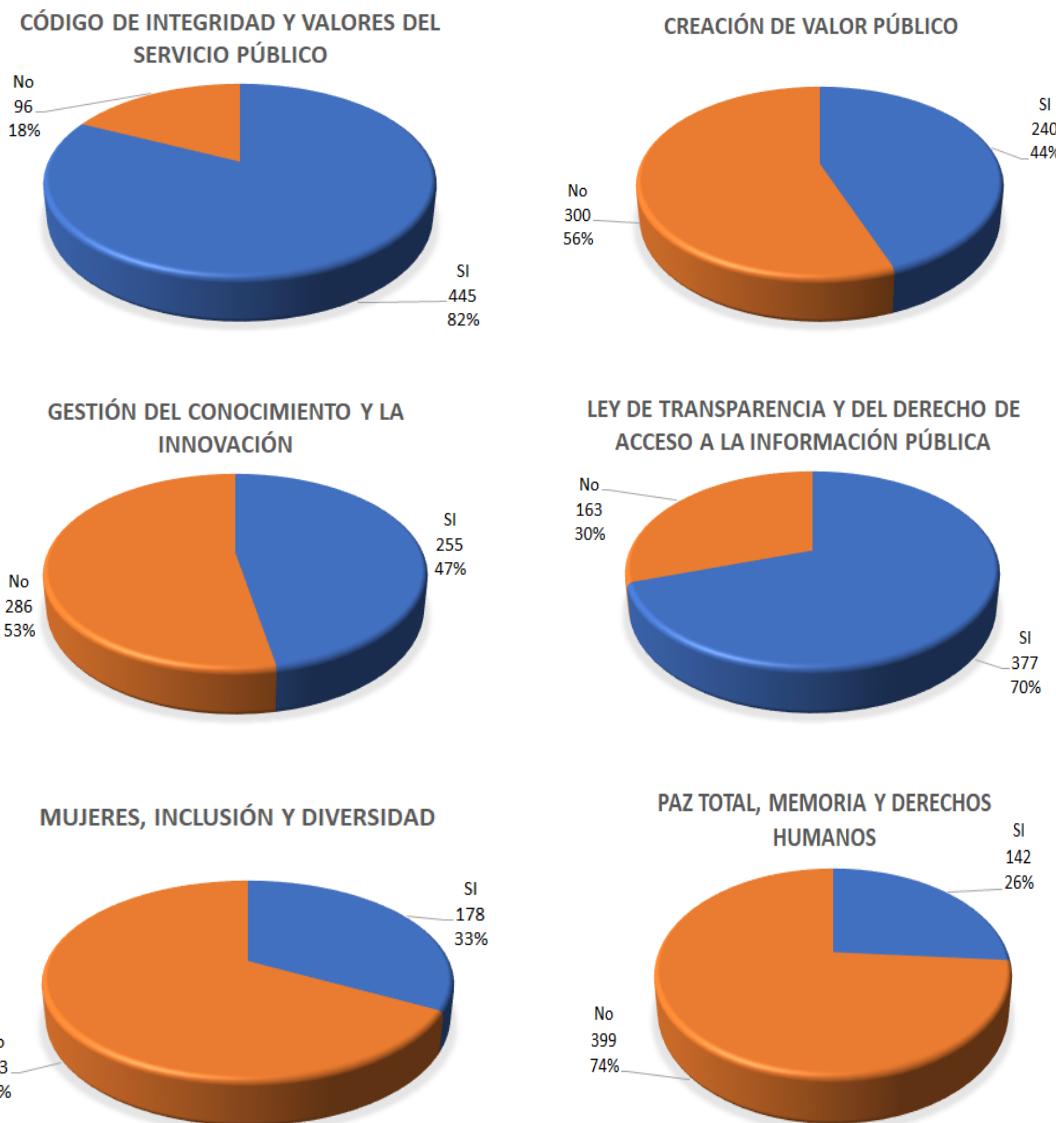


Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

El análisis de las capacitaciones recibidas por los servidores públicos y colaboradores en los últimos doce meses, evidencia un enfoque prioritario en temas fundamentales para la ética y la legalidad institucional. La mayoría recibió formación en el Código de Integridad (82,2%) y en la Ley de Transparencia y Derecho a la Información Pública (69,8%), lo que demuestra un esfuerzo por fortalecer los principios de integridad y transparencia en la función pública. Sin embargo, otros temas clave como la Creación de Valor Público (44,4%) y la Gestión del Conocimiento e Innovación (47,1%) registraron una cobertura significativamente menor, a pesar de su importancia para la modernización y eficiencia del sector público.

Por otro lado, las temáticas relacionadas con enfoque diferencial y derechos humanos, como Mujer, Inclusión y Diversidad (32,9%) y Paz, Memoria y Derechos Humanos (26,2%), muestran niveles bajos de participación. Estos resultados indican una oportunidad de mejora en la transversalización del enfoque de derechos y equidad en las capacitaciones institucionales. Reforzar la formación en estos temas contribuiría a una administración pública más inclusiva, consciente de la diversidad social y comprometida con la construcción de una cultura de paz. (Ver gráfico 20).

**Gráfico 20. Porcentaje % de respuestas sobre capacitación en temas específicos.  
Últimos 12 meses**



Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

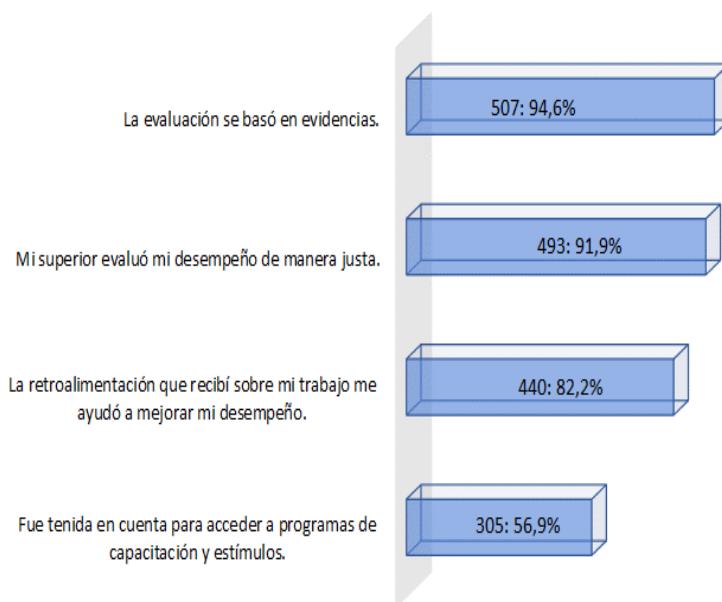
### 3.7.5. Sistema de evaluación del desempeño

El MSPS, al igual que todas las entidades del Estado colombiano cuenta con un sistema de evaluación del desempeño para sus servidores públicos por mandato de la Ley. Este sistema se

implementa para valorar el desempeño laboral, con el objetivo de medir su productividad y el cumplimiento de las metas institucionales<sup>107</sup> y es un reconocimiento que hace el 99% de los servidores públicos.

Así mismo, existe una percepción mayoritariamente positiva sobre los procesos de evaluación y retroalimentación por parte de sus superiores, como un síntoma de confianza en la objetividad y transparencia en el proceso evaluativo. Un 94,6% considera que se basó en evidencias y un 91,9% cree que su superior evaluó su desempeño de manera justa. Además, un 82,0% afirma que la retroalimentación le ayudó a mejorar su desempeño, en reconocimiento de la función formativa de dicho instrumento. Sin embargo, solo un 56,9% manifestó haber sido tenido en cuenta para acceder a programas de capacitación y estímulos, lo que sugiere una brecha entre la evaluación del desempeño y las oportunidades concretas de desarrollo y reconocimiento. (Ver gráfico 21).

**Gráfico 21. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo sobre la última evaluación de desempeño**



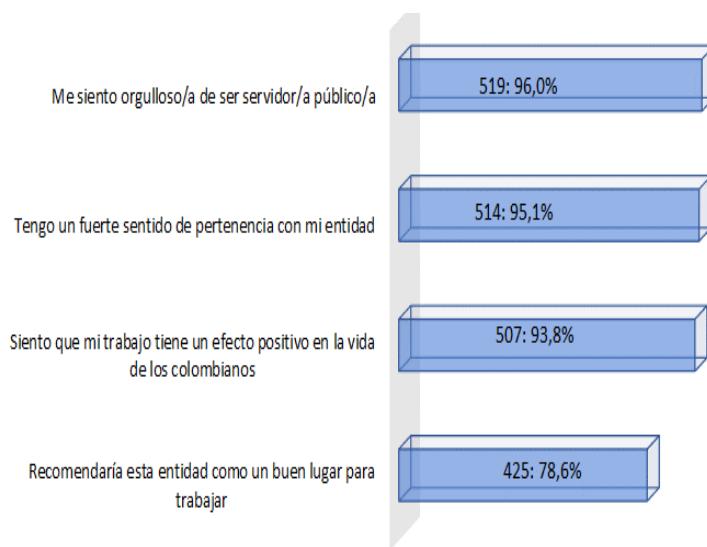
Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

Los resultados muestran un alto nivel de compromiso y satisfacción entre los servidores públicos y colaboradores encuestados. El 96,0% expresó sentirse orgulloso de ser servidor público, mientras que el 95,1% manifestó tener un fuerte sentido de pertenencia con su entidad, lo que refleja una

<sup>107</sup> El marco legal: Ley 909 de 2004. Establece los principios generales para la administración del empleo público, incluyendo la evaluación del desempeño. Decreto 760 de 2005: Desarrolla los mecanismos y procedimientos para la evaluación del desempeño en las entidades públicas. Conceptos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

conexión emocional sólida con el rol y la institución. Asimismo, el 93,8% considera que su trabajo tiene un efecto positivo en la vida de los colombianos, evidenciando una percepción del propósito y la contribución social. Por otro lado, aunque en menor proporción, un 78,6% recomendaría su entidad como un buen lugar para trabajar, lo cual indica una valoración mayoritariamente positiva del entorno laboral, aunque con margen para mejorar aspectos que fortalezcan la experiencia laboral interna y la reputación institucional. (Ver gráfico 22).

**Gráfico 22. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo sobre el compromiso y satisfacción como servidores públicos y colaboradores**

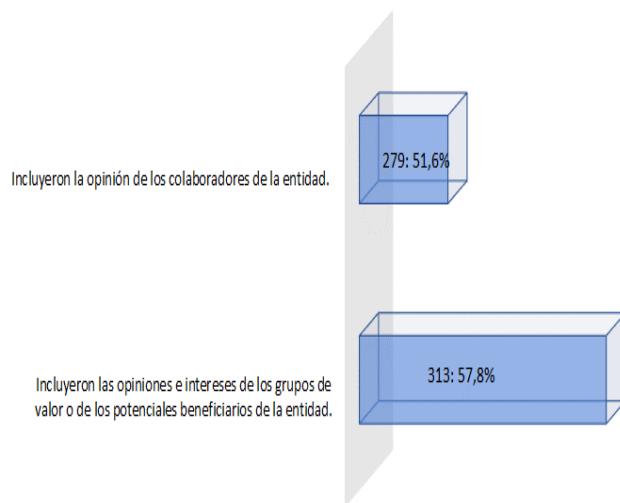


Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

### 3.7.6. Participación en la toma de decisiones

Los resultados muestran que poco más de la mitad de los encuestados perciben que en los procesos de toma de decisiones en su entidad se consideran las opiniones tanto de los grupos de valor externos como de los colaboradores internos. El 57,8% indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que se incluyeron los intereses de los beneficiarios o grupos de valor, mientras que un 51,6% señaló que se tuvo en cuenta la opinión de los colaboradores. Estas cifras reflejan un nivel moderado de participación e inclusión en la toma de decisiones, lo cual sugiere que, aunque existen esfuerzos en este sentido, todavía hay espacio para fortalecer mecanismos de diálogo y retroalimentación tanto con los ciudadanos como con el talento humano institucional. Aumentar la participación activa de estos actores no solo mejoraría la legitimidad de las decisiones, sino también su eficacia y alineación con las necesidades reales del entorno. (Ver gráfico 23).

**Gráfico 23. Porcentaje % de respuestas: totalmente de acuerdo y de acuerdo con la participación de ciudadanías y colaboradores**



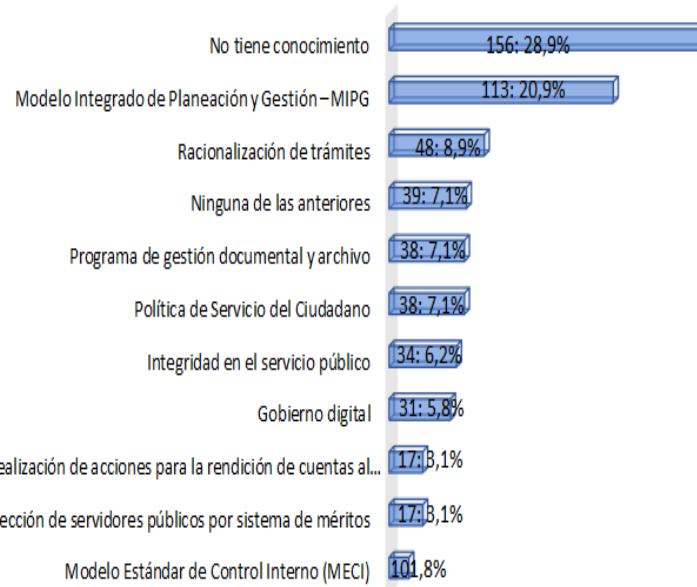
Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

### 3.7.7. Programas para mejorar el desempeño de la entidad

Los resultados evidencian que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es percibido como la política que más ha contribuido a mejorar el desempeño institucional, con un 20,9% de las respuestas. Le siguen, aunque con porcentajes considerablemente menores, la racionalización de trámites (8,9%), la Política de Servicio al Ciudadano y el programa de gestión documental y archivo (ambos con 7,1%). Sin embargo, destaca que un 28,9% de los encuestados manifestó no tener conocimiento sobre estas políticas o programas, y un 7,1% indicó que ninguna ha contribuido significativamente, lo cual podría reflejar una falta de apropiación, comunicación o visibilidad de estas estrategias dentro de las entidades.

Este desconocimiento o baja percepción de impacto en algunas políticas clave –como el MECI o el gobierno digital– plantea la necesidad de fortalecer la difusión, la formación interna y la implementación efectiva de estos programas, así como de visibilizar sus resultados en el desempeño institucional. Aumentar el nivel de conocimiento y apropiación por parte del talento humano puede traducirse en una mayor eficacia y compromiso en la ejecución de los lineamientos estratégicos del sector público. (Ver gráfico 24).

**Gráfico 24. Porcentaje % de respuestas sobre políticas o programas han contribuido más a mejorar el desempeño de su entidad. Últimos 12 meses**



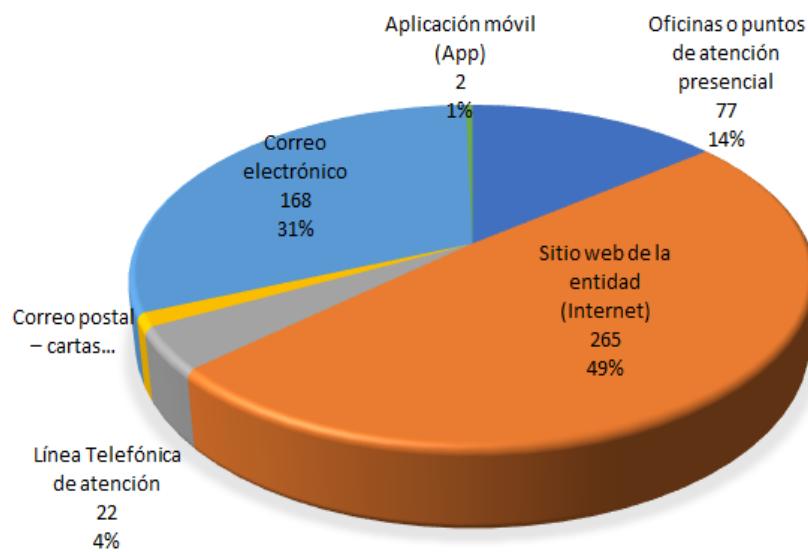
Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

### 3.7.8. Canales de atención

Según los resultados, el canal de atención más utilizado por las ciudadanías para realizar trámites o solicitar servicios, de acuerdo con la percepción de servidores y colaboradores del MSPS, es el sitio web de la entidad, con un 48,9% de las respuestas, lo que evidencia una fuerte preferencia por los medios digitales para la interacción con la administración pública. Le sigue el correo electrónico, con un 31,1%, lo que refuerza la tendencia hacia canales no presenciales y de fácil acceso. En contraste, solo un 14,2% mencionó las oficinas o puntos de atención presencial como el canal preferido, lo que sugiere una disminución en la dependencia de la atención física, desde la percepción de los encuestados.

Los canales menos utilizados incluyen la línea telefónica de atención (4,0%), el correo postal (1,3%) y las aplicaciones móviles (0,4%), lo que podría señalar oportunidades de mejora en la funcionalidad, promoción o confianza en estos medios. En conjunto, estos datos reflejan una transformación digital en curso y la necesidad de seguir fortaleciendo los canales virtuales, garantizando su accesibilidad, usabilidad y cobertura, sin descuidar la calidad del servicio en las opciones presenciales para quienes aún las requieren. (Ver gráfico 25).

**Gráfico 25. Porcentaje % de respuestas sobre canales de atención preferidos por las ciudadanías para realizar trámites o servicios en su entidad**

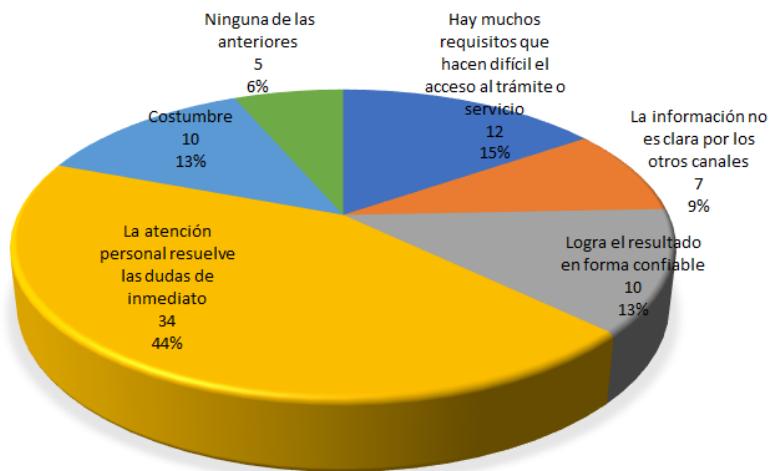


Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

La principal razón por la cual las ciudadanías preferiría realizar trámites o solicitar servicios de forma presencial es la posibilidad de resolver dudas de manera inmediata a través de la atención personal, con un 43,7% de las respuestas. Esto sugiere que, a pesar del avance en los canales digitales, la interacción directa sigue siendo valorada por los servidores público y colaboradores, considerando la claridad y confianza que brinda, especialmente en procesos que pueden generar incertidumbre o requerir orientación detallada.

Otras razones mencionadas, aunque en menor proporción, incluyen la dificultad en los requisitos (15,6%), la costumbre (12,6%) y la percepción de confiabilidad del resultado (12,4%). Estos resultados evidencian que persisten barreras relacionadas con la accesibilidad y claridad de la información en los canales no presenciales. Por tanto, para reducir la preferencia por la atención presencial, es clave mejorar la calidad, simplicidad y comprensión de la información ofrecida en medios digitales, así como fortalecer la orientación remota. (Ver gráfico 26).

**Gráfico 26. Porcentaje % de respuestas sobre preferencia por el canal presencial**



Fuente: DANE: Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) - 2024

### 3.7.9. Fortalezas y debilidades en la gestión del talento humano

A modo de conclusión, este apartado presenta en la Tabla 8 adjunta la síntesis del análisis de los datos recolectados mediante la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) – 2024. En ella se recogen las fortalezas y debilidades más relevantes identificadas, proporcionando así una visión integral.

**Tabla 8. Fortaleza y debilidades en la gestión del talento humano**

Fortalezas	Debilidades
<b>1. Alineación estratégica y sentido del propósito</b>	
El 99,6% del personal comprende cómo su trabajo contribuye a la misión institucional, y el 96,9% afirma entender los objetivos estratégicos y el Código de Integridad, lo que evidencia una sólida alineación entre el talento humano y la dirección estratégica.	Aunque los niveles de compromiso institucional son altos, los resultados en autonomía (76,4%) y fomento a la innovación (74,2%) indican oportunidades para fortalecer el empoderamiento del personal y la cultura de mejora continua.
<b>2. Compromiso y ética laboral</b>	
El 97,3% del personal da su mejor esfuerzo, incluso ante dificultades, reflejando una fuerte ética laboral, resiliencia y vocación de servicio en beneficio del sector público y las ciudadanías.	A pesar del alto compromiso, el reconocimiento tangible del esfuerzo individual aún es limitado: sólo el 38,2% manifiesta haber recibido algún incentivo o estímulo por su trabajo.
<b>3. Orgullo institucional y sentido de pertenencia</b>	

Fortalezas	Debilidades
El 95,1% se siente orgulloso de su trabajo y el 89,8% expresa felicidad al trabajar en la entidad, reflejando un alto nivel de satisfacción y pertenencia con su labor y el entorno institucional.	Aunque el sentido de pertenencia es elevado, sólo el 78,6% recomendaría su entidad como un buen lugar para trabajar, lo que sugiere áreas de mejora en la experiencia laboral interna.
<b>4. Competencias y desarrollo profesional</b>	
El 96,4% del personal considera tener las competencias necesarias para cumplir sus funciones y el 90,7% afirma que su trabajo ha aportado a su crecimiento profesional, lo que evidencia una buena relación entre perfil, funciones y desarrollo.	El 71,1% considera que ha recibido la capacitación necesaria para su cargo, lo que deja un margen de personal que no se siente completamente preparado o respaldado en su desarrollo.
<b>5. Formación y capacitación institucional</b>	
La formación es una fortaleza destacada: el 84,4% valora positivamente la capacitación recibida, especialmente en temas clave como el Código de Integridad (82,2%) y la Ley de Transparencia (69,8%).	Temas clave como la Creación de Valor Público (44,4%) y la Gestión del Conocimiento e Innovación (47,1%) han tenido baja cobertura, evidenciando una necesidad de ampliar la formación en competencias estratégicas.
<b>6. Disponibilidad de recursos de trabajo</b>	
El 84,9% afirma contar con los implementos necesarios para desempeñar su labor y el 80,0% recibió la información requerida, lo que demuestra condiciones materiales favorables para el cumplimiento de sus funciones.	Aunque la mayoría cuenta con implementos básicos, solo el 72,0% valora positivamente el acceso a TIC, lo que indica limitaciones en herramientas tecnológicas clave para un entorno digital efectivo.
<b>7. Comunicación institucional</b>	
Un 78,2% reconoce la existencia de canales formales para comunicar estrategias y novedades, mientras el 77,3% destaca la difusión de misión, visión y objetivos institucionales.	Solo el 65,3% percibe que existen mecanismos para reconocer su labor y menos del 67% valora positivamente el fomento del compañerismo, lo cual debilita el clima organizacional.
<b>8. Evaluación del desempeño</b>	
El 94,6% considera que la evaluación de su desempeño se basó en evidencias y el 91,9% la percibe como justa, lo que refleja confianza en los procesos de retroalimentación y reconocimiento institucional.	A pesar de la buena percepción general, solo el 56,9% fue tenido en cuenta para acceder a programas de estímulo y capacitación, lo que muestra una brecha entre evaluación y desarrollo efectivo del talento.
<b>9. Cultura digital y transformación tecnológica</b>	
Un 62,9% del personal participó en actividades relacionadas con transformación digital, lo que evidencia un interés institucional por fortalecer las competencias tecnológicas del talento humano.	Las actividades sobre identidad y vocación por el servicio público tuvieron sólo un 55% de participación, reflejando un desbalance en la oferta formativa frente a competencias éticas y misionales.

Fuente: Elaboración propia

## 4. Percepción de la experiencia ciudadana

---

La evaluación de la experiencia de las ciudadanías en su interacción con el MSPS –bien sea en la atención directa o en los canales de comunicación dispuestos para tal fin– es un aspecto clave para determinar la calidad del servicio prestado, la eficiencia operativa institucional y el grado de confianza que la población deposita en la institución. Una buena experiencia ciudadana pasa por garantizar la accesibilidad y facilidad de uso, el acceso a la información, la oportunidad en los tiempos de respuesta, el lenguaje claro sin perder el rigor conceptual y legal, los procedimientos actualizados y de fácil comprensión o la empatía del personal en la primera línea de atención o de contacto con las ciudadanías.

En tal sentido, no se trata únicamente de la existencia de canales dispuestos para brindar atención –como oficinas físicas, líneas telefónicas, páginas web, aplicaciones móviles, redes sociales o chats, entre otros– ni se limita al momento puntual de la atención. Abarca todo el recorrido que realiza una persona o los grupos de valor desde que identifica una necesidad, accede al canal y/o presenta la solicitud o consulta información, hasta obtener una solución efectiva o es escuchado, con el consecuente despliegue de la capacidad de la institución para garantizar la participación y/o resolver las inquietudes, trámites o solicitudes u ofrecer la información de manera efectiva.

En el MSPS existe la metodología: procedimiento “ASIP07 Medición de la satisfacción de salidas en ciudadanías y grupos de valor” y la guía asociada “ASIG13 Guía para medición de la Satisfacción de Partes Interesadas”. Así mismo, para el caso de los trámites se dispone, en la sede electrónica, la encuesta de satisfacción y, a su turno para evaluar la atención en materia de PQRSDF se cuenta con un sondeo asociado al formulario, cuyos resultados se incluyen a continuación.

Por otra parte, con base en el sondeo que se desarrolló entre las 15 dependencias del MSPS, se advierte que éstas diseñan instrumentos a la medida, para evaluar las políticas y lineamientos emitidos por la entidad. Así mismo, para el desarrollo de las asistencias técnicas, si bien existe un formato estructurado, éste no se aplica en todas las jornadas para tal fin y no se dispone de un consolidado institucional en la materia. Otros canales de interacción institucional, como la sede electrónica, los aplicativos digitales, los observatorios y los sistemas de información con acceso a las ciudadanías, no han sido objeto de procesos de evaluación en términos de la percepción de los usuarios sobre su funcionalidad, accesibilidad, calidad del servicio o satisfacción general.

### 4.1.1. Resultados de los instrumentos de medición

En consecuencia, para brindar un acercamiento a la experiencia de las ciudadanías en relación con los canales y la percepción del servicio, se presentan a continuación los resultados de tres instrumentos: i) “Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas-sondeo PQRS” diseñada

y aplicada por el MSPS entre las vigencias 2021 y 2024<sup>108</sup>. Recoge las respuestas de las ciudadanías a dos preguntas que indagan por la pertinencia del “canal virtual” y la calidad de la respuesta obtenida, en términos de: claridad, precisión y concreción, ii) la “Herramienta de medición de la experiencia de las Ciudadanías” creada por el Departamento Administrativo de la Función pública DAFF para que las entidades de manera libre, autónoma y gratuita puedan utilizarla para analizar a sus ciudadanías<sup>109</sup> y, finalmente, iii) la encuesta en línea de satisfacción sobre la oferta de trámites, OPAs y CAIPs dispuesta en la ventanilla única de dicho portal<sup>110</sup>. Este instrumento arroja un “Indicador unificado de nivel de satisfacción del usuario de trámite, OPA y CAIP”, con base en 5 variables: i) medio por el cual tuvo acceso al trámite, OPA y CAIP, ii) amabilidad y respeto por parte del personal encargado de la atención presencial, iii) claridad y completitud de la información para solicitar el servicio o la consulta, iv) facilidad y adecuación del acceso para realizar el trámite, solicitar el servicio o acceder a una consulta y v) grado de beneficio que recibe con el trámite, servicio o consulta solicitada.

#### 4.1.2. ¿Recomendaría el canal virtual para comunicarse con el MSPS?

Esta pregunta –primera del sondeo de “Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas–sondeo PQRS”– busca conocer la percepción de las ciudadanías sobre la utilidad, accesibilidad y eficacia del formulario virtual, como canal de comunicación con el MSPS.

Al comparar los resultados para las vigencias 2023 y 2024, se evidencia una disminución sostenida en el porcentaje de respuestas afirmativas (“Sí”) por parte de las ciudadanías. En 2023, los porcentajes de respuesta positiva fueron del 74,08% en el primer cuatrimestre, 68,66% en el segundo y 70,71% en el tercer cuatrimestre. En contraste, durante 2024 los valores fueron inferiores: 65,19% en el primer cuatrimestre y 59,59% en el segundo. Esto refleja una caída de más de 8 puntos porcentuales entre los primeros cuatrimestres de cada año y cerca de 9 puntos entre los segundos, lo que sugiere una percepción menos favorable por parte de los ciudadanos.

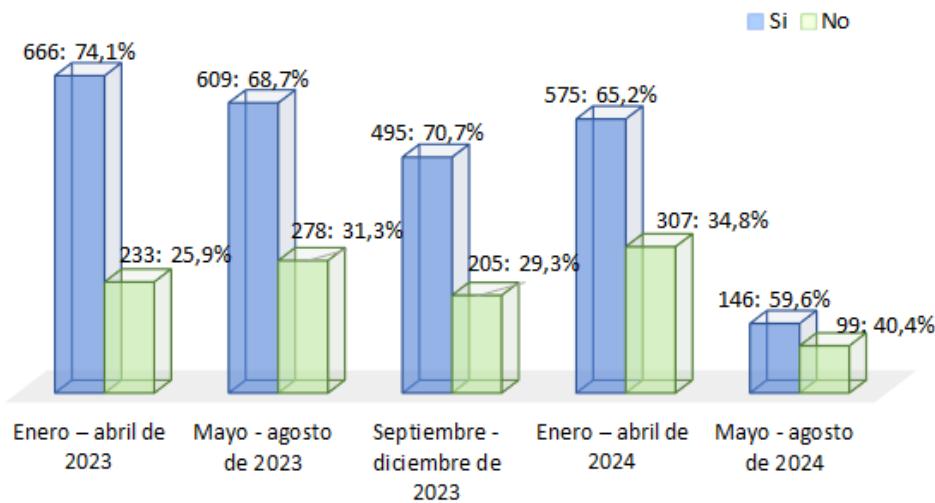
Paralelamente, se observa un aumento en las respuestas negativas (“No”) en 2024. Mientras que en 2023 las respuestas negativas fluctuaron entre 25,92% y 31,34% para primer y segundo cuatrimestres respectivamente, en 2024 aumentaron a 34,81% en el primer cuatrimestre y 40,41% en el segundo. Este comportamiento refuerza la tendencia de una disminución en la percepción positiva de los ciudadanos respecto a la entidad o servicio evaluado, lo que podría requerir una revisión de las causas detrás de esta variación y la implementación de acciones de mejora. (Ver gráfico 27).

<sup>108</sup> Este instrumento se aplicó desde el Sistema de Gestión Documental Orfeo hasta 2023 y posteriormente desde el aplicativo Control – Doc. Desde 2024 se ha registrado una baja respuesta por parte de la ciudadanía a la encuesta.

<sup>109</sup> Enlace <https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/evaluacion-experiencia-ciudadana>

<sup>110</sup> <https://enlinea.minsalud.gov.co/encuestatramites/encuestaTramites.aspx>

**Gráfico 27. Número y participación % de respuestas para la pregunta: ¿Recomendaría el canal virtual para comunicarse con el MSPS?**



Fuente: Informe de mecanismo para mejorar la atención al ciudadano a través del canal virtual (percepción).  
<https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Paginas/informes-de-gestion.aspx>

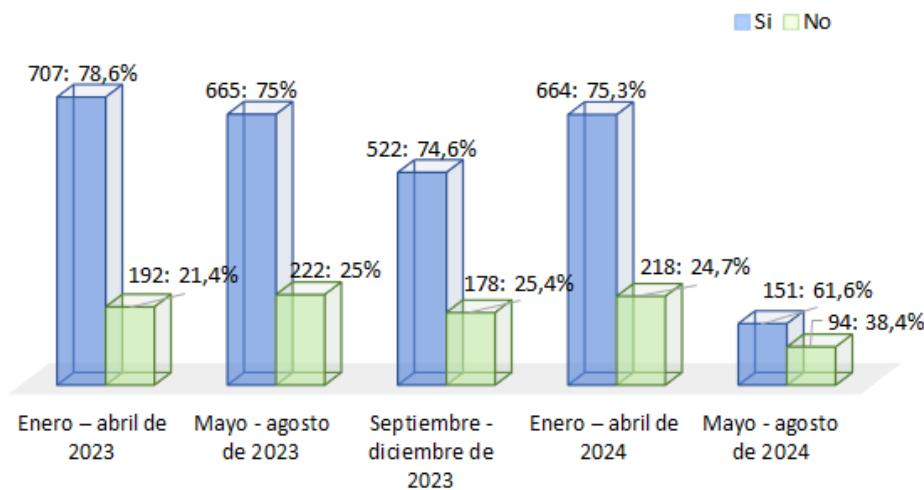
#### 4.1.3. ¿La respuesta que recibió en el canal virtual fue clara, precisa y concreta?

Esta pregunta –segunda del sondeo de “Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas–sondeo PQRS”– tiene como propósito evaluar la calidad de la respuesta brindada a través del canal virtual del MSPS, específicamente en términos de claridad, precisión y concreción.

Al comparar las respuestas de las ciudadanías entre las vigencias 2023 y 2024, se observa que durante los primeros cuatrimestres de ambos años los porcentajes de respuesta afirmativa ("Sí") fueron similares: 78,64% en 2023 y 75,28% en 2024, con una leve disminución de 3,36 puntos porcentuales. En los segundos cuatrimestres, sin embargo, la diferencia es más significativa, ya que en 2023 el 74,97% de los ciudadanos respondió afirmativamente, mientras que en 2024 ese valor cayó al 61,63%, marcando una reducción de 13,34 puntos porcentuales.

En cuanto a las respuestas negativas ("No"), se evidencia un comportamiento inverso. En el primer cuatrimestre, el porcentaje aumentó ligeramente de 21,36% en 2023 a 24,72% en 2024. No obstante, en el segundo cuatrimestre el incremento fue más notorio, pasando de 25,03% en 2023 a 38,37% en 2024. Estos datos reflejan una tendencia de disminución en la percepción positiva por parte de los ciudadanos, especialmente en el segundo cuatrimestre de 2024, lo que podría indicar una necesidad de revisar factores que estén afectando la satisfacción frente a la claridad de las respuestas durante ese periodo. (Ver gráfico 28).

**Gráfico 28. Número y participación % de respuestas para la pregunta: ¿La respuesta que recibió en el canal virtual fue clara, precisa y concreta?**



Fuente: Informe de mecanismo para mejorar la atención al ciudadano a través del canal virtual (percepción).  
<https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Paginas/informes-de-gestion.aspx>

Por su parte, la “Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías” del DAFP evalúa cuatro variables de relacionamiento: i) acceder a información pública, ii) adelantar trámites, o acceder a servicios, programas o proyectos, iii) hacer control social y exigir cuentas, o presentar peticiones, quejas o reclamos (PQRSDF) y iv) participar, colaborar o presentar ideas/propuestas a la entidad. Comprende *grossó modo*, una batería de 38 preguntas, que fueron diligenciadas para la vigencia 2024 por 126 ciudadanos. No obstante, para efectos de este autodiagnóstico, sólo se consideran aquellas preguntas cuya tasa de respuesta fue igual o superior al 50% de la población que diligenció el instrumento, con el fin de asegurar que los resultados reflejen las opiniones del grupo total y mantengan un nivel aceptable de robustez estadística. Las preguntas con menor nivel de respuesta fueron excluidas del análisis para evitar sesgos y conclusiones no representativas<sup>111</sup>.

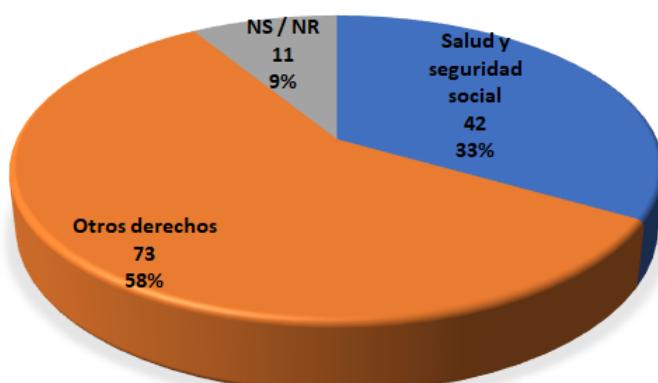
#### 4.1.4. Derecho objeto de la solicitud

En relación con la pregunta que solicita a los ciudadanos indicar: ¿a qué derecho desea acceder?, el sondeo del DAFP indicó que el 33,3% de las solicitudes estaban relacionada con el derecho a la salud y la seguridad social. Sin embargo, el 58% de los ciudadanos manifestó que sus peticiones se vinculaban con al menos 21 derechos distintos, entre los cuales se incluyen: el derecho a asociarse, a la cultura, a la educación, a la integridad física, moral y psíquica, a la recreación y el deporte, a la

<sup>111</sup> Los resultados para la vigencia 2024 fueron remitidos por el DAFP mediante radicado: 20255010051251 de fecha: 29/01/2025 a solicitud del MSPS.

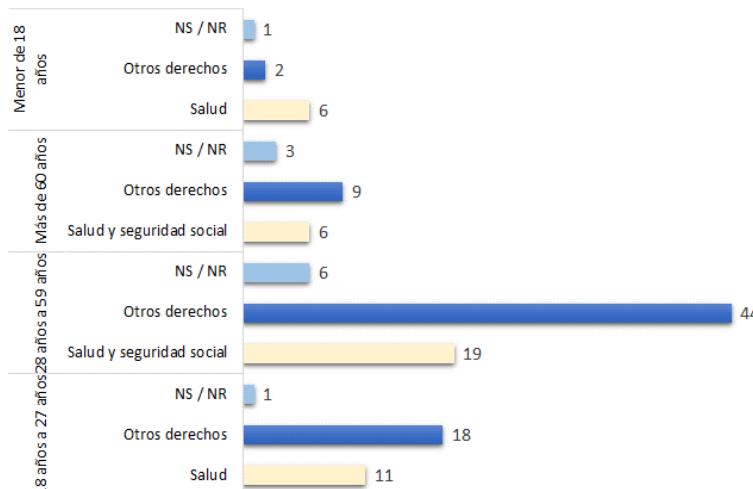
seguridad personal, al agua y el saneamiento básico, la alimentación, el trabajo, vivienda, reparación integral y debido proceso, entre otros. Si bien muchos de estos derechos pueden considerarse determinantes sociales de la salud, su direccionamiento legal no corresponde de manera directa a las competencias del MSPS. Entre el grupo “de 28 a 59 años” esta tendencia de buscar resolución a derechos distintos al de salud es mayoritaria, al igual que entre la población femenina. (Ver gráficos 29, 30 y 31).

**Gráfico 29. Derecho objeto de la solicitud del ciudadano – Participación %**



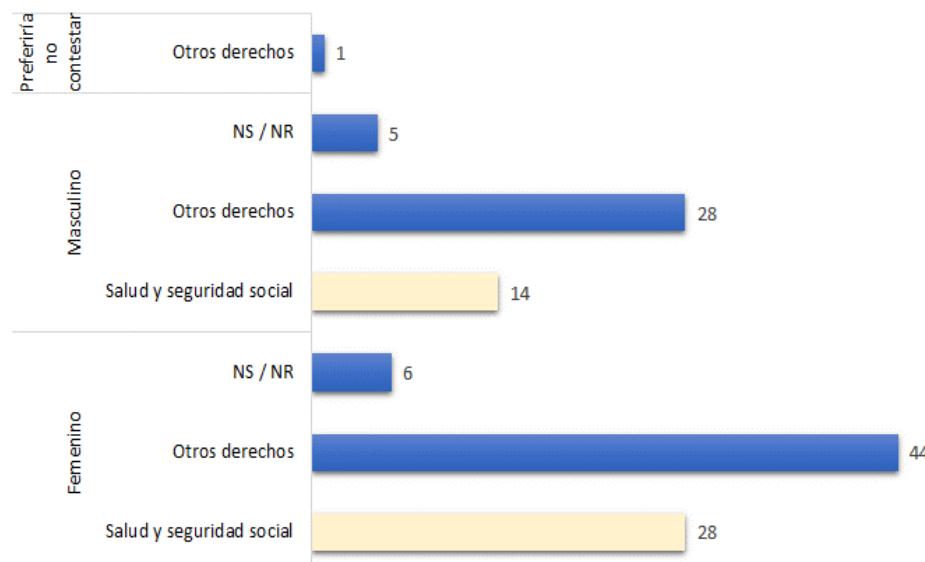
Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAPP “Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías- 2024”

**Gráfico 30. Derecho objeto de solicitud del ciudadano por rango de edad. Número de personas**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAPP “Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías- 2024”.

**Gráfico 31. Derecho objeto de la solicitud del ciudadano por género. Número de personas**



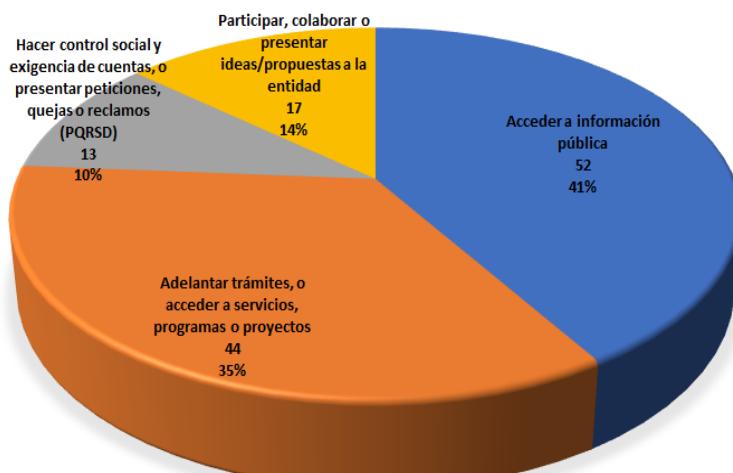
Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP "Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías- 2024".

#### 4.1.5. Motivo para relacionarse con el MSPS

El 41% de los ciudadanos que diligenció el instrumento del DAFP manifestó que su principal razón para acercarse a la institución fue la necesidad de acceder a información pública. Por su parte, un 35% lo hizo con el propósito de adelantar trámites o acceder a servicios, programas o proyectos, el 13,5% para participar, colaborar o presentar ideas/propuestas, mientras que el 10,3% restante lo hizo para ejercer control social, exigir rendición de cuentas o presentar peticiones, quejas o reclamos (PQRSDF).

Esta distribución se mantuvo de forma consistente al analizar los datos por rango de edad y género. (Ver gráfico 32, 33 y 34).

**Gráfico 32. Motivo para relacionarse con el MSPS. Participación %**



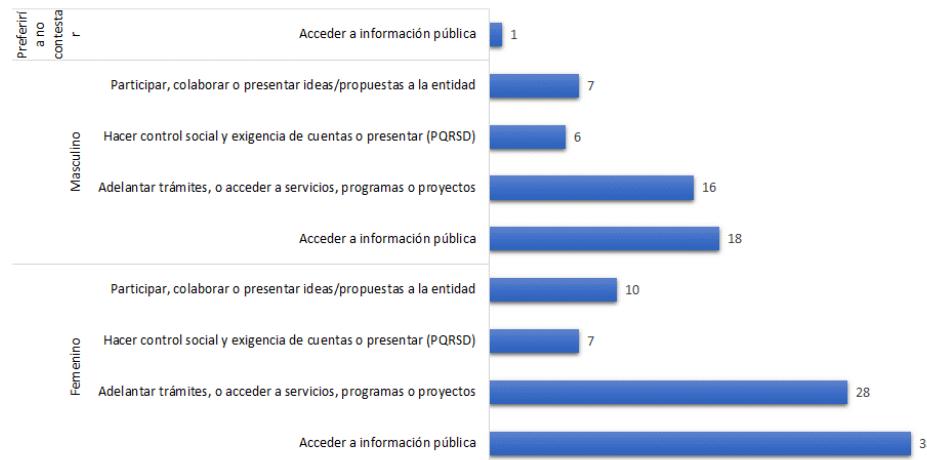
Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAPP "Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías- 2024".

**Gráfico 33. Motivo para relacionarse con el MSPS por rango de edad. Número de personas**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAPP "Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías- 2024".

**Gráfico 34. Motivo para relacionarse con el MSPS por género. Número de personas**

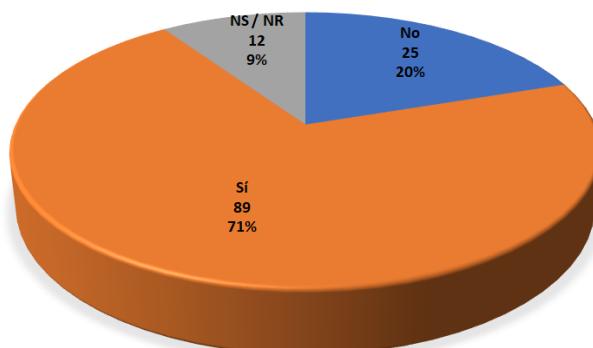


Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP "Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías- 2024".

#### 4.1.6. Garantía del derecho solicitado

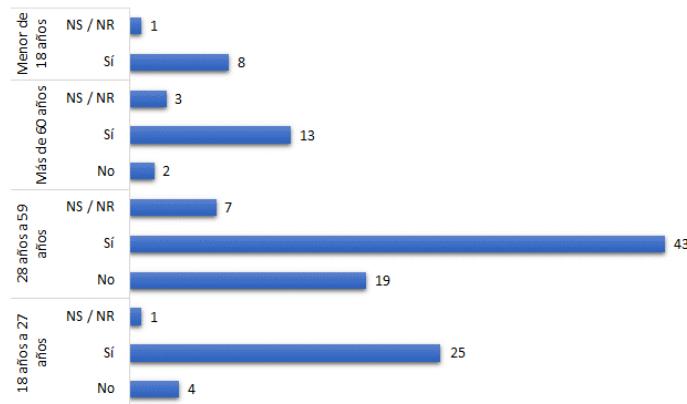
Para la pregunta: al relacionarse con la entidad ¿se garantizó el derecho?, el resultado del sondeo del DAPF evidencia que el 71% de los ciudadanos manifestó que su derecho fue efectivamente garantizado. Por su parte, un 20% indicó que no lo fue, mientras que el 9% restante no respondió. Esta tendencia se mantiene de manera consistente en todos los rangos de edad y por género, siendo especialmente significativa en el grupo de personas “entre 28 y 59 años” y entre la población femenina, donde la percepción de garantía del derecho fue mayoritaria. (Ver gráficos: 35,36 y 37).

**Gráfico 35. Garantía del derecho solicitado – Participación %**



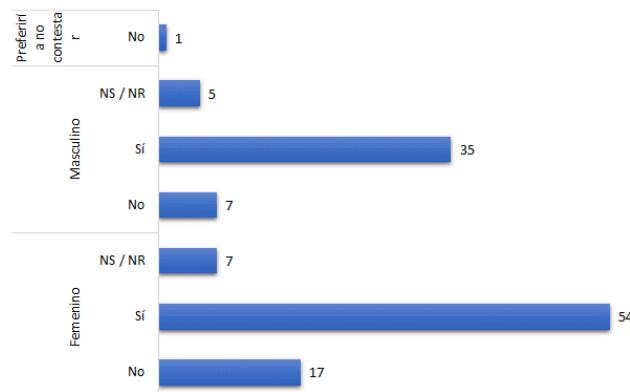
Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP "Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías- 2024"

**Gráfico 36. Garantía del derecho solicitado por rango de edad. Número de personas**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFF "Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías- 2024"

**Gráfico 37. Garantía del derecho solicitado por género. Número de personas**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFF "Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías- 2024"

#### 4.1.7. Satisfacción trámites, OPAs y CAIPs

Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de trámites y CAIP del MSPS para el año 2024 revelan un “Indicador unificado de satisfacción del usuario” del 69,1% generado a partir del análisis de 120 respuestas dadas por las ciudadanías y grupos de valor, lo que ubica la percepción general en la categoría de “regular”. Este índice refleja tanto aspectos positivos como áreas de mejora dentro de la gestión de trámites, OPAs y CAIPs y atención a la ciudadanía indicando que, si bien se han avanzado, aún existen aspectos críticos que afectan la experiencia del usuario. El análisis de los resultados de la encuesta para el año 2024 indica que, si bien los beneficios son valorados

positivamente, las áreas de acceso a la información, la claridad en los trámites y la facilidad de acceso deben ser mejoradas.

Teniendo en cuenta las directrices brindadas por el DAFFP, así como de lo establecido en la norma, se proponen una serie de recomendaciones para mejorar la satisfacción relacionada con trámites, OPA y CAIP:

1. Optimizar la claridad y accesibilidad de la información: proporcionar información más clara y completa, asegurando que todos los usuarios comprendan fácilmente los requisitos, plazos y pasos necesarios para realizar los trámites.
2. Considerar la creación de guías, tutoriales en video y FAQs -preguntas frecuentes- para facilitar el acceso y comprensión de la información.
3. Mejorar el acceso a los trámites tanto virtuales como presenciales: Aumentar la accesibilidad en ambos canales para reducir barreras que los usuarios puedan experimentar al iniciar o completar los trámites. Esto incluye revisar los procesos virtuales para asegurarse de que sean intuitivos y fáciles de usar, así como mejorar la infraestructura y los tiempos de espera en los puntos presenciales.
4. Fortalecer la secuencia lógica de los trámites y mejorar la conformidad con la información: revisar el proceso de presentación de la información y asegurar que cada paso se entienda de manera coherente y estructurada. Esto puede incluir mejorar la organización de los formularios, instrucciones y respuestas a consultas.
5. Mantener el enfoque en el beneficio obtenido: Los resultados muestran que los usuarios valoran altamente los beneficios obtenidos a través de los trámites. Continuar ofreciendo beneficios tangibles y útiles fortalecerá la relación con los usuarios y contribuirá a una percepción positiva del servicio.

#### 4.1.8. Fortalezas y debilidades en la experiencia ciudadana

A modo de conclusión, este apartado presenta en la Tabla 9 el resumen con las principales debilidades y fortalezas identificadas frente a la experiencia de las ciudadanías, a partir de los resultados de los tres instrumentos analizados: i) sondeo “Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas – sondeo PQRS”, ii) la “Herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías” del DAFFP y iii) la encuesta en línea de satisfacción sobre la oferta de trámites, OPAs y CAIPs.

**Tabla 9. Debilidades y fortalezas de la experiencia ciudadana**

Fortalezas	Debilidades
<b>1. Recomendación del canal virtual</b> Durante 2023, entre el 68% y 74% de los ciudadanos recomendó el canal virtual, reflejando una percepción positiva de este medio de atención.	En 2024, la intención de recomendación cayó al 59,59% en el segundo cuatrimestre, evidenciando

Fortalezas	Debilidades
	una disminución sostenida en la confianza de los usuarios.
<b>2. Claridad de la respuesta en el canal virtual</b> El 75,28% de los ciudadanos en el primer cuatrimestre de 2024 consideró que la respuesta fue clara, lo que muestra consistencia respecto al año anterior.	En el segundo cuatrimestre de 2024, sólo el 61,63% encontró clara la respuesta, cayendo más de 13 puntos respecto a 2023, lo que indica una baja en la calidad percibida.
<b>3. Derecho objeto de la solicitud</b> Un 33,3% de las solicitudes ciudadanas se enfocaron en salud y seguridad social, evidenciando alineación con las competencias del MSPS.	El 58% de las peticiones se relacionó con derechos fuera del alcance directo del MSPS, lo que puede advertir desconocimiento por parte de las ciudadanías frente a las competencias legales del MSPS.
<b>4. Motivo para relacionarse con el MSPS</b> El 76% de los ciudadanos contactó al MSPS por información o trámites, lo que refleja su rol como fuente confiable y canal principal para gestiones formales.	Solo el 10,3% utilizó los canales para ejercer control social o presentar PQRSDF, lo que evidencia baja apropiación de mecanismos de participación ciudadana.
<b>5. Garantía del derecho solicitado</b> El 71% de los ciudadanos manifestó que su derecho fue garantizado tras su interacción con el MSPS, con buena percepción especialmente en mujeres y personas de 28 a 59 años.	Un 20% indicó que su derecho no fue amparado, lo que señala oportunidades de mejora en la capacidad de respuesta efectiva de la entidad.
<b>6. Satisfacción con trámites, OPAs y CAIPs</b> Los beneficios obtenidos a través de trámites y servicios fueron valorados positivamente, fortaleciendo la imagen del MSPS ante los usuarios.	El indicador de satisfacción del usuario fue de 69,1%, clasificado como "regular", lo que exige mejorar claridad, accesibilidad y la experiencia general del trámite.

Fuente: Elaboración propia

## 6. Bibliografía

Acuerdo No. 001 del 2024. Archivo General de la Nación.

[https://normativa.archivogeneral.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/2024-02\\_29\\_AcordoAGN-FIRMADO.pdf](https://normativa.archivogeneral.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/2024-02_29_AcordoAGN-FIRMADO.pdf).

Alford, J. (2009). Engaging Public Sector Clients: From Service-Delivery to Co-Production. Palgrave Macmillan.

Andersen, L. B., Brewer, G. A., & Leisink, P. L. M. (2021). Stakeholders, public value(s), and public service performance. En P. Leisink, L. B. Andersen, G. A. Brewer, C. B. Jacobsen, E. Knies & W. Vandenabeele (Eds.), Managing for Public Service Performance: How People and Values Make a Difference (pp. 25-44). Oxford University Press.

<https://academic.oup.com/book/39636/chapter-abstract/339598089?redirectedFrom=fulltext>

Bason, Christian. (2010). *Leading public sector innovation: Co-creating for a better society*. Policy Press.  
<https://www.jstor.org/stable/j.ctt9qgnsd>

Bazán, L., et al. (2010). *Análisis FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas*. Revista Uruguaya de Enfermería.  
[https://www.academia.edu/101312497/An%C3%A1lisis\\_FODA\\_Fortalezas\\_Oportunidades\\_Debilidades\\_y\\_Amenazas](https://www.academia.edu/101312497/An%C3%A1lisis_FODA_Fortalezas_Oportunidades_Debilidades_y_Amenazas)

Best, B., Moffett, S., & McAdam, R. (2019). Stakeholder salience in public sector value co-creation. *Public Management Review*, 21(11), 1707-1732. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619809>

Bustamante Miguel, Zerda Elsie, Obando Francisco y Tello Michelle. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio. El modelo servqual. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Circular No. 01 de 22 de marzo de 2019 de Presidencia de la República. Manejo y uso de redes sociales  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=91470>

Circular interna 43 del 20 de octubre de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS). Lineamientos para el trámite y emisión de concepto institucionales a los proyectos de Ley y de actos legislativo; requerimientos, derechos de petición, informes, solicitudes por parte del Honorable Congreso de la República, derechos de petición en sus diferentes modalidades; y requerimientos de entes de control desde el Despacho del Ministro de Salud y Protección Social.

Circular interna 19 del 18 de septiembre de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS). Lineamientos para el trámite y respuesta a los requerimientos realizados por órganos de control al del Ministerio de Salud y Protección Social.

Circular interna 34 de 29 de octubre de 2025, del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS). Reiteración de lineamientos para el trámite y respuesta Oportuna a requerimientos del Ministerio Público.

Circular interna 011 del 26 de mayo 2025 del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS). Lineamientos para el trámite y respuesta de comunicaciones y peticiones que ingresan al Ministerio de Salud y Protección Social.

Circular 11 de julio 27 de 2006 de la Contraloría General de la República. Acta de Informe Final de Gestión Cumplimiento Ley 951 de 2005

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=209830>

CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo). (2006). Código Iberoamericano de Buen Gobierno. <https://backend.clad.org/declaraciones-consensos/codigo-iberoamericano-de-buen-gobierno/>

CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo). (2013). Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública. <https://backend.clad.org/declaraciones-consensos/>

Codina Jiménez, A. (2011). Deficiencias en el uso del FODA: causas y sugerencias. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 13-29.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/7566/Art%C3%adculo%205.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Constitución Política de 1991. <https://www.suin-juriscol.gov.co/legislacion/normatividad.html>

Conpes 3785 de 2013. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf

Conpes 4070 de 2021. Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto  
chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4070.pdf

Cortina, A. (2001). Ciudadanos del mundo: Hacia una teoría de la ciudadanía. Alianza Editorial.

Corte Constitucional de Colombia. (1995). *Sentencia T-414/95* (M. P. José Gregorio Hernández Galindo).  
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1995/t-414-95.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (2006). *Sentencia T-297/06* (M. P. Jaime Córdoba Triviño).  
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2006/t-297-06.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (2008). *Sentencia T-920/08* (M. P. Clara Inés Vargas Hernández).  
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/t-920-08.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (2011). *Sentencia C-748/11* (M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub).  
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/c-748-11.htm>

Dagnino, E. (2006). Citizenship: A perverse confluence. *Development in Practice*, 16(5), 549–556.

David, F. R. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. Pearson Educación.  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25139w/conceptos-de-administracion-estrategica.pdf

Decreto Ley 1333 de 1986 de abril 25. Por el cual se expide el Código de Régimen Municipal.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1267982>

Decreto 19 de 2012 de enero 10. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1004430>

Decreto Nacional 1377 de 2013 de junio 27. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1276081>

Decreto 1069 de 2015 de mayo 26. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019870>

Decreto 103 de 2015 de enero 20. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019726>

Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 de mayo 26. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019925>

Decreto 1494 de 2015 de julio 13. Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019945>

Decreto 1082 de 2015 de mayo 26. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional"  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019920>

Decreto 1078 de 2015 de mayo 26. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019521>

Decreto 1166 de 2016 de julio 19. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30021721>

Decreto 430 de 2016 de marzo 09. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/legislacion/normatividad.html>

Decreto 1008 de 2018 de junio 14. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30035329>

Decreto 612 del 2019 de abril 04. Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30034635>

Decreto 2106 de 2019 de noviembre 22. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30038501>

Decreto 255 de 2022 de febrero 23. Por el cual se adiciona la Sección 7 al Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, sobre normas corporativas vinculantes para la certificación de buenas prácticas en protección de datos personales y su transferencia a terceros países

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30043921>

Decreto 767 de 2022 de mayo 16. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30044202>

Decreto 088 de 2022 de enero 24. Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30043814>

Decreto Nacional 1122 de 2024 de junio 26. Por el cual se adiciona el Capítulo 14 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, sobre el Programa de Fomento para la Industria Automotriz y se deroga el Decreto 1567 de 2015.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036608>

Departamento Administrativo de la Función Pública. 2020. "Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano". P. 7.

[https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23\\_Politica\\_servicio\\_al\\_ciudadano\\_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAPF). (2024) Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Versión 6. 2024. P. 64.

[https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18\\_Manual\\_operativo\\_mipg\\_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952)

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAPF). 2021. "Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1". P. 10.

[https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual-/document\\_library/bGsp2ljUBdeu/view\\_file/40730740](https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/40730740)

Departamento Administrativo de la Función Pública. 2020. "Guía para el uso de la Herramienta de Autodiagnóstico de las Dimensiones Operativas".

[https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/2020\\_07\\_22\\_Guia+de+Uso+Herramienta+de+Autodiagn%C3%B3stico.pdf?fbclid=fc51e16f-f513-eafb-0f17-0c52c00bd7f5?t=1595511299323](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/2020_07_22_Guia+de+Uso+Herramienta+de+Autodiagn%C3%B3stico.pdf?fbclid=fc51e16f-f513-eafb-0f17-0c52c00bd7f5?t=1595511299323)

Departamento Administrativo de la Función Pública. 2022. "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor". <https://www1.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes>

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (3rd ed.). Routledge.

Donabedian, Avedis (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748.  
<https://www.law.uh.edu/faculty/jmantel/health-regulatory-process/Donabedian-The-Quality-of-Care.pdf>

Fung, A. (2006). Varieties of participation in complex governance. *Public Administration Review*, 66, 66–75.  
<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00667.x>

García López, R., & García Moreno, M. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo.  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>

García Vergara, C. A., & Rincón Villamizar, N. M. (2020). Construcciones sociales en torno a las ciudadanías: una mirada a su concepto y práctica. Universidad Francisco de Paula Santander. Repositorio UFPS.  
<https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/4877>  
<https://www.redalyc.org/journal/268/26862837007/26862837007.pdf>

García Vergara, J. A., & Rincón Villamizar, J. A. (2020). Ciudadanía y gestión pública: una mirada desde la interacción institucional. Editorial Universidad Nacional de Colombia.

Guzmán Arenas, A. (2011). El servicio al ciudadano, un reto en las organizaciones públicas del Distrito de Bogotá: caso SuperCADE. Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.  
<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/2353>

Guzmán Arenas, A. (2011). Servicios al ciudadano en el gobierno electrónico: diseño centrado en el usuario. Instituto Politécnico Nacional.

Halpern, J. (2003). What is clinical empathy? *Journal of General Internal Medicine*, 18(8), 670–674.

Hawrysz, L., & Maj, J. (2017). Identification of stakeholders of public interest organisations. *Sustainability*, 9(9), 1609. <https://doi.org/10.3390/su9091609>

Ley 190 de 1995 de junio 06. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1654566>

Ley 489 de 1998 de diciembre 29. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1832980>

Ley 594 de 2000 de julio 14. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1663152>

Ley 951 de 2005 de marzo 31. Por la cual se crea el acta de informe de gestión.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1671728>

Ley 962 de 2005 de julio 08. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1671809>

Ley 1346 de 2009 de julio 31. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/16777870>

Ley 1341 de 2009 de julio 30. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677762>

Ley 1437 de 2011 de enero 18. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1680117>

Ley 1474 de 2011 de julio 12. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1681594>

Ley 1581 de 2012 de octubre 17. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1684507#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,el%20art%C3%ADculo%2015%20de%20la>

Ley 1618 de 2013 de febrero 27. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685302>

Ley 1712 de 2014 de marzo 06. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1687091>

Ley 1757 de 2015 de julio 06. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 1755 de 2015 de junio 30. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30043679>

Ley 1996 de 2019 de agosto 26. Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

Ley 1978 de 2019 de julio 25. Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036682>

Ley 594 de 2000 de julio 14. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1663152>

Ley 2055 de 2020 de septiembre 10. Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores", adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30039885>

Ley 2213 de 2022 de junio 13. Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del decreto legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30044248>

Ley 2195 de 2022 de enero 18. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones

Ley 2297 de 2023 de junio 28. Por medio de la cual se establecen medidas efectivas y oportunas en beneficio de la autonomía de las personas con discapacidad y los cuidadores o asistentes personales bajo un enfoque de derechos humanos, biopsicosocial, se incentiva su formación, acceso al empleo, emprendimiento, generación de ingresos y atención en salud y se dictan otras disposiciones.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30046815>

Lipsky, M. (2010). Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation.

MINTIC (2020). Anexo 2 Guía para la Vinculación y Uso de los Servicios Ciudadanos Digitales.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-161275\_Anexo2\_Resolucion\_2160\_2020.pdf

Nabatchi, T. (2017). Public Values Frames in Administration and Governance. Perspectives on Public Management and Governance, 1(1), 59-72. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvx009>

Neo, S., Grimmelikhuijsen, S., & Tummers, L. (2022). Core values for ideal civil servants: Service-oriented, responsive and dedicated. Public Administration Review, 83(4), 838-862.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/puar.13583>  
<https://doi.org/10.1111/puar.13583>

Norma Técnica Colombiana 6047 (2013). Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf

Norma NTC 2769-5 2012. "Ascensores especiales para el transporte de personas y cargas, Parte 5. Salva escaleras y plataformas elevadoras inclinadas para el uso por personas con movilidad reducida"  
<https://tienda.icontec.org/gp-reglas-de-seguridad-para-la-construccion-e-instalacion-de-ascensores-ascensores-especiales-para-el-transporte-de-personas-y-cargas-parte-4-plataformas-elevadoras-verticales-para-el-uso-por-personas-con-movilidad-reducida-ntc2769-4-2012.html>

Norma NTC 5926-5. "Revisión técnico-mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas. Parte 5. Plataformas inclinadas (salva escaleras) para el uso por personas con movilidad reducida."  
<https://tienda.icontec.org/gp-revision-tecnico-mecanica-de-sistemas-de-transporte-vertical-y-puertas-electricas-parte-5-plataformas-inclinadas-salva-escaleras-para-el-uso-por-personas-con-movilidad-reducida-ntc5926-5-2018.html>

Ranchordás, S. (2025). Empathy as a public value: Overcoming administrative vulnerability and rehumanizing (digital) government. In Public Governance and Emerging Technologies (pp. 291-314). Springer.  
[https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-84748-6\\_13](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-84748-6_13)

Resolución orgánica 6289 de 2011 de marzo 08 de la Contraloría General de la República. Por la cual se establece el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – "SIRECI", que deben utilizar los sujetos de control fiscal para la presentación de la Rendición de Cuenta e Informes a la Contraloría General de la República.

Resolución 784 de 2021 de 8 de junio. Por la cual se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su Guía de implementación y se dictan otras disposiciones.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://minsalud.gov.co/Normatividad\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20784%20de%202021.pdf

Resolución 1519 de 2020 de agosto 24 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30044657>

Resolución 2893 de 2020 de diciembre 30 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones”.

[https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion\\_mintic\\_2893\\_2020.htm](https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_2893_2020.htm)

Resolución 1197 de 2024 de julio 5 del Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad y se deroga la Resolución 1239 de 2022

chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcgjclefindmkaj/https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No%201197%20de%202024.pdf

Symes, Ashley. (2020) Creating public value: Strategic management in government: (Cambridge, MA: Harvard University Press) by Mark Moore. International Public Management Journal

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1096749400874383?via%3Dihub>

Open Government Partnership (OGP) (2011) Consulta realizada el 15 de febrero de 2025. Disponible en: [https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/#toc\\_0](https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/#toc_0)

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2019). Public Value in Public Service Transformation: Working with Change. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/47c17892-en>

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). Digital Government in Chile: Digital Identity. OECD Digital Government Studies.

[https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/10/digital-government-in-chile-digital-identity\\_fe2e87b3/9ecba35e-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/10/digital-government-in-chile-digital-identity_fe2e87b3/9ecba35e-en.pdf)

Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance? Public Management Review, 8(3), 377–387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>

Procedimiento GSCP02. Servicio a los ciudadanos a través de los diferentes canales de interacción

Procedimiento GSCS03. Política institucional de servicio al ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social. Bogotá, noviembre de 2021”.

Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. Public Administration Review, 50(3), 367–373. <https://doi.org/10.2307/976618>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Sen, A. (1999). Development as freedom. Oxford University Press.

United Nations Development Programme (UNDP). (2016). Citizen engagement in public service delivery: The critical role of public officials. Global Centre for Public Service Excellence. [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/GCPSE\\_CitizenEngagement\\_2016.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/GCPSE_CitizenEngagement_2016.pdf)

United Nations (UN). (2022). Guidelines on personal data protection and privacy. Retrieved from <https://www.un.org>

## 7. Anexos

---

### 7.1. Anexo 1. Aplicativos y/o sistemas de información del MSPS

No.	Nombre Sistema de Información	Descripción	Estado actual del aplicativo (describir si está preproducción / producción, en mantenimiento tipo de mantenimiento, en pilotaje etc.)
1	Acuerdo de Punto Final	Permite gestionar los planes de saneamiento, fases y facturas de entidades territoriales presentaron procesos dentro del Acuerdo de Punto Final.	Producción
2	Aplicativo de Supervivencia	Permite a las entidades del Sistema de Seguridad Social consultar de forma masiva si una persona se encuentra fallecida, de acuerdo a la información que dispone la Registraduría Nacional del Estado Civil. <sup>112</sup> . Este servicio es gratuito para la autoridad pública o el particular en ejercicio de funciones administrativas. En consecuencia, a partir de esa fecha no se podrán exigir certificados de la fe de vida o Supervivencia.	Producción
3	Sistema de Información de Afiliaciones Colectivas	Su objetivo es facilitar consultas acerca de la información reportada por las entidades autorizadas a realizar afiliaciones colectivas en cuanto al estado de afiliación al sistema de seguridad social Integral de los miembros de las asociaciones, agremiaciones o	Producción

<sup>112</sup> El Decreto Ley 019 de 2012, en su Artículo 21 establece que a partir del 1 de Julio de 2012, la verificación de la supervivencia de una persona se hará consultando únicamente las bases de datos del Registro Civil de la Registraduría Nacional del Estado Civil

		congregaciones religiosas, información de los aportes que realizan al sistema y las entidades a las que se encuentran afiliados.	
4	Bitácora (Reporte de CRUE)	Permite reportar las emergencias de alto impacto 7/24, a través del Centro regulador de urgencias y emergencias (CRUE) y apoya en la recolección de la información que éstos reportan.	Producción
5	Discapacidad v2 Registro de Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad.	Plataforma en la cual se registra la información del proceso de certificado, a fin de obtener su caracterización y su localización geográfica en los niveles municipal, distrital, departamental y nacional. Es la fuente oficial de información sobre las personas con discapacidad en Colombia.	Producción
6	Docunet Web	Administra la digitalización de archivos - catálogos, comunicaciones, evaluaciones del MSPS.	Producción
7	Es tu plan - Información Cálculo Actuarial - Estudio de suficiencia UPC	Consulta información para cálculo actuarial pensionados año 2000 integrado como un módulo en el SII.	Producción
8	FEV-RIPS Facturación Electrónica de Venta – FEV en salud y registro individual de prestación de servicios de salud - RIPS	Solución tecnológica que permite recibir, validar y disponer las Facturas Electrónicas de Ventas en Salud (FEV), Notas Crédito Parcial, Notas Crédito Total, Notas Débito, Notas de ajuste y los RIPS asociados a los mismos o los RIPS sin factura y las facturas electrónicas de venta en salud sin RIPS <sup>113</sup> .	Producción
9	Gestión territorial en salud ambiental	Permite el registro de avance de los criterios de seguimiento y monitoreo de la gestión de salud ambiental.	Producción
10	Integración y Seguridad	Aplicación Web para la administración de los usuarios que tiene acceso a las aplicaciones REPS, SIHO, Plan Bienal. Maneja la definición de usuarios, perfiles y acceso a dichos aplicativos.	Producción
11	Licencia de seguridad y salud en el trabajo	Aplicación diseñada para facilitar a personas naturales y jurídicas la renovación y modificación de la Licencia de seguridad y salud en el trabajo.	Producción
12	Medicamentos de Alto Costo	Permite el registro y seguimiento del inventario de medicamentos de compra centralizada (como: Hepatitis C)	Producción

<sup>113</sup> Acorde a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1966 de 2019 y las resoluciones 2275 de 2023 Y 1884 de 2024.  
<https://www.sispro.gov.co/central-financiamiento/Pages/facturacion-electronica.aspx>

13	MiGestión-Sistema Integrado de Gestión	Tiene como propósito contribuir a la eficiencia en la operación interna, aportar al logro de la satisfacción de sus grupos de valor y crear un entorno basado en la mejora continua. El SIG se encuentra conformado por 6 Sistemas de Gestión y enmarcado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.	Producción
14	MIPRES	Herramienta tecnológica Web que permite a los profesionales de la salud reportar la prescripción de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios.	Producción
15	Módulo Geográfico del Sispro	Permite georreferenciar la información de variables e indicadores de la Bodega de Datos.	Producción
16	Programa Ampliado de Inmunizaciones - PAI. PAIWEB	Permite registrar la información de coberturas de vacunación, con el fin de disminuir las tasas de mortalidad y morbilidad causadas por las enfermedades inmunoprevenibles y erradicar, eliminar y controlar las mismas.	Producción
17	PAPSIVI	Sistema de seguimiento y monitoreo a las atenciones de las víctimas del conflicto armado, encargado de identificar, caracterizar, monitorear y hacer seguimiento a la atención de las víctimas y poder generar información relevante para la toma de decisiones y recomendaciones de política pública. Este sistema facilita la participación de las víctimas con lo que se constituye en un instrumento para monitorear y evaluar el cumplimiento del Estado frente al goce de sus derechos a la protección social, atención psicosocial y salud integral.	Producción
18	PISIS	Plataforma utilizada para el intercambio de información del Sistema Integral de Información de la Protección Social (Sispro), la cual recibe los archivos y realiza un proceso de validación en cuanto a estructura de datos, definida a través de un anexo técnico, junto con algunas reglas de validación de acuerdo con lo especificado en dicho anexo. El anexo especifica la estructura de los archivos, las características de los mismos y de la plataforma y el período del reporte y plazo.	Producción
19	Planes Binales de Inversión	Aplicación por medio de la cual las secretarías de salud departamentales y distritales registran el plan bienal de inversiones públicas, en el cual se incluyen las destinadas a infraestructura, dotación o equipos	Producción

		biomédicos que el Ministerio de Salud y Protección Social determine <sup>114</sup> .	
20	Planilla Integrada de Liquidación de aportes PILA	Base de datos única que consolida la información del pago integrado de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, enviada por los Operadores de Información <sup>115</sup> . La planilla integrada de liquidación de los aportes PILA, es el mecanismo mediante el cual los aportantes liquidan y pagan los aportes al Sistema General de Seguridad Social, en los cuales los cotizantes están obligados a aportar.	Producción
21	Registro de Proyectos	Permite registrar proyectos de dotación presentados a la Oficina de Gestión Territorial, Emergencias y Desastres (OGTED).	Producción
22	Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud - REPS	El objetivo principal del Registro es llevar un registro y control de los prestadores de servicios de salud habilitados en Colombia, asegurando que cumplan con los estándares de calidad y requisitos necesarios para operar <sup>116</sup> .	Producción
23	Registro Nacional de Laboratorios de Salud Pública - RELAB	Permite el registro de laboratorios y pruebas de la Red Nacional de Laboratorios de Salud Pública. El RELAB cuenta además con la información de oferta de pruebas de los laboratorios clínicos de prestadores de servicios de salud.	Producción
24	Registro Único de Afiliados a la Protección Social	Contiene el registro de los afiliados al Sistema Integral de Seguridad Social (Pensiones, Riesgos Laborales, Subsidio Familiar, Cesantías) y de los beneficiarios de los programas que se presten a través de la red de protección social <sup>117</sup> . Permite el flujo de información entre los actores del Sistema, respetando la confidencialidad de la información y el rol de cada uno de los administradores. La inclusión es obligatoria para acceder a los subsidios o servicios financiados con recursos públicos.	Producción
25	Registro único del talento humano en salud - RETHUS	Sistema de información del talento humano en salud que cumple con los requisitos establecidos en la Ley 1164 de 2007. Se entiende que dicho personal se encuentra autorizado para el ejercicio de una profesión u ocupación del área de la salud. Reporta además la información sobre las sanciones del talento humano	Producción

<sup>114</sup> En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2514 de 2012 que contempla el registro y trámite de aprobación y seguimiento de los proyectos registrados por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas, los Municipios y las Direcciones Departamentales y Distritales de Salud.

<sup>115</sup> En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2388 de 2016.

<sup>116</sup> De conformidad con artículo 10 del decreto 1011 de 2006, compilado en el 780 de 2016, el REPS es: artículo 10º.- Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud.

<sup>117</sup> En concordancia con lo dispuesto en el artículo 15 de la ley 797 del 2003.

		en salud de los Tribunales ético-disciplinarios del área de la salud, autoridades competentes o los particulares a quienes se les deleguen las funciones públicas.	
26	Repositorio Institucional Digital (RID)	Recopila, almacena, preserva y difunde la documentación producida por el Ministerio, entidades adscritas y vinculadas e instituciones externas que generen información en salud.	Producción
27	Residencias médicas	Reporte de residentes médicos cuyo objetivo es la compensación económica.	Producción
28	Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS)	Sistema que realiza la recepción y validación de la información de RIPS prestados a la población residente en el país.	Producción
29	RUAF-ND. Nacimientos y Defunciones	Tiene como objetivo certificar los nacimientos y defunciones ocurridos en el todo el territorio nacional.	Producción
30	Saneamiento de aportes patronales	Saneamiento de aportes patronales.	Producción
31	Saneamiento de cartera entre entidades responsables de pago e IPS SAC - Saneamiento Circular 30	Aplicativo de recepción y consolidación de información de deudas y detalle de facturas pagadas con el giro directo del subsidiado. para saneamiento por parte de los actores <sup>118</sup> .	Producción
32	Servicio Social Obligatorio	Aplicativo para el seguimiento de plazas y profesionales de servicio Social Obligatorio.	Producción
33	Sistema de Información del estándar de datos de medicamentos	Aplicación que permite realizar el registro y actualización permanente de la información para la generación del identificador único de medicamentos – IUM, el cual es fundamental para iniciar el trámite de expedición del Registro Sanitario ante el INVIMA, generando una base de datos única donde se almacena la información de los atributos estandarizados de los medicamentos de uso humano en Colombia.	Producción
34	Sistema de Digiturnos	Apoya al manejo de turno en el MSPS	Producción

<sup>118</sup> Ley 1438 de 2011 art 114, 121, 122, 126, 133 y 135, Circular 30 de 2013.

35	Sistema de Reporte para EPS SIREPS	Tiene el propósito de formular las propuestas técnicas que sirvan de insumo a la Comisión Asesora de Beneficios, Costos, Tarifas y Condiciones de Operación del Aseguramiento en Salud sobre ajuste al Plan de Beneficios en Salud financiado con recursos de la UPC, aplicable a los Regímenes Contributivo y Subsidiado y sus respectivas Unidades de Pago por Capitación.	Producción
36	Sistema de Información de Precios de Medicamentos (SISMED)	Sistema de Información que permite consultar los medicamentos a los usuarios del MSPS y entes de Control, que requieran realizar consultas a través de las funcionalidades Web para la administración y consulta de entidades obligadas a reportar y brindar información acerca del estado de reporte de archivos de precios de medicamentos y generación de estadísticas relevantes para el proceso.	Producción
37	Sistema Integral de Información de la Protección Social SISPRO - Aplicación Transversal	Su diseño se basa en una Bodega de Datos en la cual se concentra la información necesaria para la construcción de indicadores y reportes. Los datos provienen de fuentes de información internas y externas al Ministerio. En el SISPRO se consolida y dispone la información a través de los siguientes componentes: RUAf, RIPS, PILA, SIHO, SGD, SISMED, entre otros.	Producción
38	Sistema de Afiliación Transaccional (SAT)	Conjunto de procesos, procedimientos e instrumentos de orden técnico y administrativo, que dispone el Ministerio de Salud y Protección Social para registrar y consultar en tiempo real, los datos de la información básica y complementaria de los afiliados, la afiliación y sus novedades en el Sistema General de Seguridad Social Integral y subsidio familiar.	Producción
39	Sistema de Gestión de Datos – (SGD) o Bodega de datos de SISPRO (SGD)	Es un sistema de información que integra datos provenientes de diferentes fuentes a través de un único repositorio de datos, para disponer la información del sector a los diferentes usuarios y apoyar la elaboración de políticas, monitoreo regulatorio y la gestión de servicios en Salud y Protección Social. Ofrece ventajas para la gestión de la información, tales como: manejo histórico de la información, que todos los usuarios consulten una misma versión de la información y valor agregado debido a la integración de fuentes. Esta información con actualización periódica y permanente sobre: salud, pensiones, riesgos profesionales, trabajo y empleo y promoción social puede ser consultada por los usuarios a partir de los diferentes servicios de	Producción

		información dispuestos desde el portal de SISPRO ( <a href="http://www.sispro.gov.co">www.sispro.gov.co</a> ): consulta predefinida, consulta a demanda, módulos geográficos <sup>119</sup> .	
40	Sistema de Gestión Hospitalaria - SIHO	Aplicativo que sistematiza información reportada por las Instituciones Públicas Prestadoras de Servicios de Salud, sobre variables de carácter contable, presupuestal, financiero, de capacidad instalada, recurso humano, calidad y producción de servicios <sup>120</sup> . El objetivo principal del SIHO es optimizar la gestión y administración de hospitales y clínicas, proporcionando información precisa y confiable para una toma de decisiones más eficiente. Además, busca mejorar la calidad de la atención al paciente y apoyar la operación diaria de las instituciones de salud.	Producción
41	Sistema de información de prestaciones económicas (Incapacidades)	Sistema de información en línea y centralizado a través de un portal web, que permite la expedición de una incapacidad de origen común y laboral, hasta el registro del pago, con usabilidad e interoperabilidad con el sistema de seguridad social integral, para apoyar la toma de decisiones y realizar la gestión oportuna y eficaz, para atender las necesidades de los actores del sistema.	Producción
42	Sistema de Información de Reporte de Atenciones en Salud a víctimas de accidentes de tránsito	Sistema de Información a través del cual se realiza el reporte de atenciones en salud a víctimas de accidentes de tránsito.	Producción
43	Sistema de Información de Control y Fiscalización	sistema de información para la gestión de los trámites del FNE	Producción
44	Sistema de Reporte de Solicitudes de Eutanasia	Sistema de Registro de Solicitudes de Eutanasia.	Producción
45	Sistema de Registro Nacional de Gestantes, SirenaGest	Sistemas de información que presenta el cuadro de mando, proceso de geo codificación y georreferenciación del módulo de gestión de alertas e indicadores para el seguimiento de la ciudadanía gestante.	Producción

<sup>119</sup> Ley 100 de 1993, art. 193, Ley 797 de 2003, Ley 1122 de 2008, Ley 1438 de 2011, Ley 1751 de 2015.

<sup>120</sup> De acuerdo con el Decreto 2193 de 2004.

46	Sistema e interoperabilidad de la historia clínica	Permite al talento humano en salud consultar información de los antecedentes clínicos de los pacientes desde cualquier lugar del país. Permitirá el flujo de la información entre instituciones prestadoras de servicios de salud.	Producción
47	Sistema Integral de Información Financiera y Asistencial (SIIFA)	Herramienta tecnológica diseñada para recopilar, consolidar y gestionar la información financiera, administrativa y asistencial del sector salud <sup>121</sup> .	Preproducción

Fuente: MSPS. Catálogo sistema de información. Oficina de la Información y la Comunicación -TIC.

## 7.2. Anexo 2. Observatorios MSPS<sup>122</sup>

Nombre Sistema de Información	Descripción	Área funcional	Estado
Observatorio Nacional de Equidad y Salud ONES	Promueve le trabajo en red, con énfasis en la comprensión de los determinantes sociales en salud y los mecanismos de producción y reproducción de desigualdades sanitarias, para la generación de evidencia pertinente para la agenda política encaminada a reducir y eliminar las desigualdades en salud injustas y evitables en Colombia.	Dirección de Epidemiología y Demografía (DED)	Activo - desactualizado
Observatorio Nacional de Violencias de Género ONV	Espacio intersectorial dispuesto por el MSPS, con el fin de fomentar la generación, recopilación, análisis y difusión de información sobre las violencias de género y su abordaje integral en el territorio nacional.	Dirección de Promoción y Prevención en articulación con la Dirección de Epidemiología y Demografía	Activo y actualizado el SIVIGE. El resto de los apartados del ONV están en proceso de actualización.

<sup>121</sup> <https://www.minsalud.gov.co/SIIFA/Paginas/sistema-integral-de-informacion-financiera-y-asistencial.aspx>

<sup>122</sup> <https://www.sispro.gov.co/observatorios/Pages/Observatorios.aspx>

Observatorio Nacional de Cáncer ONC	Estructura y organiza la información oficial del cáncer en Colombia como herramienta para la gestión del conocimiento. Monitorea los indicadores que el país ha priorizado en cáncer y observa las condiciones relacionadas con el riesgo de desarrollar enfermedades malignas. El objeto del ONC es promover la gestión del conocimiento necesaria para diseñar, establecer y evaluar las políticas de salud públicas para el cáncer en Colombia (Resolución 4496 del 2012, art 16).	Dirección de Promoción y Prevención	Activo Desactualizado
Observatorio Nacional de Migración y Salud ONMS	Pone a disposición de la comunidad y de actores clave información suficiente, confiable y oportuna que guíe la formulación, ejecución, monitoreo y evaluación de políticas públicas para impulsar la inclusión de la población migrante, mediante la caracterización de la población, situación y acceso a salud, violencias y la actualización de la normatividad.	Oficina de Promoción Social	Activo En proceso de actualización
Observatorio Nacional de Convivencia Social y Salud Mental ONCSSM	Es un espacio construido para poner a disposición información de diversas fuentes sobre Convivencia Social y Salud Mental para apoyar la toma de decisiones a nivel nacional y territorial en la materia.	Dirección de Promoción y Prevención grupo de salud mental	Activo Actualizado parcialmente
Observatorio de Talento Humano en Salud OTHS	Es un espacio intersectorial dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social que busca fomentar la producción, análisis y difusión de información sobre el Talento Humano en Salud	Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud	Activo Desactualizado

<p>Observatorio Nacional de Calidad en Salud ONCAS</p>	<p>El ONCAS se estructura de acuerdo con la plataforma SISPRO adquirida por la Oficina – TIC– del MSPS Social. El ONCAS tiene como finalidad la mejora continua y la amigabilidad en la búsqueda de la información, sus publicaciones, su mayor capacidad e interacción. En ese sentido, es un sistema inteligente que estructura, organiza y dispone la información sobre la calidad en salud a la población colombiana, así mismo, brinda un conjunto de herramientas que facilitan la difusión, la estandarización de indicadores y la disponibilidad de canales de acceso para el seguimiento y evaluación del sistema de salud en términos de calidad. Como elementos claves en la consolidación del ONCAS, se puede considerar bajo las siguientes perspectivas: 1) La Gestión de la información y el conocimiento que permitan conocer y comprender las condiciones de calidad de la atención en salud en Colombia y su contexto; 2) Promover la producción de conocimiento sobre la calidad en la atención en salud soportadas en las Tecnologías de la Información y Comunicación; y 3) Poner a disposición de los usuarios, actores del SGSSS, personal de salud y comunidad académica la información y el conocimiento disponible sobre la calidad en salud.</p>	<p>Oficina de Calidad</p>	<p>Activo – Actualizado. En proceso de mejoras.</p>
<p>Observatorio Nacional de Envejecimiento y Vejez ONEV</p>	<p>Recopila, analiza y publica información sobre envejecimiento demográfico, salud, determinantes sociales, violencia</p>	<p>Oficina de Promoción Social</p>	<p>Inactivo  Se encuentra en proceso de entrega al Ministerio</p>

	contra adultos mayores, condiciones de vida y la implementación de políticas públicas relacionadas		de la Igualdad y Equidad, atendiendo a que su propósito es el de realizar el seguimiento a la implementación de la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022-2031 de acuerdo con el Decreto 681 de 2022, así como la competencia de dicho Ministerio como rector de esta política, según el Decreto 1075 de 2023.
Observatorio Nacional de Discapacidad <sup>123</sup>	Recopila, analiza y difunde información sobre la situación de las personas con discapacidad en Colombia, incluyendo datos demográficos, de salud, educación y empleo, para apoyar la formulación de políticas públicas	Oficina de Promoción Social	<p>Inactivo</p> <p>De acuerdo con el Decreto 1263 de 2021 "Por el cual se crea el Observatorio Nacional de Inclusión Social y Productiva para Personas con Discapacidad y se dictan otras disposiciones", artículo 2.7.1.1.3. "El Observatorio Nacional de Inclusión Social y Productiva para Personas con Discapacidad será administrado por la Consejería Presidencial para la Participación de las Personas con Discapacidad, o por la entidad que haga sus veces como ente rector del Sistema Nacional de Discapacidad (SND) (...)".</p> <p>En virtud de la Decreto 1075 de 2023 "Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Igualdad y Equidad y se dictan otras disposiciones", el</p>

<sup>123</sup> <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/observatorios.aspx>

			Ministerio de Igualdad y Equidad funge en la actualidad como coordinador del SND.
Observatorio Integrado de Promoción Social- OINPS	Es una iniciativa delegada por la jefatura de la Oficina de Promoción Social, actualmente está en fase de prefactibilidad o desarrollo. Pretende producir datos sobre las políticas desarrolladas en la oficina y operaciones estadísticas de interés sobre los grupos sujeto de derecho de la OPS e integrar o reconocer los demás observatorios: ONEV, Observatorio Nacional de Discapacidad, Observatorio Nacional de Migración y Salud ONMS	Oficina de Promoción Social	En proyección

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social

### 7.3. Anexo 3. Aplicativos móviles en desuso

No.	APP	Objetivo en tienda	Estado de la aplicación
1	DiscAPP	Esta herramienta permitía buscar información sobre oferta disponible en diferentes áreas de interés para las personas con discapacidad: Trabajo, Salud, Educación, Cultura, Turismo, Tecnologías de información y comunicación, Recreación y deporte, entre otras.	Se removió de las tiendas por solicitud del área misional.
2	SaluDatos	Es una herramienta permitía consultar, conocer y comparar los principales indicadores demográficos y epidemiológicos, monitoreados a través de reportes dispuestos en tablas, líneas o barras según la necesidad del usuario, permitiendo guardar dichos reportes.	Se removió de las tiendas por solicitud del área misional.
3	Comunidad Salud	Permitía a los ciudadanos reportar situaciones de riesgo en salud pública	Retirada por las tiendas por falta de actualización.

Fuente: MSPS. Catálogo sistema de información. Oficina de la Información y la Comunicación -TIC.