

Bogotá D.C, 08 de octubre de 2018.

Estimado(a) Ciudadano(a)

En atención a su PQRSD radicada en el Instituto Nacional de Salud, identificada con el número **2380** de fecha 03 de octubre 2018.

Nos permitimos responderle en el siguiente sentido:

En consideración al tipo de PQRSD interpuesta por usted de manera anónima le informamos que es del más alto interés institucional darle respuesta oportuna y suficiente. Teniendo en consideración que no contamos con un correo electrónico o dirección física al cual hacerle llegar la respuesta emitida por el INS, es necesario aclarar que el mecanismo alternativo para dar a conocer la respuesta a su petición es a través de la publicación de la misma en nuestra página web¹, la cual podrá consultar en el enlace que se le presenta a continuación, en el apartado **RESPUESTAS A PQRSD**:

<http://www.ins.gov.co/Normatividad/Paginas/respuestas-a-pqrsd.aspx>

Adicionalmente le presentamos el texto de la respuesta a su petición.

Con respecto a su malestar por la no atención a su inquietud o requerimiento por vía telefónica, amablemente le comento que usted tiene toda la razón y ciertamente es molesto no recibir la atención y solución a su necesidad, pero permítame una explicación muy humana a esta situación: actualmente el laboratorio tiene dificultad para la atención telefónica continua, no hay personal suficiente para cubrir a los que están en su periodo de vacaciones, o a quienes presentan condiciones y restricciones médicas por lo que deben atender a su terapias y controles médicos muy frecuentemente. Igualmente yo debo atender varias y diferentes actividades que muchas veces me sacan de la oficina por lo que tampoco puedo responder a las llamadas telefónicas.

El personal técnico no puede responder al teléfono porque la mayor parte del tiempo están en sus labores técnico científicas dentro de los laboratorios, lejos de las oficinas. Sin embargo, lo invito a que utilice otros canales de comunicación, el correo electrónico por ejemplo; tan pronto se tenga la oportunidad le responderemos de acuerdo a nuestra competencia. Puede dirigir sus inquietudes a los correos electrónicos: Dioselina Pelaez: dpelaez@ins.gov.co Catleya Abella: cabella@ins.gov.co Adela Martínez: amartinez@ins.gov.co

Cordial saludo,

DIOSELINA PELAEZ CARVAJAL
Coordinadora Virología

Cordialmente,



Grupo Atención al Ciudadano

Teléfono: **(1) 2207700** Ext.: **1247- 1510- 1633**

Línea de Atención al Ciudadano (PQRSD): **(1) 324 4576**

ⁱ NOTIFICACIÓN POR AVISO. ARTÍCULO 69 LEY 1437 DE 2011

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.