



**INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD).**

IV TRIMESTRE 2016

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Enero 2017

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. GLOSARIO**
- 3. INFORMACIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.
(PQRSD)**
 - 3.1. PQRSD POR MODALIDAD**
 - 3.2. COMPARATIVO PQRSD TRIMESTRE**
 - 3.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL**
 - 3.4. PQRSD POR ASUNTO Y DEPENDENCIA**
- 4. OPORTUNIDAD Y DÍAS DE RESPUESTA PQRSD**
- 5. PQRSD QUE PRESENTAN QUEJAS Y RECLAMOS**
- 6. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS**
- 7. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS**
- 8. SOLICITUDES ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA**
- 9. RECOMENDACIONES**

1. INTRODUCCIÓN

La información contenida en este documento corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias del Instituto Nacional de Salud durante el periodo comprendido entre el 1° octubre y el 31 de Diciembre de 2016, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía la oportunidad de respuestas y sugerir recomendaciones a las diferentes dependencias con el objetivo de fortalecer y mejorar los productos y servicios ofrecidos por parte de la entidad.

Inicialmente se encuentra el número total de PQRSD recibidas por la entidad durante el trimestre, clasificadas por modalidad, se realiza un comparativo por trimestre 2016, cantidad atendidas por canal de recepción y descripción por asunto y dependencia de cada una de estas.

Seguido del detalle de la oportunidad de respuesta entregada por cada proceso, medido entre el tiempo de radicado y el termino para resolver las solicitudes según artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Luego se presenta la gestión adelantada para quejas y reclamos, registrado por los ciudadanos, analizando el objetivo de este y convirtiéndose en sugerencias para mejora continua de los procesos.

Finalmente se analiza toda la información detallada y se sugieren recomendaciones con el propósito de contribuir a una mejora continua.

2. GLOSARIO

Petición: Derecho fundamental de carácter constitucional que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución en los términos de la ley 1755 de 2015.

Petición de Información: Aquellas peticiones por las cuales los ciudadanos/clientes solicitan cualquier tipo de información.

Petición de Consulta: Aquellas peticiones mediante las cuales se solicitan conceptos o consultas en relación con las materias a cargo de la entidad.

Petición de Documentos: Aquellas peticiones que se formulan a las autoridades para que se remitan documentos o copias de los mismos, los cuales tengan carácter público y no se encuentren dentro de los casos consagrados en el artículo 24 de la ley 1755 de 2015.

Ciudadano: Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. [NTC-GP-1000:2009].

Sugerencia: Consejo o propuesta que formula un ciudadano/cliente para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Denuncia: Mecanismo por medio del cual ciudadanos/clientes ponen en conocimiento ante la autoridad competente una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

Felicitaciones: Reconocimiento, elogio etc., que manifiesta un ciudadano cliente, frente la atención o servicio prestado por la entidad.

Peticionario: Ciudadanos o clientes que elevan cualquier clase de solicitud a la entidad.

PQRS: Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.

Canal de Comunicación: Medio de trasmisión por el que se receptiona peticiones, quejas reclamos, sugerencias, consultas denuncias y felicitaciones presentados por los ciudadanos o clientes referente a los servicios y productos presentados por la entidad.

Peticiones allegadas por Canal Escrito: Son las radicadas en la ventanilla única de correspondencia de la entidad y en buzón de sugerencias.

Peticiones allegadas por Canal Telefónico: Son las receptionadas a través de medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Peticiones allegadas por Canal Presencial: Son las receptionadas de manera presencial en la oficina del grupo de atención al ciudadano.

Peticiones allegadas por Canal virtual: Son las receptionadas a través de correo electrónico y por el formulario de PQR de la página web.

**3. INFORMACIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.
(PQRSD)****3.1. PQRSD POR MODALIDAD**

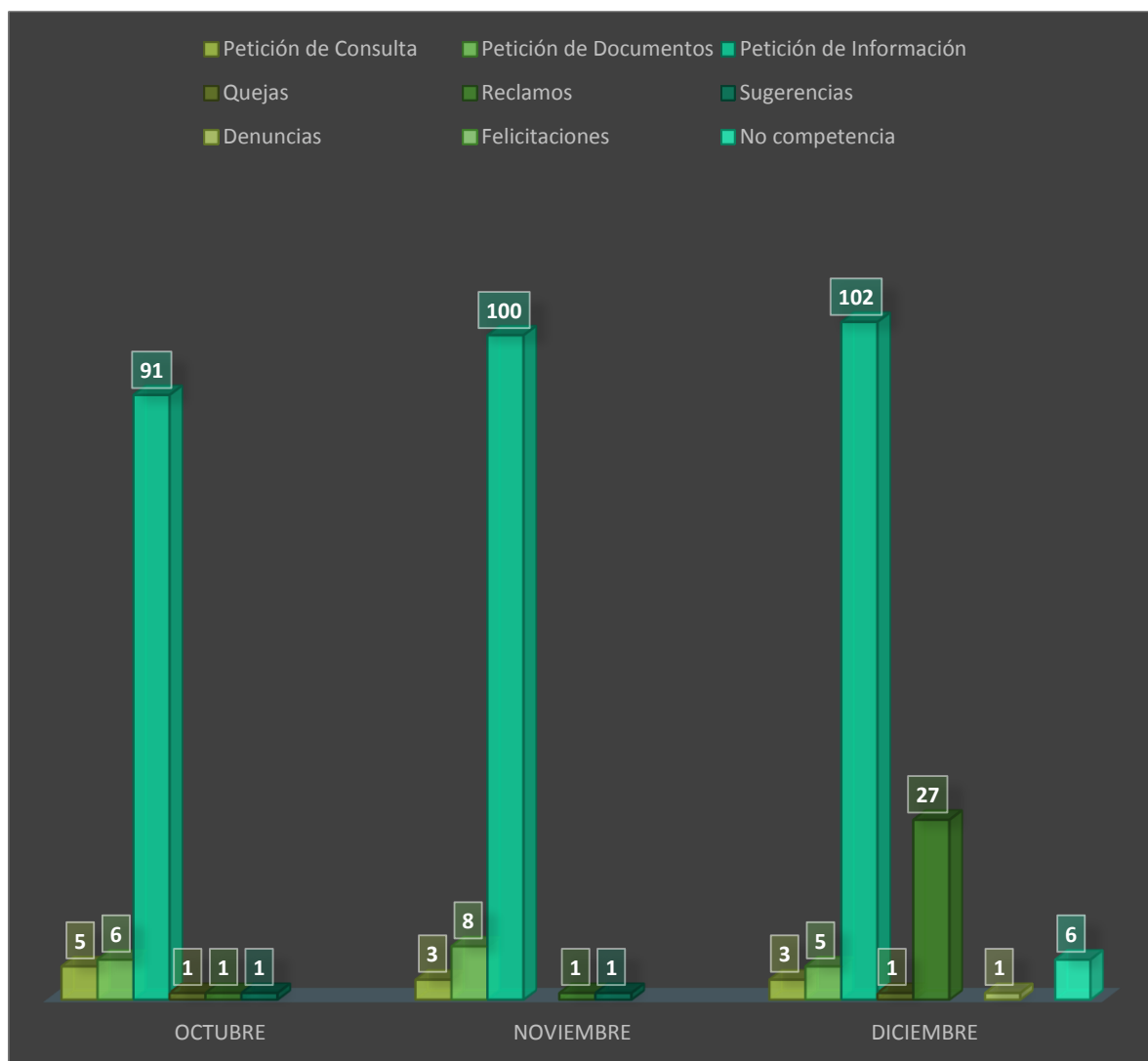
Para el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2016 se recepcionan un total de 363 PQRSD, distribuidas así: 11 peticiones de consulta, 19 peticiones de documentos, 293 peticiones de información, 2 quejas, 29 reclamos, 2 sugerencias, 1 denuncia, 0 felicitaciones y 6 no competencia.

TABLA POR MODALIDAD DE PETICIÓN				
TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición de Consulta	5	3	3	11
Petición de Documentos	6	8	5	19
Petición de Información	91	100	102	293
Quejas	1	-	1	2
Reclamos	1	1	27	29
Sugerencias	1	1	-	2
Denuncias	-	-	1	1
Felicitaciones	-	-	-	0
No competencia	-	-	6	6
TOTALES	105	113	145	363

Tabla N° 1 base de datos con corte 20 /01/2017 aplicativo share point y PHP.

La tabla por modalidad de petición nos muestra que la mayor parte de PQRSD son las peticiones de información que corresponden a un 80,7%, seguido de un 8,0% de reclamos, 5,2% petición de documentos, 3% petición de consulta, 1,7% no competencia, 0,6% de quejas, 0,6% de sugerencias y 0,2% de denuncias.

GRAFICA MODALIDAD DE PETICIÓN

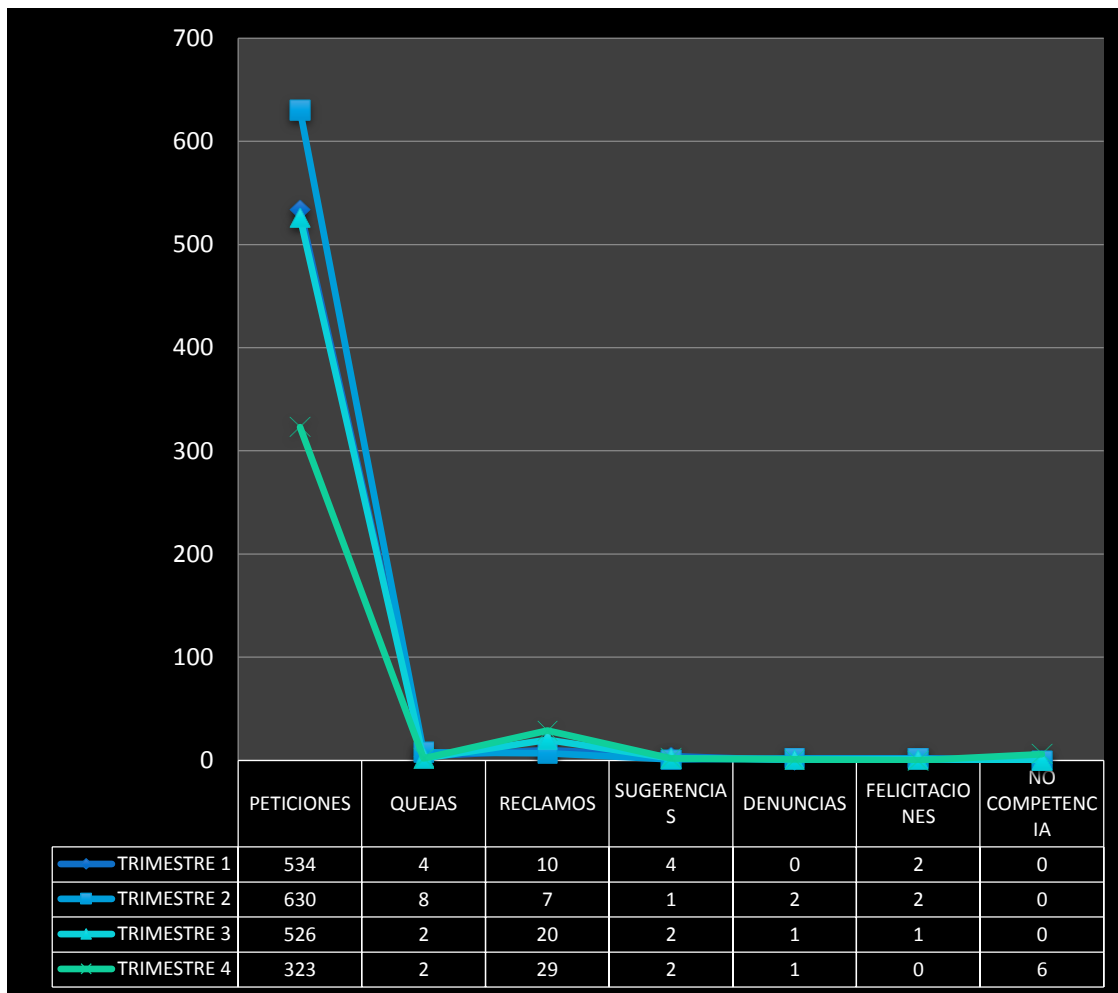


Gráfica N ° 1 base de datos con corte 20/01/2017 aplicativo share point y PHP.

La gráfica anterior evidencia que durante el periodo en análisis (octubre, noviembre y diciembre 2016) la mayor recepción de PQRSD se presentó en el mes de diciembre con un 39,9% correspondiente a 145 PQRSD, seguido del mes de noviembre con un 31,1% correspondiente a 113 PQRSD y finalizando con octubre con 28,9% correspondiente a 105 PQRSD.

3.2. COMPARATIVO PQRSD TRIMESTRE

GRAFICA COMPARATIVO TRIMESTRES



Grafica N° 2 base de datos con corte 20/01/2017 aplicativo share point, PHP e informes PQRSD INS publicados 2016.

Comparando el cuarto trimestre con el trimestre uno, dos, y tres de 2016, se identifica la disminución de PQRSD recepcionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano; comparando el cuarto trimestre con el primero existe una disminución 191 PQRSD presentadas por los ciudadanos, para el segundo trimestre con respecto al cuarto la disminución fue de 287 PQRSD, para el tercer trimestre en comparación con el cuarto la disminución es de 189 PQRSD; mostrando un descenso durante el transcurso del año relevante al momento de recepcionar la diferentes solicitudes de los ciudadanos.

3.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

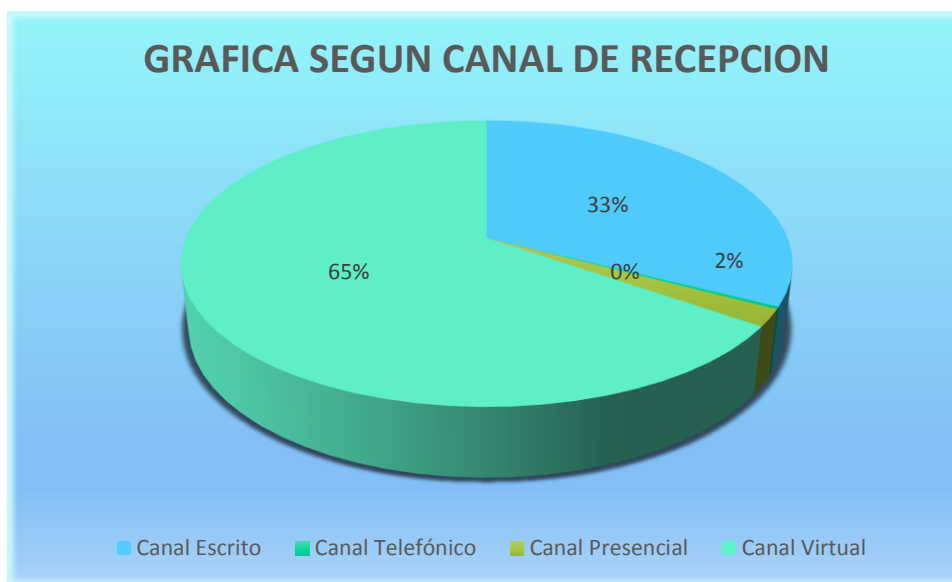
Los canales de atención establecidos por la entidad para la recepción de PQRSD, son canal escrito, canal telefónico, canal presencial y canal virtual de los cuales se genera la distribución de la siguiente manera para el periodo comprendido entre el 1º de octubre y el 31º de diciembre:

TABLA SEGÚN CANAL PQRSD

CANAL	TOTAL PQRSD
Canal Escrito	118
Canal Telefónico	1
Canal Presencial	7
Canal Virtual	237
Totales	363

Tabla N° 2 base de datos con corte 20 /01/2017 aplicativo share point y PHP.

El canal virtual, es el canal más utilizado por los ciudadanos para formular sus peticiones a través del cual, se recibieron 237 PQRSD, seguido del canal escrito, canal presencial y telefónico.



Gráfica N° 3 base de datos con corte 20/01/2017 aplicativo share point y PHP.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, se representa el porcentaje por cada canal para el trimestre analizado.

3.4 PQRSD POR ASUNTO Y DEPENDENCIA

La siguiente tabla muestra las PQRSD recepcionadas según dependencias y asunto:

DEPENDENCIA	ASUNTO	CANTIDAD PQRSD
Adquisición de Bienes y Servicios	Gestión administrativa	1
	Trámites Administrativos.	1
	TOTAL	2
Atención al Ciudadano	No competencia del INS	28
	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	1
	Conceptos Toxicológicos.	1
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	1
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	3
	Sivigila.	1
	TOTAL	35
Dirección General	Consultas asociadas a eventos en salud pública	2
	Gestión administrativa	2
	Procedimientos y/o resultados de laboratorio	4
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	1
	Donación de Sangre.	1
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	2
	Conceptos toxicológicos	1
	Trámites Administrativos.	2
	TOTAL	15
Gestión Administrativa.	Trámites Administrativos.	1
	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	1
	TOTAL	2
Gestión Financiera	Programa externa de desempeño directo e indirecto	1
	Gestión administrativa	1
	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	1
	Certificados	1
	TOTAL	4
Gestión Humana	Bonos pensionales	52
	Gestión administrativa	3
	Certificados.	4
	Trámites Administrativos.	3
	TOTAL	62
Gestión Jurídica	Contratación pública	2
	TOTAL	2
	Revista biomédica	2

Investigación en Salud Pública	Conceptos toxicológicos	1
	TOTAL	3
Observatorio Nacional de Salud.	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	1
	TOTAL	1
Producción	Cursos - pasantías - capacitaciones	1
	Suero Antiofídico.	2
	TOTAL	3
Recursos Físicos	Gestión administrativa	1
	TOTAL	1
Redes en Salud Pública.	Bienes y servicios ofrecidos por el INS	1
	Certificados	2
	Consultas asociadas a eventos en salud pública	5
	Cursos - pasantías - capacitaciones	5
	Donación de sangre	5
	Donación y trasplante de órganos y tejidos	40
	No competencia del INS	3
	Procedimientos y/o resultados de laboratorio	43
	Programa externa de desempeño directo e indirecto	58
	Página Web.	1
	Trámite Carné Donación.	1
	Varios.	1
	TOTAL	165
Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	Conceptos toxicológicos	16
	Consultas asociadas a eventos en salud pública	19
	Cursos - pasantías - capacitaciones	5
	Contratación pública	1
	Certificados	1
	Gestión administrativa	1
	Procedimientos y/o resultados de laboratorio	2
	SIVIGILA	21
	Página Web.	2
	TOTAL	68
GRAN TOTAL PQRSD		363

Tabla N° 3 base de datos con corte 20 /01/2017 aplicativo share point y PHP.

Las cinco dependencias que tramitaron el mayor número de PQRSD fueron: Redes en Salud Pública con un total de 165 PQRSD, y asunto más consultado programa externa de desempeño directo e indirecto y procedimientos y/o resultados de laboratorio, seguida por la dependencia de Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública con 60 PQRSD siendo los asunto más relevantes, SIVIGILA y consultas asociadas a eventos en salud pública, continuando con la dependencia de Gestión Humana

con 62 PQRSD y asunto más consultado bonos pensionales, siguiendo con el Grupo de Atención al Ciudadano con 35 PQRSD y asunto más consultado no competencia finalizando con Dirección General con 15 PQRSD y asuntos más consultados Procedimientos y/o resultados de laboratorio.

4. OPORTUNIDAD Y DÍAS DE RESPUESTA PQRSD

La siguiente tabla muestra la oportunidad y días de respuesta de las PQRSD recepcionadas durante el periodo comprendido entre el 1° de Octubre y 31° de Diciembre 2016, en donde se evidencia una columna con:

- Fecha de respuesta: indica la fecha en la que se le dio cierre a la PQRSD por parte de atención al ciudadano.
- Días transcurridos hasta la fecha de respuesta: el tiempo en días hábil que las diferentes dependencias se tomaron para dar respuesta a la PQRSD.
- Oportunidad de respuesta: mide los días que transcurrieron después de los términos establecidos para dar respuesta a las PQRSD.

TABLA OPORTUNIDAD Y DÍAS DE RESPUESTA

N°	ID	DEPENDENCIA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS TRASCURRIDOS HASTA LA FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
1	1054	Redes en Salud Pública	03/10/2016	11/10/2016	6	
2	1055	Atención al ciudadano	03/10/2016	04/10/2016	1	
3	1056	Redes en Salud Pública	03/10/2016	03/10/2016	0	
4	1057	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	03/10/2016	27/10/2016	17	2
5	1058	Gestión Humana	03/10/2016	26/10/2016	16	6
6	1059	Gestión Humana	03/10/2016	26/10/2016	16	6
7	1060	Redes en Salud Pública	03/10/2016	21/10/2016	13	
8	1061	Redes en Salud Pública	03/10/2016	24/11/2016	35	27
9	1062	Redes en Salud Pública	03/10/2016	25/10/2016	15	
10	1063	Adquisición de Bienes y Servicios	04/10/2016	13/10/2016	7	
11	1064	Gestión Humana	04/10/2016	02/11/2016	20	5
12	1065	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	04/10/2016	05/10/2016	1	
13	1066	Redes en Salud Pública	05/10/2016	06/10/2016	1	
14	1067	Gestión Humana	05/10/2016	17/11/2016	28	15
15	1068	Redes en Salud Pública	05/10/2016	21/11/2016	30	17
16	1069	Redes en Salud Pública	05/10/2016	24/10/2016	12	2
17	1070	Redes en Salud Pública	06/10/2016	07/10/2016	1	
18	1071	Gestión Humana	06/10/2016	06/10/2016	0	
19	1072	Redes en Salud Pública	06/10/2016	25/10/2016	12	
20	1073	Redes en Salud Pública	06/10/2016	11/10/2016	3	
21	1074	Gestión Humana	06/10/2016	17/11/2016	27	14
22	1075	Atención al ciudadano	07/10/2016	10/10/2016	1	
23	1076	Atención al ciudadano	07/10/2016	10/10/2016	1	
24	1077	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	08/10/2016	13/10/2016	3	
25	1078	Atención al ciudadano	09/10/2016	18/10/2016	5	
26	1079	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	09/10/2016	19/10/2016	6	
27	1080	Redes en Salud Pública	10/10/2016	11/11/2016	22	8
28	1081	Redes en Salud Pública	10/10/2016			
29	1082	Atención al ciudadano	11/10/2016	18/10/2016	4	
30	1083	Control institucional	11/10/2016			

31	1084	Redes en Salud Pública	11/10/2016	10/11/2016	20	
32	1085	Gestión Humana	11/10/2016	09/11/2016	19	5
33	1086	Redes en Salud Pública	12/10/2016			
34	1087	Dirección General	12/10/2016	02/11/2016	14	4
35	1088	Redes en Salud Pública	12/10/2016	25/10/2016	8	
36	1089	Atención al ciudadano	12/10/2016	18/10/2016	3	
37	1090	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	12/10/2016	13/10/2016	1	
38	1091	Redes en Salud Pública	14/10/2016	08/11/2016	15	2
39	1092	Atención al ciudadano	14/10/2016	18/10/2016	1	
40	1093	Redes en Salud Pública	14/10/2016			
41	1095	Redes en Salud Pública	14/10/2016	19/10/2016	2	
42	1096	Redes en Salud Pública	16/10/2016	19/10/2016	1	
43	1097	Redes en Salud Pública	17/10/2016	28/10/2016	8	
44	1098	Redes en Salud Pública	18/10/2016			
45	1099	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	18/10/2016	26/10/2016	6	
46	1100	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	19/10/2016	21/10/2016	2	
47	1101	Redes en Salud Pública	19/10/2016	31/10/2016	8	
48	1102	Atención al ciudadano	19/10/2016	21/10/2016	2	
49	1103	Redes en Salud Pública	19/10/2016	25/10/2016	4	
50	1104	Atención al ciudadano	19/10/2016	21/10/2016	2	
51	1105	Atención al ciudadano	20/10/2016	21/10/2016	1	
52	1106	Redes en Salud Pública	20/10/2016			
53	1107	Control institucional	20/10/2016			
54	1108	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	20/10/2016	02/11/2016	9	
55	1109	Redes en Salud Pública	20/10/2016	24/10/2016	2	
56	1110	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	20/10/2016	25/10/2016	3	
57	1111	Redes en Salud Pública	20/10/2016	27/10/2016	5	
58	1112	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	20/10/2016	25/10/2016	3	
59	1113	Redes en Salud Pública	21/10/2016	24/10/2016	1	
60	1114	Redes en Salud Pública	21/10/2016			
61	1115	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	21/10/2016	22/11/2016	20	5
62	1116	Atención al ciudadano	21/10/2016	24/10/2016	1	
63	1117	Atención al ciudadano	21/10/2016	24/10/2016	1	
64	1118	Gestión Humana	22/10/2016	17/11/2016	16	2
65	1119	Redes en Salud Pública	24/10/2016	27/10/2016	3	
66	1120	Gestión Humana	24/10/2016	08/11/2016	10	
67	1121	Gestión Humana	24/10/2016	17/11/2016	16	7
68	1122	Control institucional	24/10/2016			
69	1123	Redes en Salud Pública	24/10/2016	11/11/2016	13	3
70	1124	Control institucional	24/10/2016			
71	1125	Redes en Salud Pública	24/10/2016	21/11/2016	18	3
72	1126	Control institucional	24/10/2016			
73	1127	Gestión Humana	24/10/2016	06/12/2016	29	20
74	1128	Atención al ciudadano	25/10/2016	26/10/2016	1	
75	1129	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	25/10/2016	08/11/2016	9	
76	1130	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	25/10/2016	10/11/2016	11	1
77	1131	Gestión Humana	25/10/2016	17/11/2016	15	
78	1132	Redes en Salud Pública	26/10/2016	27/10/2016	1	
79	1133	Redes en Salud Pública	26/10/2016	27/10/2016	1	
80	1134	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	26/10/2016	16/11/2016	13	
81	1135	Redes en Salud Pública	26/10/2016	27/10/2016	1	
82	1136	Redes en Salud Pública	26/10/2016	27/10/2016	1	
83	1137	Redes en Salud Pública	27/10/2016	25/10/2016	-4	
84	1138	Atención al ciudadano	27/10/2016	28/10/2016	1	
85	1139	Gestión Financiera	27/10/2016	31/10/2016	2	
86	1140	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	27/10/2016	01/11/2016	3	
87	1141	Recursos Físicos	27/10/2016	21/11/2016	15	
88	1142	Gestión Jurídica	27/10/2016	31/10/2016	2	
89	1143	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	27/10/2016	21/11/2016	15	
90	1144	Investigación en Salud Pública	27/10/2016	31/10/2016	2	
91	1145	Gestión Financiera	27/10/2016	31/10/2016	2	
92	1146	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	27/10/2016	21/11/2016	15	6
93	1147	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	27/10/2016	24/11/2016	18	3
94	1148	Redes en Salud Pública	27/10/2016	21/11/2016	15	
95	1149	Gestión Humana	27/10/2016			

96	1150	Gestión Humana	27/10/2016			
97	1151	Redes en Salud Pública	27/10/2016	01/11/2016		
98	1152	Redes en Salud Pública	27/10/2016	31/10/2016	2	
99	1153	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	28/10/2016	04/11/2016	5	
100	1154	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	31/10/2016	08/11/2016	5	
101	1155	Gestión Humana	31/10/2016	05/12/2016	23	8
102	1156	Gestión Humana	31/10/2016	06/12/2016	24	9
103	1157	Redes en Salud Pública	31/10/2016	21/11/2016	13	
104	1158	Atención al ciudadano	31/10/2016	03/11/2016	3	
105	1159	Producción	31/10/2016	02/11/2016	2	
106	1160	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	01/11/2016	04/11/2016	3	
107	1161	Atención al ciudadano	01/11/2016	03/11/2016	2	
108	1162	Redes en Salud Pública	01/11/2016	01/11/2016	0	
109	1163	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	01/11/2016	04/11/2016	3	
110	1164	Redes en Salud Pública	01/11/2016	01/11/2016	0	
111	1165	Gestión Humana	01/11/2016	18/11/2016	11	
112	1166	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	01/11/2016			
113	1167	Gestión Humana	01/11/2016			
114	1168	Gestión Humana	01/11/2016	28/11/2016	17	2
115	1169	Investigación en Salud Pública	01/11/2016	03/01/2017	42	33
116	1170	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	01/11/2016			
117	1171	Redes en Salud Pública	01/11/2016			
118	1172	Gestión Humana	01/11/2016	06/12/2016	23	8
119	1173	Gestión Humana	02/11/2016	29/11/2016	17	2
120	1174	Gestión Humana	02/11/2016	23/11/2016	13	
121	1175	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	02/11/2016			
122	1176	Redes en Salud Pública	02/11/2016			
123	1177	Redes en Salud Pública	02/11/2016			
124	1178	Atención al ciudadano	02/11/2016	04/11/2016	2	
125	1179	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	02/11/2016	08/11/2016	3	
126	1180	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	02/11/2016	08/11/2016	3	
127	1181	Redes en Salud Pública	03/11/2016			
128	1182	Dirección General	03/11/2016	11/11/2016	5	
129	1183	Gestión Humana	03/11/2016			
130	1184	Redes en Salud Pública	03/11/2016			
131	1185	Redes en Salud Pública	03/11/2016			
132	1186	Redes en Salud Pública	03/11/2016	09/11/2016	3	
133	1187	Investigación en Salud Pública	04/11/2016	06/12/2016	20	5
134	6987	Redes en Salud Pública.	04/11/2016	24/11/2016	12	
135	6988	Gestión Financiera.	04/11/2016			
136	6989	Redes en Salud Pública.	04/11/2016	22/11/2016	10	
137	6990	Redes en Salud Pública.	07/11/2016	16/11/2016	5	
138	6992	Redes en Salud Pública.	08/11/2016			
139	6993	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	08/11/2016	18/11/2016	7	
140	6994	Redes en Salud Pública.	08/11/2016	16/11/2016	5	
141	6995	Redes en Salud Pública.	08/11/2016			
142	6996	Gestión Jurídica.	09/11/2016	23/12/2016	30	16
143	6997	Gestión Humana.	09/11/2016			
144	6998	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	09/11/2016	18/11/2016	6	
145	6999	Gestión Administrativa.	09/11/2016	29/12/2016	34	4
146	7000	Atención al Ciudadano.	10/11/2016	10/11/2016	0	
147	7001	Redes en Salud Pública.	10/11/2016	16/11/2016	3	
148	7002	Redes en Salud Pública.	10/11/2016	17/11/2016	4	
149	7003	Atención al Ciudadano.	10/11/2016	15/11/2016	2	
150	7005	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	11/11/2016	06/01/2017	38	24
151	7006	Redes en Salud Pública.	11/11/2016			
152	7007	Redes en Salud Pública.	13/11/2016			
153	7008	Redes en Salud Pública.	14/11/2016	29/12/2016	31	18
154	7010	Redes en Salud Pública.	15/11/2016	24/11/2016	7	
155	7011	Gestión Humana.	15/11/2016			
156	7012	Redes en Salud Pública.	15/11/2016	14/12/2016	20	11
157	7013	Redes en Salud Pública.	15/11/2016	07/12/2016	16	6
158	7014	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	15/11/2016	17/11/2016	2	
159	7015	Dirección General.	15/11/2016			
160	7016	*Talento Humano.	15/11/2016			
161	7018	*Talento Humano.	15/11/2016			

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400



162	7019	*Talento Humano.	15/11/2016			
163	7020	Gestión Humana.	16/11/2016			
164	7021	Gestión Humana.	16/11/2016			
165	7023	Gestión Humana.	16/11/2016			
166	7025	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	17/11/2016			
167	7026	Gestión Humana.	17/11/2016			
168	7027	Atención al Ciudadano.	17/11/2016	18/11/2016	1	
169	7028	Redes en Salud Pública.	17/11/2016			
170	7029	Redes en Salud Pública.	18/11/2016	22/11/2016	2	
171	7030	Redes en Salud Pública.	18/11/2016	18/11/2016	0	
172	7031	Dirección General.	18/11/2016			
173	7032	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	21/11/2016	24/11/2016	3	
174	7033	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	21/11/2016	24/11/2016	3	
175	7034	Dirección General.	21/11/2016	29/12/2016	27	12
176	7035	Redes en Salud Pública.	21/11/2016			
177	7036	Atención al Ciudadano.	21/11/2016	24/11/2016	3	
178	7037	Gestión Humana.	21/11/2016			
179	7038	Gestión Humana.	21/11/2016			
180	7039	Gestión Humana.	21/11/2016			
181	7040	Gestión Humana.	21/11/2016			
182	7041	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	21/11/2016	03/01/2017	30	15
183	7042	Gestión Humana.	21/11/2016	29/11/2016	6	
184	7043	Redes en Salud Pública.	21/11/2016	24/11/2016	3	
185	7044	Redes en Salud Pública.	21/11/2016	22/11/2016	1	
186	7045	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	21/11/2016	24/11/2016	3	
187	7046	Gestión Humana.	22/11/2016			
188	7047	Redes en Salud Pública.	22/11/2016	29/12/2016	26	17
189	7048	Gestión Humana.	22/11/2016			
190	7049	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	23/11/2016	24/11/2016	1	
191	7050	Redes en Salud Pública.	23/11/2016	07/12/2016	10	
192	7051	Redes en Salud Pública.	24/11/2016			
193	7052	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	24/11/2016			
194	7053	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	24/11/2016	11/01/2017	33	18
195	7054	Redes en Salud Pública.	24/11/2016			
196	7055	Gestión Humana.	24/11/2016			
197	7056	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	25/11/2016			
198	7057	Redes en Salud Pública.	25/11/2016			
199	7058	Redes en Salud Pública.	25/11/2016			
200	7059	Redes en Salud Pública.	25/11/2016	28/11/2016	1	
201	7060	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	25/11/2016			
202	7061	Redes en Salud Pública.	26/11/2016	29/11/2016	1	
203	7062	Gestión Humana.	26/11/2016			
204	7064	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	28/11/2016			
205	7065	Atención al Ciudadano.	28/11/2016	28/11/2016	0	
206	7066	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	28/11/2016			
207	7067	Redes en Salud Pública.	28/11/2016	29/11/2016	1	
208	7068	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	28/11/2016			
209	7069	Redes en Salud Pública.	28/11/2016	29/11/2016	1	
210	7070	Redes en Salud Pública.	29/11/2016			
211	7071	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	29/11/2016	01/12/2016	2	
212	7072	Atención al Ciudadano.	29/11/2016	02/12/2016	3	
213	7073	Gestión Humana.	29/11/2016			
214	7074	Atención al Ciudadano.	29/11/2016	05/12/2016	4	
215	7075	Dirección General.	29/11/2016	22/12/2016	16	1
216	7076	Redes en Salud Pública.	29/11/2016			
217	7077	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	30/11/2016			
218	7078	Atención al Ciudadano.	30/11/2016	01/12/2016	1	
219	7079	Redes en Salud Pública.	01/12/2016	01/12/2016	0	
220	7080	Gestión Contractual.	01/12/2016	02/12/2016	1	
221	7081	Redes en Salud Pública.	01/12/2016	05/12/2016	2	
222	7082	Redes en Salud Pública.	01/12/2016	01/12/2016	0	
223	7083	Redes en Salud Pública.	01/12/2016	12/12/2016	6	
224	7084	Redes en Salud Pública.	02/12/2016			
225	7085	Redes en Salud Pública.	02/12/2016	02/12/2016	0	
226	7086	Redes en Salud Pública.	02/12/2016	23/12/2016	14	
227	7087	Producción.	02/12/2016			

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME IV TRIMESTRE 2016 GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

228	7088	Redes en Salud Pública.	02/12/2016			
229	7089	Redes en Salud Pública.	02/12/2016			
230	7090	Redes en Salud Pública.	02/12/2016			
231	7091	Redes en Salud Pública.	02/12/2016			
232	7092	Gestión Humana.	02/12/2016			
233	7093	Gestión Humana.	02/12/2016			
234	7094	Redes en Salud Pública.	04/12/2016			
235	7096	Redes en Salud Pública.	05/12/2016	05/12/2016	0	
236	7097	Gestión Humana.	05/12/2016			
237	7098	Atención al Ciudadano.	05/12/2016	05/12/2016	0	
238	7099	Gestión Humana.	05/12/2016			
239	7100	Gestión Humana.	05/12/2016			
240	7101	Gestión Administrativa.	05/12/2016	28/12/2016	16	1
241	7102	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	05/12/2016	07/12/2016	2	
242	7103	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	05/12/2016	09/12/2016	3	
243	7104	Atención al Ciudadano.	06/12/2016	07/12/2016	1	
244	7105	Redes en Salud Pública.	06/12/2016	13/12/2016	4	
245	7106	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	06/12/2016			
246	7107	Atención al Ciudadano.	06/12/2016	07/12/2016	1	
247	7108	Redes en Salud Pública.	06/12/2016	09/12/2016	2	
248	7109	Redes en Salud Pública.	06/12/2016			
249	7110	Redes en Salud Pública.	06/12/2016			
250	7113	Redes en Salud Pública.	07/12/2016			
251	7114	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	09/12/2016	15/12/2016	4	
252	7115	Redes en Salud Pública.	09/12/2016			
253	7117	Gestión Humana.	09/12/2016			
254	7118	Redes en Salud Pública.	09/12/2016			
255	7119	Gestión Humana.	09/12/2016			
256	7120	Gestión Humana.	09/12/2016			
257	7121	Redes en Salud Pública.	09/12/2016			
258	7122	Redes en Salud Pública.	12/12/2016			
259	7123	Dirección General.	12/12/2016	12/12/2016	0	
260	7124	Redes en Salud Pública.	12/12/2016			
261	7125	Redes en Salud Pública.	12/12/2016	12/12/2016	0	
262	7126	Redes en Salud Pública.	12/12/2016			
263	7127	Redes en Salud Pública.	12/12/2016			
264	7128	Redes en Salud Pública.	12/12/2016	27/12/2016	11	
265	7129	Redes en Salud Pública.	12/12/2016	27/12/2016	11	
266	7130	Redes en Salud Pública.	12/12/2016	27/12/2016	11	
267	7131	Redes en Salud Pública.	12/12/2016	19/01/2017	28	13
268	7132	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	12/12/2016	19/12/2016	5	
269	7133	Redes en Salud Pública.	12/12/2016	28/12/2016	12	
270	7134	Redes en Salud Pública.	12/12/2016			
271	7135	Atención al Ciudadano.	12/12/2016	12/12/2016	0	
272	7136	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	12/12/2016	12/12/2016	0	
273	7137	Gestión Humana.	12/12/2016			
274	7138	Redes en Salud Pública.	12/12/2016			
275	7139	Redes en Salud Pública.	12/12/2016	28/12/2016	12	
276	7140	Redes en Salud Pública.	12/12/2016	28/12/2016	12	
277	7141	Atención al Ciudadano.	13/12/2016	20/12/2016	5	
278	7142	Redes en Salud Pública.	13/12/2016	28/12/2016	11	
279	7143	Redes en Salud Pública.	13/12/2016	28/12/2016	11	
280	7144	Redes en Salud Pública.	13/12/2016			
281	7145	Redes en Salud Pública.	13/12/2016			
282	7146	Redes en Salud Pública.	13/12/2016			
283	7147	Gestión Humana.	13/12/2016			
284	7148	Redes en Salud Pública.	13/12/2016	28/12/2016	11	
285	7149	Redes en Salud Pública.	13/12/2016			
286	7150	Producción.	13/12/2016	15/12/2016	2	
287	7151	Gestión Humana.	13/12/2016			
288	7152	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	13/12/2016			
289	7153	Redes en Salud Pública.	14/12/2016	14/12/2016	0	
290	7154	Redes en Salud Pública.	14/12/2016	19/01/2017	26	11
291	7155	Redes en Salud Pública.	14/12/2016	28/12/2016	10	
292	7156	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	14/12/2016	22/12/2016	6	
293	7158	Redes en Salud Pública.	15/12/2016			

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400



294	7159	Redes en Salud Pública.	15/12/2016			
295	7160	Redes en Salud Pública.	15/12/2016			
296	7161	Redes en Salud Pública.	15/12/2016	19/12/2016	2	
297	7162	Redes en Salud Pública.	15/12/2016	20/12/2016	3	
298	7163	Atención al Ciudadano.	15/12/2016	19/12/2016	2	
299	7164	Redes en Salud Pública.	16/12/2016			
300	7165	Redes en Salud Pública.	19/12/2016			
301	7166	Redes en Salud Pública.	19/12/2016			
302	7167	Redes en Salud Pública.	19/12/2016	28/12/2016	7	
303	7168	Redes en Salud Pública.	19/12/2016	28/12/2016	7	
304	7169	Redes en Salud Pública.	19/12/2016	19/01/2017	23	8
305	7170	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	19/12/2016			
306	7171	Gestión Humana.	19/12/2016			
307	7172	Atención al Ciudadano.	19/12/2016	19/12/2016	0	
308	7173	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	19/12/2016			
309	7174	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	19/12/2016			
310	7175	Redes en Salud Pública.	19/12/2016			
311	7176	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	19/12/2016			
312	7177	Redes en Salud Pública.	20/12/2016			
313	7178	Redes en Salud Pública.	20/12/2016	28/12/2016	6	
314	7179	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	20/12/2016	28/12/2016	6	
315	7180	Redes en Salud Pública.	20/12/2016	19/01/2017	22	7
316	7181	Redes en Salud Pública.	20/12/2016	19/01/2017	22	7
317	7182	Redes en Salud Pública.	20/12/2016			
318	7183	Redes en Salud Pública.	20/12/2016	19/01/2017	22	7
319	7184	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	20/12/2016			
320	7185	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	20/12/2016			
321	7186	Redes en Salud Pública.	20/12/2016	19/01/2017	22	7
322	7189	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	20/12/2016			
323	7194	Gestión Humana.	21/12/2016			
324	7195	Redes en Salud Pública.	21/12/2016			
325	7196	Redes en Salud Pública.	21/12/2016			
326	7197	Redes en Salud Pública.	21/12/2016	22/12/2016	1	
327	7198	Redes en Salud Pública.	21/12/2016			
328	7201	Dirección General.	22/12/2016			
329	7202	Observatorio Nacional de Salud.	22/12/2016			
330	7203	Gestión Humana.	22/12/2016			
331	7204	Redes en Salud Pública.	22/12/2016			
332	7205	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	23/12/2016	28/12/2016	3	
333	7206	Redes en Salud Pública.	23/12/2016	19/01/2017	19	4
334	7207	Atención al Ciudadano.	23/12/2016	23/12/2016	0	
335	7208	Redes en Salud Pública.	23/12/2016			
336	7209	Redes en Salud Pública.	23/12/2016	19/01/2017	19	4
337	7210	Atención al Ciudadano.	23/12/2016	27/12/2016	2	
338	7212	Redes en Salud Pública.	26/12/2016	13/01/2017	14	
339	7213	Redes en Salud Pública.	26/12/2016	29/12/2016	3	
340	7214	Redes en Salud Pública.	26/12/2016			
341	7215	Gestión Humana.	26/12/2016			
342	7216	Redes en Salud Pública.	26/12/2016	28/12/2016	2	
343	7217	Atención al Ciudadano.	27/12/2016	03/01/2017	5	
344	7219	Redes en Salud Pública.	27/12/2016	20/01/2017	18	3
345	7220	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	27/12/2016			
346	7221	Dirección General.	27/12/2016			
347	7222	Gestión Financiera.	27/12/2016			
348	7223	Gestión Humana.	27/12/2016			
349	7224	Redes en Salud Pública.	27/12/2016			
350	7225	Redes en Salud Pública.	27/12/2016	12/01/2017	12	
351	7226	Redes en Salud Pública.	27/12/2016			
352	7227	Dirección General.	27/12/2016			
353	7228	Redes en Salud Pública.	27/12/2016	20/01/2017	18	3
354	7229	Gestión Humana.	27/12/2016			
355	7230	Gestión Humana.	27/12/2016			
356	7231	Gestión Humana.	27/12/2016			
357	7232	Gestión Humana.	27/12/2016			
358	7233	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	28/12/2016			
359	7234	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	28/12/2016			

360	7235	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	28/12/2016			
361	7236	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	28/12/2016			
362	7237	Redes en Salud Pública.	28/12/2016			
363	7238	Redes en Salud Pública.	31/12/2016	10/01/2017	6	

Tabla N° 4 base de datos con corte 20/01/2017 aplicativo share point y PHP.

5. PQRSD QUE PRESENTAN QUEJAS Y RECLAMOS

Para este trimestre se presentaron 2 quejas contra funcionarios del INS, estas fueron direccionadas a las dependencias de Gestión Administrativa y Recursos Físicos y 29 reclamos dirigidos a la Dirección de Redes en Salud Pública, para las quejas y reclamos recepcionadas se solicitaron desde el Grupo de Atención al Ciudadano planes de mejoramiento¹ que conllevan a no incurrir en las mismas fallas, prestando servicios con calidad, transparencia y eficacia.

6. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS

Para este periodo se presentaron dos (2) sugerencias por parte de los ciudadanos, una con asunto donación y trasplante de órganos dirigido a la dependencia de Redes en Salud Pública y Siviigila dirigida a la dependencia de Vigilancia y Análisis Riesgo de Salud Pública, las cuales se tendrán en cuenta para el mejoramiento continuo de productos o servicios ofrecidos por la entidad.

7. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS

Para el periodo en análisis, no se presentaron denuncias hechas por los ciudadanos².

8. SOLICITUDES ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA

Del 1° de Octubre al 31° de Diciembre de 2016 según el administrador de PQRSD share point y PHP se crearon 363 peticiones y no se negó el acceso de información a ninguna de ella.

SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
363	31	0

Tabla N° 5 base de datos con corte 23 /11/2016 aplicativo share point y PHP.

¹ Las 2 Quejas a corte 20 de enero de 2017 se encuentran en estado cerrado 18 y en estado abierto 11, adicionalmente con referencia a los planes de mejoramiento no ha sido notificado ningún código con los planes de mejoramiento.

² En la base de datos se evidencia una denuncia la cual al revisar se considera como tal, no se realiza cambio en el aplicativo por qué no lo permite esta fue creada por la funcionaria directamente en la página web del INS.

9. RECOMENDACIONES

De acuerdo al periodo analizado se realizan las siguientes recomendaciones con el fin de tener una mejora continua.

- Es importante recordar a los Directores, Subdirectores, Jefes, Coordinadores de procesos el cumplimiento del POE-A08.0000.002 de fecha 28 de marzo de 2016, la cual tiene por objeto *“definir el procedimiento a seguir para dar trámite a las PQRS quejas, reclamos, sugerencias, consultas, y las felicitaciones presentadas por los ciudadanos/clientes, referente a los servicios y productos presentados por la entidad”*. Todas las inconformidades deberán ser reportadas en el Módulo de PQRSD, a fin de realizar el seguimiento correspondiente por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.
- Determinar los asuntos más frecuentes y que sean posibles consulta de otros ciudadanos para dar respuestas más oportunas y generar estas desde el Grupo de Atención al Ciudadano.
- Identificar las falencias sobre las cuales se presentan los 29 reclamos, para dar a conocer a los ciudadanos por que se pudieron generar estos.
- Manejar un solo aplicativo para la recepción de PQRSD con el fin de generar más confiabilidad.
- Permitir al ciudadano elegir la modalidad de petición, con susceptibilidad de cambio para dar trámite pertinente de la PQRSD.

Elaboró: Yury Yolanda Riaño Galindo-contratista Grupo Atención al Ciudadano.

Aprobó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.