



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

I TRIMESTRE 2017

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ABRIL 2017

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (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, Denuncias Y Felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias del Instituto Nacional de Salud durante el periodo comprendido entre el 1° enero y el 31 de marzo de 2017, 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 con trimestre anterior, cantidad atendidas por canal de recepción, 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: Es la garantía constitucional que tiene cualquier persona para acudir verbalmente o por escrito ante la administración o ante los particulares para solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, el requerimiento de copias de documentos, la formulación de consultas, la presentación de quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Petición de Información: Aquellas peticiones por las cuales los ciudadanos/clientes solicitan información respecto de cómo ha actuado el INS en un caso específico.

Petición de Consulta: Aquellas peticiones mediante las cuales los ciudadanos/clientes solicitan que la entidad manifieste sus consideraciones sobre materias relacionadas con sus funciones o solicitan que se absuelvan interrogantes, frente a actividades a su cargo.

Petición de Documentos: Aquellas peticiones que se formulan a las autoridades para que estas remitan documentos o copias de los mismos, siempre y cuando estos se encuentren disponibles y reposen en los archivos de la Entidad, los cuales tengan carácter de públicos y no se encuentren dentro de los casos consagrados en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.

Ciudadano: Cualquier persona que eleva una solicitud al Instituto Nacional de Salud.

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

Sugerencia: Es una propuesta que presenta un ciudadano/cliente para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

Queja: : Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, o de la Institución y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la Entidad.

Denuncia: : Por actos de corrupción: Mecanismo por medio del cual los ciudadanos/clientes ponen en conocimiento del INS, una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación y los tramites a que haya lugar, lo cual puede tener incidencia de tipo disciplinaria, fiscal, penal, administrativa, entre otras.

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.

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

Canal de Comunicación: Medio de transmisión por el que se recepciona 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 recepcionadas a través de medios telefónicos dispuestos para tal fin.

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

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

- **Peticiones Verbales:** Son aquellas presentadas verbalmente por los peticionarios de manera presencial o vía telefónica.

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

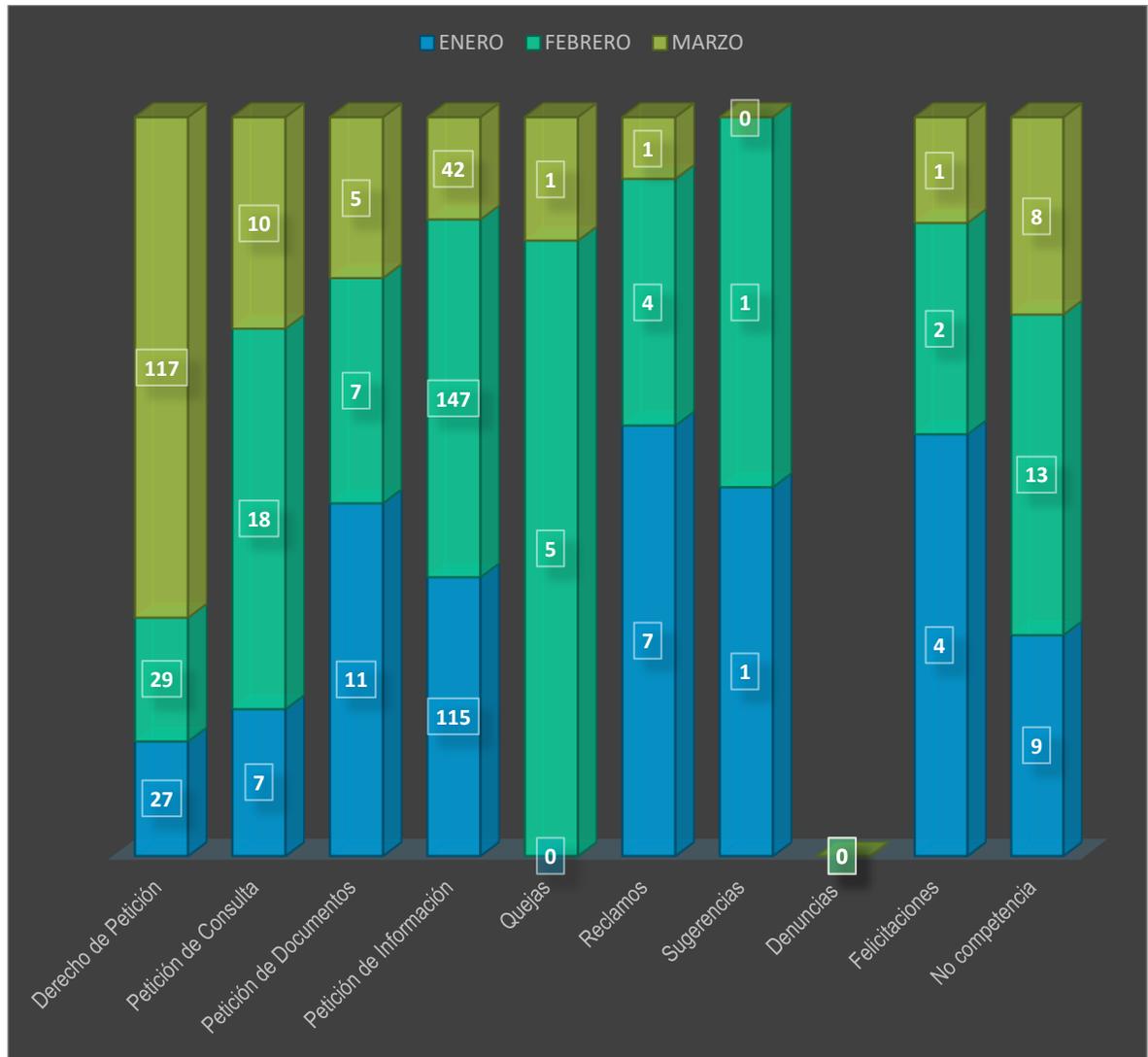
Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2017 se gestionaron un total de 592 PQRSD, distribuidas así: 173 derechos de petición, 35 peticiones de consulta, 23 peticiones de documentos, 304 peticiones de información, 6 quejas, 12 reclamos, 2 sugerencias, 0 denuncia, 7 felicitaciones y 30 no competencia.

TABLA POR MODALIDAD DE PETICIÓN				
TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Derecho de Petición	27	29	117	173
Petición de Consulta	7	18	10	35
Petición de Documentos	11	7	5	23
Petición de Información	115	147	42	304
Quejas	-	5	1	6
Reclamos	7	4	1	12
Sugerencias	1	1	-	2
Denuncias	-	-	-	0
Felicitaciones	4	2	1	7
No competencia	9	13	8	30
TOTALES	181	226	185	592

Tabla N° 1 base de datos cuadro PQRSD con corte 18/04/2017.

La tabla por modalidad de petición nos muestra que la mayor parte de PQRSD son las peticiones de información que corresponden a un 51%, seguido de un 29% de derechos de petición, 5,9% petición de consulta, 5,9% no competencias, 3,8% petición de documento, 2% de reclamos, 1,1% de felicitaciones, 1% de quejas, y 0,3% de sugerencias.

GRAFICA MODALIDAD DE PETICIÓN

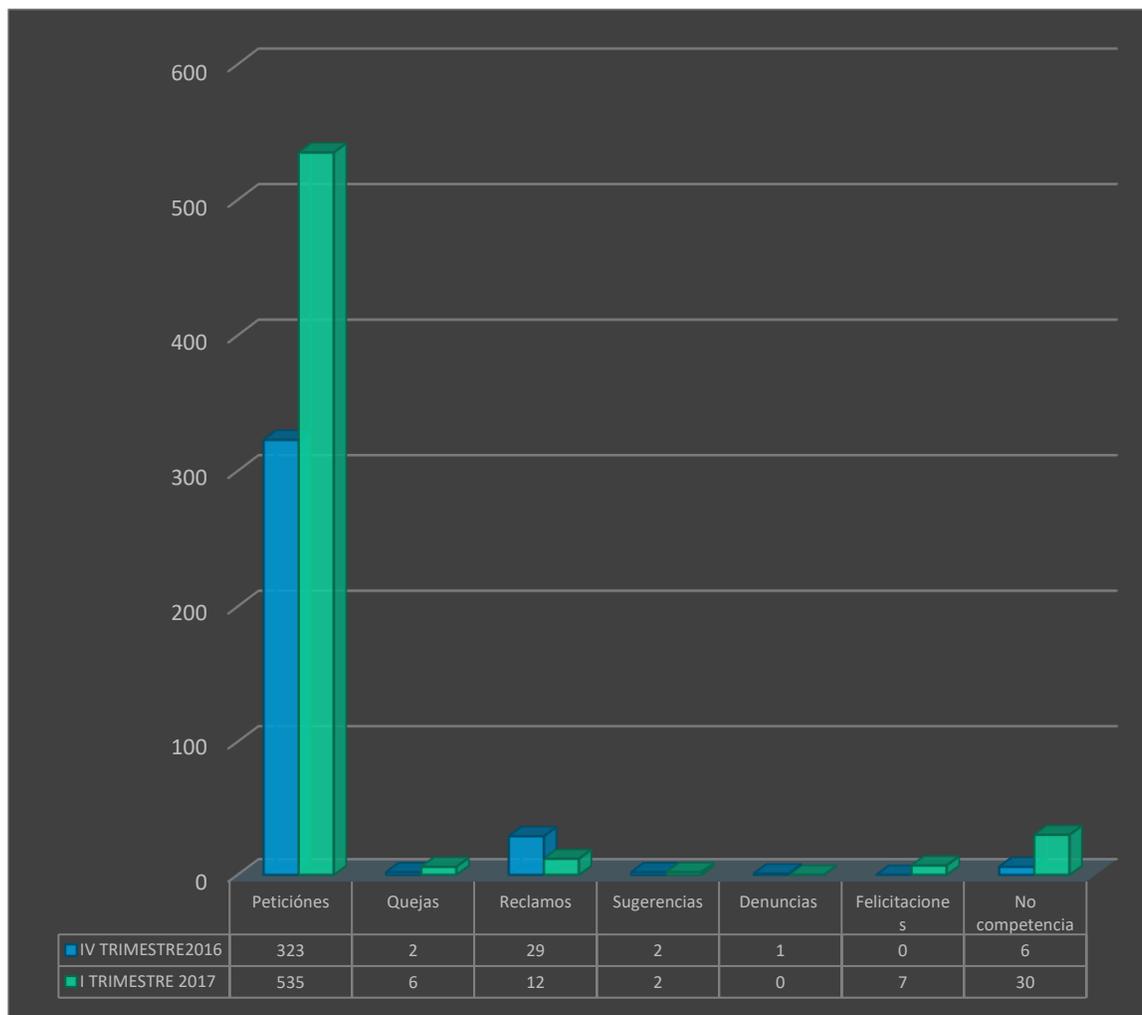


Grafica N ° 1 base de datos cuadro PQRSD con corte 18/04/2017.

La gráfica anterior evidencia que durante el periodo en análisis (enero, febrero y marzo 2017) la mayor recepción de PQRSD se presentó en el mes de febrero con un 38,2% correspondiente a 226 PQRSD, seguido del mes de marzo con un 31,2% correspondiente a 185 PQRSD y finalizando con octubre con 30,6% correspondiente a 181 PQRSD.

3.2. COMPARATIVO PQRSD TRIMESTRE

GRAFICA COMPARATIVO TRIMESTRES



Grafica N° 2 base de datos cuadro PQRSD con corte 18/04/2017

Comparando el cuarto trimestre 2016 con el trimestre uno de 2017, se identifica el incremento de PQRSD gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano con una diferencia de 229 PQRSD.

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 1° de enero y el 31° de marzo:

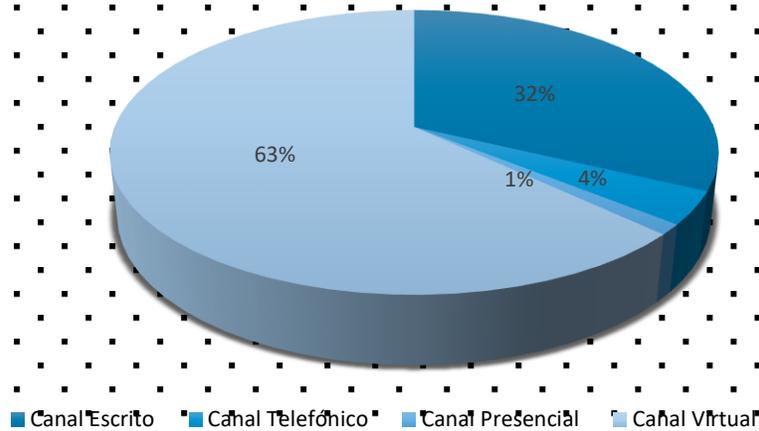
TABLA SEGÚN CANAL PQRSD

CANAL	TOTAL PQRSD
Canal Escrito	190
Canal Telefónico	22
Canal Presencial	7
Canal Virtual	373
Totales	592

Tabla N° 2 base de datos cuadro PQRSD con corte 18/04/2017.

El canal virtual, es el canal más utilizado por los ciudadanos para formular sus peticiones a través del cual, se gestionaron 373 PQRSD, seguido del canal escrito, canal telefónico y presencial.

GRÁFICA SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN



Gráfica N° 3 base de datos cuadro registro PQRSD con corte 18/04/2017.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, se representa el porcentaje por cada canal para el trimestre analizado mostrando que todos los canales de recepción son utilizados por los ciudadanos/clientes para manifestar sus peticiones.

3.4 PQRSD POR ASUNTO Y DEPENDENCIA

La siguiente tabla muestra las PQRSD y Felicitaciones gestionadas por dependencias con su respectivo asunto¹:

DEPENDENCIA	ASUNTO	CANTIDAD PQRSD
Atención al Ciudadano	Bonos Pensionales.	4
	Conceptos Toxicológicos.	5
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	5
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	2
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	34
	Página Web.	3
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	9
	Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto.	13
	Sivigila.	8
	Trámite Carné Donación.	1
	Trámites Administrativos.	4
	Varios.	6
	TOTAL	94
Comunicación Institucional.	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	1
	TOTAL	1
Control Interno Disciplinario.	Trámites Administrativos.	1
	TOTAL	1
Dirección General.	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	1
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	1
	Sivigila.	1
	Trámites Administrativos.	3
	Varios.	3
	TOTAL	9
Gestión Administrativa.	Certificados.	1
	Trámites Administrativos.	3
	Varios.	2
	TOTAL	6
Gestión Contractual.	Certificados.	3
	Contratación Pública.	5
	Trámites Administrativos.	2
	TOTAL	10
Gestión Financiera.	Certificados.	12
	Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto.	1
	Suero Antiofídico.	1
	Trámites Administrativos.	12
	TOTAL	26
Gestión Humana.	Bonos Pensionales.	50
	Certificados.	11
	Trámites Administrativos.	10
	TOTAL	71

¹ Las no competencias no se tienen en cuenta para la elaboración de esta tabla ya que lo que se quiere visualizar son los temas más consultados de los ciudadanos/clientes frente al INS.

Gestión Jurídica.	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	2
	Conceptos Toxicológicos.	1
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	11
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	1
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	5
	Sivigila.	4
	Trámites Administrativos.	12
	Varios.	1
	TOTAL	37
Investigación en Salud Pública.	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	2
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	1
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	1
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	1
	Revista Biomédica.	1
	TOTAL	6
Observatorio Nacional de Salud.	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	4
	TOTAL	4
Producción.	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	2
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	1
	Suero Antiofídico.	1
	Reporte sospecha reacción suero antiofídico.	1
	Varios.	1
	TOTAL	6
Redes en Salud Pública.	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	13
	Certificados.	6
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	4
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	6
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	59
	Página Web.	3
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	40
	Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto.	48
	Trámite Carné Donación.	6
	Trámites Administrativos.	5
	Varios.	1
	TOTAL	191
Secretaría General.	Trámites Administrativos.	2
	TOTAL	2
Tecnologías de Información y Comunicación.	Página Web.	1
	TOTAL	1
Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	2
	Certificación Personas en Salud Pública.	1
	Certificados.	1
	Conceptos Toxicológicos.	11
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	28
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	4
	Página Web.	5
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	2
	Programa epidemiología de Campo FETP.	3
	Sivigila.	37
	Trámites Administrativos.	3
	TOTAL	97
TOTALES		562

Tabla N° 3 base de datos cuadro PQRSD con corte 18/04/2017.

Las cinco dependencias que tramitaron el mayor número de PQRSD fueron: Redes en Salud Pública con un total de 191 PQRSD, y asunto más consultado donación y trasplante órganos y tejidos , seguida por la dirección de Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública con 97 PQRSD siendo los asunto más relevantes, SIVIGILA, continuando con el Grupo de Atención al Ciudadano con 94 PQRSD y asunto más consultado donación y trasplante órganos y tejidos, siguiendo con el Grupo de Gestión Humana con 71 PQRSD y asunto más consultado bonos pensionales finalizando con la Oficina Jurídica con 37 PQRSD y asuntos más consultados trámites administrativos .

4. OPORTUNIDAD Y DÍAS DE RESPUESTA PQRSD

La siguiente tabla muestra la oportunidad y días de respuesta de las PQRSD gestionadas durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 31° de marzo 2017, en donde se evidencia columnas con:

- N° consecutivo de número PQRSD.
- ID numero con el que se identifica la PQRSD.
- **Fecha de radicado:** fecha de ingreso de la PQRSD al grupo de atención al ciudadano.
- **Fecha de respuesta:** indica la fecha en la que se le dio cierre a la PQRSD² por parte de atención al ciudadano.
- **Fecha Limite de respuesta:** indica el plazo máximo que tiene la entidad para emitir una respuesta al ciudadano.
- **Días transcurridos hasta la fecha de respuesta:** mide en días calendario desde su recepción hasta el día de la respuesta a la PQRSD.³
- **Oportunidad de respuesta:** mide los días que trascurrieron después de los términos establecidos para dar respuesta a las PQRSD.

² Las PQRSD que no indican la fecha son aquellas Las PQRSD que no indican la fecha son aquellas que al momento de realizar el informe con corte 18/04/2017 no tenían respuesta

³ Las PQRSD que no indican días transcurridos son las no tenían fecha de cierre al momento de realizar el informe.

TABLA OPORTUNIDAD Y DÍAS DE RESPUESTA

Nº	ID	DEPENDENCIA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	DÍAS TRASCURRIDOS HASTA LA FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
1	7239	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	2/01/2017	11/01/2017	17/01/2017	9	
2	7240	Redes en Salud Pública.	2/01/2017	25/01/2017	24/01/2017	23	1
3	7241	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	2/01/2017	12/01/2017	10/01/2017	10	2
4	7242	Redes en Salud Pública.	2/01/2017	10/01/2017	17/01/2017	8	
5	7243	Redes en Salud Pública.	2/01/2017	13/01/2017	17/01/2017	11	
6	7244	Redes en Salud Pública.	3/01/2017	11/01/2017	18/01/2017	8	
7	7245	Redes en Salud Pública.	3/01/2017	18/01/2017	18/01/2017	15	
8	7246	Redes en Salud Pública.	3/01/2017	6/01/2017	18/01/2017	3	
9	7247	Gestión Humana.	3/01/2017	22/02/2017	25/01/2017	50	20
10	7248	Gestión Humana.	3/01/2017	22/02/2017	25/01/2017	50	20
11	7249	Gestión Humana.	3/01/2017	22/02/2017	25/01/2017	50	20
12	7250	Redes en Salud Pública.	3/01/2017	10/01/2017	18/01/2017	7	
13	7251	Redes en Salud Pública.	3/01/2017	9/03/2017	18/01/2017	65	36
14	7252	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	3/01/2017	16/02/2017	15/02/2017	44	1
15	7253	Redes en Salud Pública.	3/01/2017	16/03/2017	18/01/2017	72	41
16	7254	Redes en Salud Pública.	3/01/2017	3/02/2017	18/01/2017	31	12
17	7255	Redes en Salud Pública.	3/01/2017	20/01/2017	18/01/2017	17	2
18	7256	Redes en Salud Pública.	3/01/2017	11/01/2017	18/01/2017	8	
19	7257	Redes en Salud Pública.	5/01/2017	17/02/2017	17/02/2017	43	
20	7258	Redes en Salud Pública.	5/01/2017	17/02/2017	17/02/2017	43	
21	7259	Gestión Jurídica.	5/01/2017	15/03/2017	17/02/2017	69	18
22	7260	Gestión Contractual.	5/01/2017	10/01/2017	20/01/2017	5	
23	7261	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	5/01/2017	11/01/2017	20/01/2017	6	
24	7262	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	5/01/2017	6/01/2017	20/01/2017	1	
25	7263	Gestión Administrativa.	5/01/2017	5/01/2017	27/01/2017	0	
26	7264	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	5/01/2017	6/01/2017	20/01/2017	1	
27	7265	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	6/01/2017	12/01/2017	16/01/2017	6	
28	7266	Redes en Salud Pública.	6/01/2017	6/01/2017	23/01/2017	0	
29	7267	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	6/01/2017	23/01/2017	23/01/2017	17	
30	7268	Redes en Salud Pública.	6/01/2017		23/01/2017		
31	7269	Redes en Salud Pública.	6/01/2017	6/01/2017	23/01/2017	0	
32	7270	Gestión Humana.	6/01/2017	22/02/2017	30/01/2017	47	17
33	7271	Redes en Salud Pública.	6/01/2017	25/01/2017	23/01/2017	19	2
34	7272	Gestión Humana.	6/01/2017	21/02/2017	30/01/2017	46	16
35	7273	Gestión Humana.	6/01/2017	23/01/2017	30/01/2017	17	
36	7274	Producción.	6/01/2017	13/01/2017	23/01/2017	7	

37	7275	Redes en Salud Publica.	6/01/2017	7/02/2017	23/01/2017	32	11
38	7276	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	9/01/2017	16/01/2017	23/01/2017	7	
39	7277	Redes en Salud Publica.	9/01/2017	20/01/2017	16/01/2017	11	4
40	7278	Gestión Financiera.	10/01/2017	11/01/2017	24/01/2017	1	
41	7279	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	10/01/2017	14/02/2017	24/01/2017	35	15
42	7280	Atención al Ciudadano .	10/01/2017	12/01/2017	17/01/2017	2	
43	7281	Atención al Ciudadano .	10/01/2017	10/01/2017	24/01/2017	0	
44	7282	Atención al Ciudadano .	10/01/2017	10/01/2017	24/01/2017	0	
45	7283	Gestión Humana.	10/01/2017	8/02/2017	31/01/2017	29	6
46	7284	Gestión Jurídica.	10/01/2017	30/01/2017	24/01/2017	20	4
47	7285	Redes en Salud Publica.	11/01/2017	30/01/2017	1/02/2017	19	
48	7286	Redes en Salud Publica.	11/01/2017	30/01/2017	25/01/2017	19	3
49	7287	Gestión Humana.	11/01/2017	18/01/2017	25/01/2017	7	
50	7288	Redes en Salud Publica.	11/01/2017	18/01/2017	25/01/2017	7	
51	7289	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	11/01/2017	27/01/2017	1/02/2017	16	
52	7290	Gestión Contractual.	12/01/2017	16/01/2017	26/01/2017	4	
53	7291	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	12/01/2017	27/02/2017	26/01/2017	46	22
54	7292	Redes en Salud Publica.	12/01/2017	12/01/2017	26/01/2017	0	
55	7293	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	12/01/2017	16/01/2017	26/01/2017	4	
56	7294	Atención al Ciudadano .	12/01/2017	13/01/2017	26/01/2017	1	
57	7295	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	12/01/2017	19/01/2017	26/01/2017	7	
58	7296	Atención al Ciudadano .	12/01/2017	13/01/2017	26/01/2017	1	
59	7297	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	12/01/2017	17/01/2017	26/01/2017	5	
60	7298	Gestión Contractual.	12/01/2017	18/01/2017	26/01/2017	6	
61	7299	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	12/01/2017	19/01/2017	26/01/2017	7	
62	7300	Redes en Salud Publica.	12/01/2017	23/01/2017	26/01/2017	11	
63	7301	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	13/01/2017	17/01/2017	27/01/2017	4	
64	7302	Redes en Salud Publica.	13/01/2017	8/02/2017	27/01/2017	26	8
65	7303	Redes en Salud Publica.	13/01/2017	24/01/2017	27/01/2017	11	
66	7304	Dirección General.	13/01/2017	7/03/2017	24/02/2017	53	7
67	7305	Gestión Humana.	13/01/2017	22/02/2017	3/02/2017	40	13
68	7306	Redes en Salud Publica.	15/01/2017	19/01/2017	20/01/2017	4	
69	7307	Redes en Salud Publica.	16/01/2017	21/02/2017	30/01/2017	36	16
70	7308	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	16/01/2017	18/01/2017	30/01/2017	2	
71	7309	Redes en Salud Publica.	16/01/2017	16/01/2017	30/01/2017	0	
72	7310	Atención al Ciudadano .	16/01/2017	16/01/2017	30/01/2017	0	
73	7311	Redes en Salud Publica.	16/01/2017	6/02/2017	6/02/2017	21	
74	7312	Redes en Salud Publica.	16/01/2017	25/01/2017	30/01/2017	9	
75	7313	Atención al Ciudadano .	16/01/2017	17/01/2017	30/01/2017	1	
76	7314	Redes en Salud Publica.	16/01/2017	8/02/2017	6/02/2017	23	2
77	7315	Redes en Salud Publica.	16/01/2017	17/01/2017	30/01/2017	1	

78	7316	Redes en Salud Publica.	16/01/2017	25/01/2017	30/01/2017	9	
79	7317	Redes en Salud Publica.	16/01/2017	8/02/2017	6/02/2017	23	2
80	7318	Atención al Ciudadano .	16/01/2017	17/01/2017	30/01/2017	1	
81	7319	Atención al Ciudadano .	16/01/2017	17/01/2017	30/01/2017	1	
82	7320	Atención al Ciudadano .	16/01/2017	17/01/2017	30/01/2017	1	
83	7321	Atención al Ciudadano .	16/01/2017	17/01/2017	30/01/2017	1	
84	7322	Gestión Humana.	16/01/2017		30/01/2017		
85	7323	Redes en Salud Publica.	17/01/2017	2/03/2017	31/01/2017	44	22
86	7324	Investigación en Salud Publica.	17/01/2017	31/01/2017	31/01/2017	14	
87	7325	Gestión Humana.	17/01/2017	6/03/2017	7/02/2017	48	19
88	7326	Redes en Salud Publica.	17/01/2017	17/01/2017	31/01/2017	0	
89	7327	Redes en Salud Publica.	18/01/2017	25/01/2017	1/02/2017	7	
90	7328	Redes en Salud Publica.	18/01/2017	19/01/2017	25/01/2017	1	
91	7329	Redes en Salud Publica.	18/01/2017	6/02/2017	1/02/2017	19	3
92	7330	Atención al Ciudadano .	18/01/2017		1/02/2017		
93	7331	Producción.	18/01/2017	20/01/2017	1/02/2017	2	
94	7332	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	18/01/2017	25/01/2017	1/02/2017	7	
95	7333	Dirección General.	18/01/2017	23/01/2017	1/02/2017	5	
96	7334	Redes en Salud Publica.	18/01/2017	23/01/2017	1/02/2017	5	
97	7335	Redes en Salud Publica.	18/01/2017	31/01/2017	1/02/2017	13	
98	7336	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	19/01/2017	31/01/2017	2/02/2017	12	
99	7337	Gestión Humana.	19/01/2017	9/03/2017	9/02/2017	49	20
100	7338	Gestión Administrativa.	19/01/2017	10/03/2017	2/02/2017	50	26
101	7339	Redes en Salud Publica.	19/01/2017		2/02/2017		
102	7340	Redes en Salud Publica.	19/01/2017	8/02/2017	2/02/2017	20	4
103	7341	Redes en Salud Publica.	19/01/2017	27/01/2017	2/02/2017	8	
104	7342	Redes en Salud Publica.	19/01/2017	19/01/2017	2/02/2017	0	
105	7343	Redes en Salud Publica.	19/01/2017	20/01/2017	2/02/2017	1	
106	7344	Atención al Ciudadano .	19/01/2017	19/01/2017	2/02/2017	0	
107	7345	Gestión Humana.	19/01/2017	9/03/2017	9/02/2017	49	20
108	7346	Gestión Contractual.	19/01/2017	25/01/2017	2/02/2017	6	
109	7347	Redes en Salud Publica.	19/01/2017	22/02/2017	9/02/2017	34	9
110	7348	Redes en Salud Publica.	19/01/2017	8/02/2017	9/02/2017	20	
111	7349	Redes en Salud Publica.	19/01/2017	20/01/2017	2/02/2017	1	
112	7350	Redes en Salud Publica.	20/01/2017	21/02/2017	10/02/2017	32	7
113	7351	Gestión Humana.	20/01/2017	6/03/2017	10/02/2017	45	16
114	7352	Gestión Jurídica.	20/01/2017	13/02/2017	3/02/2017	24	6
115	7353	Gestión Humana.	20/01/2017	15/03/2017	10/02/2017	54	23
116	7354	Gestión Contractual.	20/01/2017	9/02/2017	10/02/2017	20	
117	7355	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	22/01/2017	10/02/2017	10/02/2017	19	
118	7356	Redes en Salud Publica.	23/01/2017	26/01/2017	6/02/2017	3	

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



119	7357	Redes en Salud Publica.	23/01/2017	8/02/2017	13/02/2017	16	
120	7358	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	23/01/2017	25/01/2017	6/02/2017	2	
121	7359	Redes en Salud Publica.	23/01/2017	8/02/2017	6/02/2017	16	2
122	7360	Redes en Salud Publica.	23/01/2017		6/02/2017		
123	7361	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	23/01/2017	2/02/2017	6/02/2017	10	
124	7362	Redes en Salud Publica.	23/01/2017	1/02/2017	6/02/2017	9	
125	7363	Redes en Salud Publica.	23/01/2017	21/02/2017	13/02/2017	29	6
126	7364	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	24/01/2017	30/01/2017	7/02/2017	6	
127	7365	Redes en Salud Publica.	24/01/2017	8/02/2017	7/02/2017	15	1
128	7366	Redes en Salud Publica.	24/01/2017	10/02/2017	7/02/2017	17	3
129	7367	Gestión Jurídica.	24/01/2017	3/02/2017	7/02/2017	10	
130	7368	Redes en Salud Publica.	24/01/2017	2/03/2017	7/02/2017	37	17
131	7369	Atención al Ciudadano .	24/01/2017	25/01/2017	7/02/2017	1	
132	7370	Dirección General.	24/01/2017	25/01/2017	14/02/2017	1	
133	7371	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	24/01/2017	31/01/2017	7/02/2017	7	
134	7372	Redes en Salud Publica.	25/01/2017	26/01/2017	8/02/2017	1	
135	7373	Redes en Salud Publica.	25/01/2017	8/02/2017	8/02/2017	14	
136	7374	Redes en Salud Publica.	25/01/2017	8/02/2017	8/02/2017	14	
137	7375	Producción.	25/01/2017	13/02/2017	8/03/2017	19	
138	7376	Redes en Salud Publica.	25/01/2017	9/02/2017	8/02/2017	15	1
139	7377	Redes en Salud Publica.	25/01/2017	8/02/2017	8/02/2017	14	
140	7378	Redes en Salud Publica.	25/01/2017	26/01/2017	8/02/2017	1	
141	7379	Gestión Humana.	25/01/2017	14/03/2017	15/02/2017	48	19
142	7380	Gestión Financiera.	25/01/2017	30/01/2017	8/02/2017	5	
143	7381	Redes en Salud Publica.	26/01/2017	30/01/2017	9/02/2017	4	
144	7382	Redes en Salud Publica.	26/01/2017	27/01/2017	9/02/2017	1	
145	7383	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	26/01/2017	27/01/2017	9/02/2017	1	
146	7384	Gestión Jurídica.	26/01/2017	16/02/2017	16/02/2017	21	
147	7385	Gestión Jurídica.	26/01/2017	16/02/2017	16/02/2017	21	
148	7386	Observatorio Nacional de Salud.	26/01/2017	9/02/2017	9/02/2017	14	
149	7387	Dirección General.	26/01/2017	30/01/2017	16/02/2017	4	
150	7388	Gestión Humana.	26/01/2017	21/02/2017	8/02/2017	26	9
151	7389	Gestión Humana.	26/01/2017	8/03/2017	16/02/2017	41	14
152	7390	Gestión Humana.	26/01/2017	2/03/2017	9/03/2017	35	
153	7391	Redes en Salud Publica.	26/01/2017	8/02/2017	9/02/2017	13	
154	7392	Redes en Salud Publica.	26/01/2017	3/02/2017	2/02/2017	8	1
155	7393	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	26/01/2017	30/01/2017	9/02/2017	4	
156	7394	Redes en Salud Publica.	26/01/2017	1/03/2017	9/02/2017	34	14
157	7395	Atención al Ciudadano .	26/01/2017		9/02/2017		
158	7396	Redes en Salud Publica.	26/01/2017	8/02/2017	9/02/2017	13	
159	7397	Observatorio Nacional de Salud.	26/01/2017	9/02/2017	9/02/2017	14	

160	7398	Redes en Salud Publica.	27/01/2017	6/02/2017	10/02/2017	10	
161	7399	Redes en Salud Publica.	27/01/2017	22/02/2017	10/02/2017	26	8
162	7400	Redes en Salud Publica.	27/01/2017	10/02/2017	10/02/2017	14	
163	7401	Dirección General.	27/01/2017	30/01/2017	17/02/2017	3	
164	7402	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	27/01/2017	10/02/2017	10/02/2017	14	
165	7403	Gestión Contractual.	27/01/2017	9/02/2017	10/02/2017	13	
166	7404	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	29/01/2017	2/02/2017	10/02/2017	4	
167	7405	Atención al Ciudadano .	29/01/2017	30/01/2017	10/02/2017	1	
168	7406	Atención al Ciudadano .	30/01/2017	30/01/2017	20/02/2017	0	
169	7407	Redes en Salud Publica.	30/01/2017	10/02/2017	13/02/2017	11	
170	7408	Redes en Salud Publica.	30/01/2017	30/01/2017	13/02/2017	0	
171	7409	Redes en Salud Publica.	30/01/2017	10/02/2017	13/02/2017	11	
172	7410	Redes en Salud Publica.	30/01/2017	30/01/2017	13/02/2017	0	
173	7411	Atención al Ciudadano .	30/01/2017	30/01/2017	13/02/2017	0	
174	7412	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	30/01/2017	13/02/2017	13/02/2017	14	
175	7413	Gestión Humana.	30/01/2017	21/02/2017	20/02/2017	22	1
176	7414	Atención al Ciudadano .	30/01/2017	31/01/2017	6/02/2017	1	
177	7415	Gestión Humana.	30/01/2017	22/02/2017	20/02/2017	23	2
178	7416	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	31/01/2017	1/02/2017	7/02/2017	1	
179	7417	Atención al Ciudadano .	31/01/2017	31/01/2017	14/02/2017	0	
180	7418	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	31/01/2017	6/02/2017	14/02/2017	6	
181	7419	Gestión Humana.	31/01/2017	22/02/2017	21/02/2017	22	1
182	7420	Atención al Ciudadano .	1/02/2017	1/02/2017	15/02/2017	0	
183	7421	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	1/02/2017	6/02/2017	8/02/2017	5	
184	7422	Redes en Salud Publica.	1/02/2017	1/02/2017	15/02/2017	0	
185	7423	Gestión Contractual.	1/02/2017	17/02/2017	22/02/2017	16	
186	7424	Atención al Ciudadano .	1/02/2017	1/02/2017	22/02/2017	0	
187	7425	Redes en Salud Publica.	1/02/2017	3/02/2017	15/02/2017	2	
188	7426	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	1/02/2017	10/02/2017	15/02/2017	9	
189	7427	Redes en Salud Publica.	1/02/2017	15/03/2017	15/03/2017	42	
190	7428	Gestión Humana.	1/02/2017	14/03/2017	22/02/2017	41	14
191	7429	Gestión Jurídica.	2/02/2017	9/02/2017	16/02/2017	7	
192	7430	Atención al Ciudadano .	2/02/2017	2/02/2017	16/02/2017	0	
193	7431	Gestión Jurídica.	2/02/2017	14/02/2017	16/02/2017	12	
194	7432	Gestión Jurídica.	2/02/2017	14/02/2017	16/02/2017	12	
195	7433	Redes en Salud Publica.	2/02/2017	1/03/2017	23/02/2017	27	4
196	7434	Redes en Salud Publica.	2/02/2017	7/02/2017	16/02/2017	5	
197	7435	Gestión Financiera.	2/02/2017		16/02/2017		
198	7436	Atención al Ciudadano .	2/02/2017	3/02/2017	9/02/2017	1	
199	7437	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	3/02/2017	7/02/2017	17/02/2017	4	
200	7438	Gestión Administrativa.	3/02/2017	3/02/2017	24/02/2017	0	

201	7439	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	3/02/2017	24/02/2017	24/02/2017	21	
202	7440	Control Interno Disciplinario.	3/02/2017	8/02/2017	17/02/2017	5	
203	7441	Gestión Humana.	3/02/2017		17/02/2017		
204	7442	Redes en Salud Pública.	3/02/2017	7/02/2017	17/02/2017	4	
205	7443	Redes en Salud Pública.	3/02/2017	15/02/2017	24/02/2017	12	
206	7444	Redes en Salud Pública.	3/02/2017	28/02/2017	24/02/2017	25	2
207	7445	Gestión Financiera.	3/02/2017	9/02/2017	17/02/2017	6	
208	7446	Redes en Salud Pública.	4/02/2017	14/02/2017	17/02/2017	10	
209	7447	Atención al Ciudadano .	4/02/2017	6/02/2017	17/02/2017	2	
210	7448	Atención al Ciudadano .	4/02/2017	6/02/2017	17/02/2017	2	
211	7449	Atención al Ciudadano .	4/02/2017	6/02/2017	17/02/2017	2	
212	7450	Atención al Ciudadano .	5/02/2017	6/02/2017	17/03/2017	1	
213	7451	Atención al Ciudadano .	5/02/2017	6/02/2017	17/02/2017	1	
214	7452	Atención al Ciudadano .	5/02/2017	6/02/2017	17/02/2017	1	
215	7453	Redes en Salud Pública.	5/02/2017	7/02/2017	17/02/2017	2	
216	7454	Atención al Ciudadano .	5/02/2017	6/02/2017	17/02/2017	1	
217	7455	Tecnologías de Información y Comunicación.	5/02/2017	14/02/2017	24/02/2017	9	
218	7456	Atención al Ciudadano .	6/02/2017	6/02/2017	13/02/2017	0	
219	7457	Redes en Salud Pública.	6/02/2017	17/03/2017	27/02/2017	39	14
220	7458	Redes en Salud Pública.	6/02/2017	6/02/2017	20/02/2017	0	
221	7459	Atención al Ciudadano .	6/02/2017	6/02/2017	20/02/2017	0	
222	7460	Redes en Salud Pública.	6/02/2017	7/02/2017	20/02/2017	1	
223	7461	Redes en Salud Pública.	6/02/2017	20/02/2017	20/02/2017	14	
224	7462	Atención al Ciudadano .	6/02/2017	6/02/2017	20/02/2017	0	
225	7463	Atención al Ciudadano .	6/02/2017	6/02/2017	20/02/2017	0	
226	7464	Redes en Salud Pública.	6/02/2017	10/02/2017	20/02/2017	4	
227	7465	Gestión Contractual.	6/02/2017	10/02/2017	20/02/2017	4	
228	7466	Atención al Ciudadano .	6/02/2017	6/02/2017	20/02/2017	0	
229	7467	Redes en Salud Pública.	6/02/2017	10/02/2017	20/02/2017	4	
230	7468	Redes en Salud Pública.	6/02/2017	10/02/2017	20/02/2017	4	
231	7469	Gestión Humana.	6/02/2017		20/02/2017		
232	7470	Redes en Salud Pública.	6/02/2017	16/02/2017	20/02/2017	10	
233	7471	Gestión Jurídica.	6/02/2017	1/03/2017	27/02/2017	23	2
234	7472	Redes en Salud Pública.	7/02/2017	21/02/2017	22/03/2017	14	
235	7473	Redes en Salud Pública.	7/02/2017	13/02/2017	21/02/2017	6	
236	7474	Atención al Ciudadano .	7/02/2017	7/02/2017	21/02/2017	0	
237	7475	Redes en Salud Pública.	7/02/2017	3/03/2017	14/02/2017	24	13
238	7476	Gestión Humana.	7/02/2017	14/03/2017	28/02/2017	35	10
239	7477	Redes en Salud Pública.	7/02/2017	8/02/2017	14/02/2017	1	
240	7478	Atención al Ciudadano .	7/02/2017	7/02/2017	21/02/2017	0	
241	7479	Atención al Ciudadano .	7/02/2017	7/02/2017	21/02/2017	0	

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



242	7480	Producción.	7/02/2017	29/03/2017	22/03/2017	50	5
243	7481	Redes en Salud Publica.	8/02/2017	10/02/2017	22/02/2017	2	
244	7482	Redes en Salud Publica.	8/02/2017	13/02/2017	22/02/2017	5	
245	7483	Gestión Financiera.	8/02/2017	9/02/2017	22/02/2017	1	
246	7484	Redes en Salud Publica.	8/02/2017		22/02/2017		
247	7485	Gestión Humana.	8/02/2017	7/04/2017	22/02/2017	58	32
248	7486	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	8/02/2017	9/02/2017	22/02/2017	1	
249	7487	Gestión Jurídica.	8/02/2017	31/03/2017	22/02/2017	51	27
250	7488	Redes en Salud Publica.	8/02/2017	14/02/2017	22/02/2017	6	
251	7489	Producción.	8/02/2017	8/02/2017	23/03/2017	0	
252	7490	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	8/02/2017	8/02/2017	22/02/2017	0	
253	7491	Atención al Ciudadano .	8/02/2017	8/02/2017	22/02/2017	0	
254	7492	Gestión Humana.	8/02/2017	24/02/2017	1/03/2017	16	
255	7493	Atención al Ciudadano .	8/02/2017	8/02/2017	23/03/2017	0	
256	7494	Redes en Salud Publica.	8/02/2017	23/03/2017	23/03/2017	43	
257	7495	Redes en Salud Publica.	8/02/2017		23/03/2017		
258	7496	Observatorio Nacional de Salud.	8/02/2017	21/02/2017	22/02/2017	13	
259	7497	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	8/02/2017	24/02/2017	22/02/2017	16	2
260	7498	Gestión Humana.	8/02/2017	2/03/2017	22/02/2017	22	6
261	7499	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	8/02/2017	17/02/2017	22/02/2017	9	
262	7500	Gestión Humana.	8/02/2017	14/03/2017	1/03/2017	34	9
263	7501	Gestión Humana.	8/02/2017	27/02/2017	22/02/2017	19	3
264	7502	Redes en Salud Publica.	8/02/2017	13/02/2017	22/02/2017	5	
265	7503	Atención al Ciudadano .	9/02/2017	9/02/2017	23/02/2017	0	
266	7504	Redes en Salud Publica.	9/02/2017	1/03/2017	23/02/2017	20	4
267	7505	Atención al Ciudadano .	9/02/2017	10/02/2017	16/02/2017	1	
268	7506	Redes en Salud Publica.	9/02/2017	16/02/2017	23/02/2017	7	
269	7507	Redes en Salud Publica.	9/02/2017	21/03/2017	23/02/2017	40	18
270	7508	Atención al Ciudadano .	9/02/2017	9/02/2017	23/02/2017	0	
271	7509	Gestión Administrativa.	9/02/2017	20/02/2017	2/03/2017	11	
272	7510	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	9/02/2017	24/02/2017	2/03/2017	15	
273	7511	Gestión Jurídica.	9/02/2017	21/02/2017	23/02/2017	12	
274	7512	Gestión Humana.	9/02/2017	15/03/2017	2/03/2017	34	9
275	7513	Atención al Ciudadano .	9/02/2017	10/02/2017	16/02/2017	1	
276	7514	Redes en Salud Publica.	10/02/2017	22/02/2017	24/02/2017	12	
277	7515	Atención al Ciudadano .	10/02/2017	10/02/2017	24/02/2017	0	
278	7516	Gestión Humana.	10/02/2017	14/03/2017	3/03/2017	32	7
279	7517	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	10/02/2017	21/03/2017	24/02/2017	39	17
280	7518	Gestión Jurídica.	10/02/2017		24/02/2017		
281	7519	Gestión Humana.	10/02/2017	9/03/2017	3/03/2017	27	4
282	7520	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	12/02/2017	13/02/2017	24/02/2017	1	

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



283	7521	Investigación en Salud Publica.	13/02/2017	13/02/2017	27/02/2017	0	
284	7522	Redes en Salud Publica.	13/02/2017	13/02/2017	27/02/2017	0	
285	7523	Atención al Ciudadano .	13/02/2017	13/02/2017	27/02/2017	0	
286	7524	Redes en Salud Publica.	13/02/2017	22/03/2017	28/03/2017	37	
287	7525	Atención al Ciudadano .	13/02/2017	13/02/2017	27/02/2017	0	
288	7526	Gestión Financiera.	13/02/2017	16/02/2017	27/02/2017	3	
289	7527	Atención al Ciudadano .	13/02/2017	13/02/2017	27/02/2017	0	
290	7528	Gestión Humana.	13/02/2017		6/03/2017		
291	7529	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	13/02/2017	20/02/2017	27/02/2017	7	
292	7530	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	13/02/2017	22/02/2017	27/02/2017	9	
293	7531	Redes en Salud Publica.	13/02/2017	2/03/2017	27/02/2017	17	3
294	7532	Atención al Ciudadano .	13/02/2017	13/02/2017	27/02/2017	0	
295	7533	Gestión Humana.	13/02/2017		27/02/2017		
296	7534	Atención al Ciudadano .	13/02/2017	13/02/2017	6/03/2017	0	
297	7535	Atención al Ciudadano .	14/02/2017	14/02/2017	28/02/2017	0	
298	7536	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	14/02/2017	16/02/2017	28/02/2017	2	
299	7537	Redes en Salud Publica.	14/02/2017	27/03/2017	7/03/2017	41	14
300	7538	Gestión Humana.	14/02/2017	14/03/2017	7/03/2017	28	5
301	7539	Atención al Ciudadano .	14/02/2017	14/02/2017	28/02/2017	0	
302	7540	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	14/02/2017	15/02/2017	28/02/2017	1	
303	7541	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	14/02/2017	20/02/2017	28/02/2017	6	
304	7542	Gestión Jurídica.	14/02/2017		28/02/2017		
305	7543	Atención al Ciudadano .	14/02/2017	14/02/2017	28/02/2017	0	
306	7544	Secretaria General.	14/02/2017	21/03/2017	28/02/2017	35	15
307	7545	Gestión Financiera.	14/02/2017	15/02/2017	28/02/2017	1	
308	7546	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	14/02/2017	29/03/2017	29/03/2017	43	
309	7547	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	14/02/2017	29/03/2017	29/03/2017	43	
310	7548	Investigación en Salud Publica.	15/02/2017	24/02/2017	1/03/2017	9	
311	7549	Redes en Salud Publica.	15/02/2017	21/03/2017	22/02/2017	34	19
312	7550	Redes en Salud Publica.	15/02/2017	2/03/2017	8/03/2017	15	
313	7551	Atención al Ciudadano .	15/02/2017	15/02/2017	1/03/2017	0	
314	7552	Atención al Ciudadano .	15/02/2017	15/02/2017	1/03/2017	0	
315	7553	Redes en Salud Publica.	15/02/2017	17/02/2017	1/03/2017	2	
316	7554	Redes en Salud Publica.	15/02/2017	21/03/2017	8/03/2017	34	9
317	7555	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	15/02/2017	1/03/2017	1/03/2017	14	
318	7556	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	15/02/2017	1/03/2017	1/03/2017	14	
319	7557	Atención al Ciudadano .	15/02/2017	17/02/2017	22/02/2017	2	
320	7558	Redes en Salud Publica.	16/02/2017	16/02/2017	2/03/2017	0	
321	7559	Redes en Salud Publica.	16/02/2017	17/02/2017	23/02/2017	1	
322	7560	Gestión Jurídica.	16/02/2017		31/03/2017		
323	7561	Gestión Jurídica.	16/02/2017		2/03/2017		

324	7562	Redes en Salud Publica.	16/02/2017	17/02/2017	2/03/2017	1	
325	7563	Investigación en Salud Publica.	16/02/2017	17/02/2017	2/03/2017	1	
326	7564	Gestión Humana.	16/02/2017	28/02/2017	2/03/2017	12	
327	7565	Gestión Jurídica.	16/02/2017		2/03/2017		
328	7566	Atención al Ciudadano .	16/02/2017	16/02/2017	2/03/2017	0	
329	7567	Redes en Salud Publica.	16/02/2017	10/03/2017	2/03/2017	22	6
330	7568	Gestión Humana.	16/02/2017	9/03/2017	9/03/2017	21	
331	7569	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	16/02/2017	22/02/2017	2/03/2017	6	
332	7570	Redes en Salud Publica.	17/02/2017	7/03/2017	24/02/2017	18	7
333	7571	Atención al Ciudadano .	17/02/2017	17/02/2017	3/03/2017	0	
334	7572	Atención al Ciudadano .	17/02/2017	17/02/2017	3/03/2017	0	
335	7573	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	17/02/2017	23/02/2017	3/04/2017	6	
336	7574	Redes en Salud Publica.	17/02/2017		3/04/2017		
337	7575	Atención al Ciudadano .	20/02/2017	20/02/2017	6/03/2017	0	
338	7576	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	20/02/2017	21/02/2017	6/03/2017	1	
339	7577	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	20/02/2017	21/02/2017	6/03/2017	1	
340	7578	Gestión Financiera.	20/02/2017	21/02/2017	13/03/2017	1	
341	7579	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	20/02/2017	21/02/2017	6/03/2017	1	
342	7580	Atención al Ciudadano .	20/02/2017	20/02/2017	6/03/2017	0	
343	7581	Redes en Salud Publica.	20/02/2017	22/02/2017	6/03/2017	2	
344	7582	Atención al Ciudadano .	20/02/2017	21/02/2017	6/03/2017	1	
345	7583	Redes en Salud Publica.	21/02/2017	22/02/2017	7/03/2017	1	
346	7584	Redes en Salud Publica.	21/02/2017	21/02/2017	7/03/2017	0	
347	7585	Gestión Financiera.	21/02/2017	21/02/2017	7/03/2017	0	
348	7586	Atención al Ciudadano .	21/02/2017	21/02/2017	7/03/2017	0	
349	7587	Redes en Salud Publica.	21/02/2017		5/04/2017		
350	7588	Redes en Salud Publica.	21/02/2017	22/02/2017	7/03/2017	1	
351	7589	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	22/02/2017	17/03/2017	6/04/2017	23	
352	7590	Redes en Salud Publica.	22/02/2017	23/02/2017	8/03/2017	1	
353	7591	Atención al Ciudadano .	22/02/2017	22/02/2017	8/03/2017	0	
354	7592	Atención al Ciudadano .	22/02/2017	22/02/2017	8/03/2017	0	
355	7593	Atención al Ciudadano .	22/02/2017	22/02/2017	8/03/2017	0	
356	7594	Atención al Ciudadano .	22/02/2017	22/02/2017	8/03/2017	0	
357	7595	Gestión Financiera.	22/02/2017	23/02/2017	8/03/2017	1	
358	7596	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	22/02/2017	29/03/2017	6/04/2017	35	
359	7597	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	22/02/2017	23/02/2017	8/03/2017	1	
360	7598	Gestión Financiera.	22/02/2017	15/03/2017	15/03/2017	21	
361	7599	Gestión Humana.	22/02/2017	3/03/2017	8/03/2017	9	
362	7600	Gestión Humana.	22/02/2017	14/03/2017	15/03/2017	20	
363	7601	Gestión Humana.	22/02/2017	14/03/2017	15/03/2017	20	
364	7602	Gestión Humana.	22/02/2017	24/03/2017	15/03/2017	30	7

365	7603	Redes en Salud Publica.	22/02/2017	15/03/2017	8/03/2017	21	5
366	7604	Redes en Salud Publica.	22/02/2017	28/03/2017	8/03/2017	34	14
367	7605	Redes en Salud Publica.	23/02/2017	23/02/2017	9/03/2017	0	
368	7606	Redes en Salud Publica.	23/02/2017	13/03/2017	16/03/2017	18	
369	7607	Redes en Salud Publica.	23/02/2017		7/04/2017		
370	7608	Gestión Jurídica.	23/02/2017	7/03/2017	9/03/2017	12	
371	7609	Gestión Jurídica.	23/02/2017	6/03/2017	9/03/2017	11	
372	7610	Redes en Salud Publica.	24/02/2017	24/02/2017	10/03/2017	0	
373	7611	Redes en Salud Publica.	24/02/2017	23/03/2017	17/03/2017	27	4
374	7612	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	24/02/2017	9/03/2017	10/03/2017	13	
375	7613	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	24/02/2017	27/02/2017	3/03/2017	3	
376	7614	Gestión Humana.	24/02/2017	17/03/2017	17/03/2017	21	
377	7615	Gestión Contractual.	24/02/2017	9/03/2017	10/03/2017	13	
378	7616	Gestión Humana.	24/02/2017	14/03/2017	17/03/2017	18	
379	7617	Atención al Ciudadano .	24/02/2017	24/02/2017	10/03/2017	0	
380	7618	Gestión Humana.	24/02/2017	10/03/2017	10/03/2017	14	
381	7619	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	24/02/2017	1/03/2017	10/03/2017	5	
382	7620	Gestión Humana.	25/02/2017	8/03/2017	10/03/2017	11	
383	7621	Atención al Ciudadano .	26/02/2017	28/02/2017	3/03/2017	2	
384	7623	Observatorio Nacional de Salud.	27/02/2017	3/03/2017	13/03/2017	4	
385	7624	Redes en Salud Publica.	27/02/2017	23/03/2017	13/03/2017	24	8
386	7625	Redes en Salud Publica.	27/02/2017	1/03/2017	13/03/2017	2	
387	7626	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	27/02/2017	1/03/2017	13/03/2017	2	
388	7627	Atención al Ciudadano .	27/02/2017	27/02/2017	13/03/2017	0	
389	7628	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	27/02/2017	2/03/2017	13/03/2017	3	
390	7629	Gestión Financiera.	27/02/2017	13/03/2017	21/03/2017	14	
391	7630	Gestión Humana.	27/02/2017	14/03/2017	21/03/2017	15	
392	7631	Gestión Humana.	27/02/2017	28/03/2017	21/03/2017	29	5
393	7632	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	27/02/2017	3/03/2017	21/03/2017	4	
394	7633	Gestión Financiera.	27/02/2017	28/02/2017	13/03/2017	1	
395	7634	Gestión Financiera.	27/02/2017	29/03/2017	13/03/2017	30	12
396	7635	Gestión Jurídica.	27/02/2017	13/03/2017	13/03/2017	14	
397	7636	Gestión Jurídica.	27/02/2017		13/03/2017		
398	7637	Redes en Salud Publica.	28/02/2017	2/03/2017	14/03/2017	2	
399	7638	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	28/02/2017	9/03/2017	14/03/2017	9	
400	7639	Atención al Ciudadano .	28/02/2017	28/02/2017	14/03/2017	0	
401	7640	Redes en Salud Publica.	28/02/2017	2/03/2017	14/03/2017	2	
402	7641	Atención al Ciudadano .	28/02/2017	28/02/2017	14/03/2017	0	
403	7642	Producción.	28/02/2017	2/03/2017	14/03/2017	2	
404	7643	Atención al Ciudadano .	28/02/2017	28/02/2017	14/03/2017	0	
405	7644	Atención al Ciudadano .	28/02/2017	28/02/2017	14/03/2017	0	

406	7645	Redes en Salud Publica.	28/02/2017	21/03/2017	22/03/2017	21	
407	7646	Gestión Humana.	28/02/2017	22/03/2017	22/03/2017	22	
408	7647	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	1/03/2017	8/03/2017	15/03/2017	7	
409	7648	Atención al Ciudadano .	1/03/2017	1/03/2017	15/03/2017	0	
410	7649	Redes en Salud Publica.	1/03/2017	3/03/2017	15/03/2017	2	
411	7650	Gestión Jurídica.	1/03/2017		17/04/2017		
412	7651	Redes en Salud Publica.	2/03/2017	2/03/2017	16/03/2017	0	
413	7652	Gestión Financiera.	2/03/2017	5/04/2017	16/03/2017	34	14
414	7653	Atención al Ciudadano .	2/03/2017	2/03/2017	24/03/2017	0	
415	7654	Gestión Humana.	2/03/2017		24/03/2017		
416	7655	Gestión Humana.	2/03/2017	24/03/2017	24/03/2017	22	
417	7656	Gestión Administrativa.	2/03/2017	27/03/2017	24/03/2017	25	1
418	7657	Redes en Salud Publica.	2/03/2017	3/03/2017	24/03/2017	1	
419	7658	Secretaría General.	2/03/2017	16/03/2017	16/03/2017	14	
420	7659	Atención al Ciudadano .	2/03/2017	2/03/2017	16/03/2017	0	
421	7660	Gestión Jurídica.	2/03/2017	14/03/2017	16/03/2017	12	
422	7661	Gestión Humana.	2/03/2017	28/03/2017	24/03/2017	26	2
423	7662	Atención al Ciudadano .	2/03/2017	2/03/2017	9/03/2017	0	
424	7663	Atención al Ciudadano .	2/03/2017	7/03/2017	9/03/2017	5	
425	7664	Atención al Ciudadano .	2/03/2017	3/03/2017	24/03/2017	1	
426	7665	Atención al Ciudadano .	2/03/2017	3/03/2017	24/03/2017	1	
427	7666	Atención al Ciudadano .	2/03/2017	3/03/2017	24/03/2017	1	
428	7667	Redes en Salud Publica.	3/03/2017	6/03/2017	17/03/2017	3	
429	7668	Gestión Financiera.	3/03/2017	6/03/2017	27/03/2017	3	
430	7669	Redes en Salud Publica.	3/03/2017	21/03/2017	27/03/2017	18	
431	7670	Gestión Financiera.	3/03/2017	15/03/2017	27/03/2017	12	
432	7671	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	3/03/2017	16/03/2017	27/03/2017	13	
433	7672	Gestión Financiera.	3/03/2017	13/03/2017	27/03/2017	10	
434	7673	Redes en Salud Publica.	3/03/2017		19/04/2017		
435	7674	Gestión Jurídica.	3/03/2017		17/03/2017		
436	7675	Atención al Ciudadano .	5/03/2017	6/03/2017	10/03/2017	1	
437	7676	Redes en Salud Publica.	6/03/2017	10/03/2017	28/03/2017	4	
438	7677	Redes en Salud Publica.	6/03/2017		28/03/2017		
439	7678	Gestión Financiera.	6/03/2017	9/03/2017	28/03/2017	3	
440	7679	Atención al Ciudadano .	6/03/2017	6/03/2017	13/03/2017	0	
441	7680	Redes en Salud Publica.	6/03/2017	15/03/2017	28/03/2017	9	
442	7681	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	6/03/2017	8/03/2017	21/03/2017	2	
443	7682	Atención al Ciudadano .	6/03/2017	6/03/2017	21/03/2017	0	
444	7683	Atención al Ciudadano .	6/03/2017	6/03/2017	21/03/2017	0	
445	7684	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	6/03/2017	22/03/2017	28/03/2017	16	
446	7685	Dirección General.	6/03/2017		20/04/2017		

447	7686	Redes en Salud Publica.	6/03/2017	10/03/2017	21/03/2017	4	
448	7687	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	6/03/2017	9/03/2017	28/03/2017	3	
449	7688	Redes en Salud Publica.	6/03/2017	7/03/2017	21/03/2017	1	
450	7689	Gestión Jurídica.	7/03/2017		29/03/2017		
451	7690	Atención al Ciudadano .	7/03/2017	7/03/2017	22/03/2017	0	
452	7691	Redes en Salud Publica.	7/03/2017	8/03/2017	22/03/2017	1	
453	7693	Atención al Ciudadano .	7/03/2017	7/03/2017	22/03/2017	0	
454	7694	Gestión Humana.	7/03/2017	31/03/2017	29/03/2017	24	2
455	7695	Gestión Humana.	7/03/2017	31/03/2017	29/03/2017	24	2
456	7696	Investigación en Salud Publica.	7/03/2017	29/03/2017	29/03/2017	22	
457	7697	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	8/03/2017	16/03/2017	30/03/2017	8	
458	7698	Gestión Financiera.	8/03/2017	9/03/2017	30/03/2017	1	
459	7699	Redes en Salud Publica.	8/03/2017		30/03/2017		
460	7700	Comunicación Institucional.	8/03/2017		23/03/2017		
461	7701	Atención al Ciudadano .	8/03/2017	9/03/2017	15/03/2017	1	
462	7702	Atención al Ciudadano .	8/03/2017	9/03/2017	23/03/2017	1	
463	7703	Atención al Ciudadano .	8/03/2017	9/03/2017	23/03/2017	1	
464	7704	Redes en Salud Publica.	8/03/2017	31/03/2017	30/03/2017	23	1
465	7705	Gestión Financiera.	9/03/2017	10/03/2017	31/03/2017	1	
466	7706	Gestión Financiera.	9/03/2017	7/04/2017	31/03/2017	29	5
467	7707	Atención al Ciudadano .	9/03/2017	9/03/2017	24/03/2017	0	
468	7708	Gestión Jurídica.	9/03/2017	17/03/2017	31/03/2017	8	
469	7709	Atención al Ciudadano .	9/03/2017	9/03/2017	16/03/2017	0	
470	7710	Gestión Jurídica.	9/03/2017	28/03/2017	31/03/2017	19	
471	7711	Redes en Salud Publica.	9/03/2017	13/03/2017	31/03/2017	4	
472	7712	Redes en Salud Publica.	9/03/2017	15/03/2017	24/03/2017	6	
473	7713	Gestión Jurídica.	9/03/2017	24/03/2017	24/03/2017	15	
474	7714	Redes en Salud Publica.	9/03/2017	14/03/2017	31/03/2017	5	
475	7715	Gestión Humana.	9/03/2017	4/04/2017	24/03/2017	26	7
476	7716	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	10/03/2017	17/03/2017	3/04/2017	7	
477	7717	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	10/03/2017	21/03/2017	3/04/2017	11	
478	7718	Redes en Salud Publica.	10/03/2017		3/04/2017		
479	7719	Gestión Jurídica.	10/03/2017		3/04/2017		
480	7720	Gestión Jurídica.	10/03/2017	28/03/2017	3/04/2017	18	
481	7721	Redes en Salud Publica.	10/03/2017	14/03/2017	3/04/2017	4	
482	7722	Gestión Humana.	10/03/2017	31/03/2017	3/04/2017	21	
483	7723	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	10/03/2017	22/03/2017	26/04/2017	12	
484	7724	Redes en Salud Publica.	11/03/2017	13/03/2017	3/04/2017	2	
485	7725	Redes en Salud Publica.	12/03/2017	13/03/2017	3/04/2017	1	
486	7726	Redes en Salud Publica.	13/03/2017	14/03/2017	4/04/2017	1	
487	7727	Gestión Financiera.	13/03/2017	14/03/2017	4/04/2017	1	

488	7728	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	13/03/2017	16/03/2017	4/04/2017	3	
489	7729	Atención al Ciudadano .	13/03/2017	13/03/2017	4/04/2017	0	
490	7730	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	13/03/2017	30/03/2017	27/04/2017	17	
491	7731	Redes en Salud Pública.	14/03/2017	3/04/2017	5/04/2017	20	
492	7732	Atención al Ciudadano .	14/03/2017	14/03/2017	29/03/2017	0	
493	7733	Gestión Jurídica.	14/03/2017		28/04/2017		
494	7734	Redes en Salud Pública.	14/03/2017	10/04/2017	5/04/2017	27	3
495	7735	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	14/03/2017	16/03/2017	29/03/2017	2	
496	7736	Atención al Ciudadano .	15/03/2017	15/03/2017	30/03/2017	0	
497	7737	Redes en Salud Pública.	15/03/2017	17/03/2017	6/04/2017	2	
498	7738	Redes en Salud Pública.	15/03/2017	22/03/2017	6/04/2017	7	
499	7739	Redes en Salud Pública.	15/03/2017	22/03/2017	6/04/2017	7	
500	7740	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	15/03/2017	4/04/2017	6/04/2017	20	
501	7741	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	15/03/2017		6/04/2017		
502	7742	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	15/03/2017		6/04/2017		
503	7743	Gestión Administrativa.	15/03/2017	28/03/2017	30/03/2017	13	
504	7744	Investigación en Salud Pública.	15/03/2017	30/03/2017	6/04/2017	15	
505	7745	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	17/03/2017	30/03/2017	10/04/2017	13	
506	7746	Gestión Jurídica.	17/03/2017	17/03/2017	10/04/2017	0	
507	7747	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	17/03/2017	10/04/2017	10/04/2017	24	
508	7748	Gestión Jurídica.	17/03/2017	5/04/2017	10/04/2017	19	
509	7749	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	17/03/2017		4/05/2017		
510	7750	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	17/03/2017	29/03/2017	3/04/2017	12	
511	7751	Redes en Salud Pública.	17/03/2017	22/03/2017	10/04/2017	5	
512	7752	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	17/03/2017	30/03/2017	10/04/2017	13	
513	7753	Redes en Salud Pública.	17/03/2017	28/03/2017	10/04/2017	11	
514	7754	Atención al Ciudadano .	17/03/2017	17/03/2017	10/04/2017	0	
515	7755	Gestión Humana.	17/03/2017	6/04/2017	10/04/2017	20	
516	7756	Gestión Humana.	17/03/2017	4/04/2017	10/04/2017	18	
517	7757	Dirección General.	20/03/2017	23/03/2017	10/04/2017	3	
518	7758	Gestión Jurídica.	21/03/2017	28/03/2017	11/04/2017	7	
519	7759	Gestión Humana.	21/03/2017	11/04/2017	11/04/2017	21	
520	7760	Redes en Salud Pública.	21/03/2017	21/03/2017	11/04/2017	0	
521	7761	Redes en Salud Pública.	21/03/2017		11/04/2017		
522	7762	Redes en Salud Pública.	21/03/2017	23/03/2017	11/04/2017	2	
523	7763	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	21/03/2017		5/05/2017		
524	7764	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	22/03/2017	30/03/2017	5/04/2017	8	
525	7765	Gestión Contractual.	22/03/2017	23/03/2017	5/04/2017	1	
526	7766	Redes en Salud Pública.	22/03/2017	22/03/2017	12/04/2017	0	
527	7768	Gestión Humana.	22/03/2017	10/04/2017	12/04/2017	19	
528	7769	Atención al Ciudadano .	22/03/2017	22/03/2017	5/04/2017	0	

529	7770	Gestión Humana.	22/03/2017	4/04/2017	5/04/2017	13	
530	7771	Redes en Salud Publica.	22/03/2017		12/04/2017		
531	7772	Redes en Salud Publica.	22/03/2017		12/04/2017		
532	7773	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	23/03/2017	30/03/2017	6/04/2017	7	
533	7774	Gestión Financiera.	23/03/2017	17/04/2017	17/04/2017	25	
534	7775	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	23/03/2017	30/03/2017	6/04/2017	7	
535	7776	Gestión Humana.	23/03/2017	10/04/2017	17/04/2017	18	
536	7777	Gestión Jurídica.	23/03/2017		17/04/2017		
537	7778	Redes en Salud Publica.	23/03/2017	24/03/2017	17/04/2017	1	
538	7779	Atención al Ciudadano .	24/03/2017	24/03/2017	7/04/2017	11	
539	7780	Atención al Ciudadano .	24/03/2017	24/03/2017	7/04/2017	0	
540	7781	Atención al Ciudadano .	24/03/2017	24/03/2017	7/04/2017	0	
541	7782	Redes en Salud Publica.	24/03/2017		18/04/2017		
542	7783	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	24/03/2017		18/04/2017		
543	7784	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	24/03/2017		18/04/2017		
544	7785	Redes en Salud Publica.	26/03/2017	28/03/2017	18/04/2017	4	
545	7786	Redes en Salud Publica.	27/03/2017	30/03/2017	18/04/2017	4	
546	7787	Gestión Humana.	27/03/2017		19/04/2017		
547	7788	Redes en Salud Publica.	27/03/2017	28/03/2017	19/04/2017	1	
548	7789	Redes en Salud Publica.	27/03/2017	28/03/2017	19/04/2017	1	
549	7790	Redes en Salud Publica.	27/03/2017	28/03/2017	19/04/2017	1	
550	7791	Atención al Ciudadano .	27/03/2017	27/03/2017	3/04/2017	0	
551	7792	Gestión Jurídica.	27/03/2017		19/04/2017		
552	7793	Atención al Ciudadano .	27/03/2017	27/03/2017	10/04/2017	0	
553	7794	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	27/03/2017	10/04/2017	19/04/2017	14	
554	7795	Redes en Salud Publica.	27/03/2017	28/03/2017	19/04/2017	1	
555	7796	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	27/03/2017		19/04/2017		
556	7797	Gestión Humana.	27/03/2017	10/04/2017	19/04/2017	14	
557	7798	Gestión Humana.	27/03/2017	10/04/2017	19/04/2017	14	
558	7799	Gestión Humana.	27/03/2017	10/04/2017	19/04/2017	14	
559	7800	Redes en Salud Publica.	27/03/2017	29/03/2017	19/04/2017	2	
560	7801	Redes en Salud Publica.	28/03/2017		20/04/2017		
561	7802	Redes en Salud Publica.	28/03/2017		20/04/2017		
562	7803	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	28/03/2017	29/03/2017	20/04/2017	1	
563	7804	Gestión Humana.	28/03/2017		20/04/2017		
564	7805	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	28/03/2017	6/04/2017	20/04/2017	9	
565	7806	Atención al Ciudadano .	29/03/2017	29/03/2017	12/04/2017	0	
566	7807	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	29/03/2017	5/04/2017	21/04/2017	7	
567	7808	Redes en Salud Publica.	29/03/2017		21/04/2017		
568	7809	Gestión Humana.	29/03/2017		12/04/2017		
569	7810	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	29/03/2017		15/05/2017		

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



570	7811	Gestión Humana.	29/03/2017	10/04/2017	21/04/2017	12	
571	7812	Gestión Humana.	29/03/2017	6/04/2017	21/04/2017	8	
572	7813	Redes en Salud Publica.	29/03/2017	30/03/2017	12/04/2017	1	
573	7814	Redes en Salud Publica.	29/03/2017	11/04/2017	21/04/2017	13	
574	7815	Redes en Salud Publica.	29/03/2017	4/04/2017	21/04/2017	6	
575	7816	Atención al Ciudadano .	30/03/2017	30/03/2017	17/04/2017	0	
576	7817	Atención al Ciudadano .	30/03/2017	30/03/2017	17/04/2017	0	
577	7818	Atención al Ciudadano .	30/03/2017	30/03/2017	17/04/2017	0	
578	7819	Dirección General.	30/03/2017	17/04/2017	16/05/2017	18	
579	7820	Redes en Salud Publica.	30/03/2017		24/04/2017		
580	7821	Redes en Salud Publica.	30/03/2017		24/04/2017		
581	7822	Redes en Salud Publica.	31/03/2017	3/04/2017	25/04/2017	3	
582	7823	Gestión Financiera.	31/03/2017	3/04/2017	25/04/2017	3	
583	7824	Gestión Financiera.	31/03/2017	3/04/2017	25/04/2017	3	
584	7825	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	31/03/2017	5/04/2017	25/04/2017	5	
585	7826	Atención al Ciudadano .	31/03/2017	31/03/2017	18/04/2017	0	
586	7827	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	31/03/2017	3/04/2017	25/04/2017	3	
587	7828	Redes en Salud Publica.	31/03/2017		25/04/2017		
588	7829	Vigilancia y Análisis en Salud Publica.	31/03/2017	7/04/2017	25/04/2017	7	
589	7830	Gestión Jurídica.	31/03/2017		25/04/2017		
590	7831	Redes en Salud Publica.	31/03/2017		25/04/2017		
591	7832	Atención al Ciudadano .	31/03/2017	3/04/2017	7/04/2017	3	
592	7833	Dirección General.	31/03/2017	6/04/2017	25/04/2017	6	

Tabla N° 4 base de datos cuadro PQRSD con corte 18/04/2017

La tabla anterior muestra detalladamente cada una de las PQRSD y la oportunidad con que fueron gestionadas desde el grupo de atención al ciudadano y las diferentes dependencias del INS, sin embargo se hace necesario aclarar que se radicaron 592 PQRSD⁴ durante el trimestre en análisis, de las cuales 44 PQRSD se encuentran es estado abiertas e incumplidas (con vencimiento de términos sin respuesta), 9 PQRSD en estado abierto en oportunidad de respuesta (tramite), 6 PQRSD en estado suspendido y 533 PQRSD se encuentran en estado cerrado, dentro de estas PQRSD en estado cerrado 98 fueron resueltas fuera del termino establecidos.

⁴ Los datos entregados son con corte a 18/04/2017

⁵ Del trimestre anterior octubre-diciembre 2016 a 24 de abril 2017 se presentan 91 PQRSD en estado abierto es decir con vencimiento en términos y aun sin respuesta.



Grafica N° 4 base de datos cuadro registro PQRS con corte 18/04/2017.

5. PQRS QUE PRESENTAN QUEJAS Y RECLAMOS

Para este trimestre se presentaron 6 quejas, direccionadas a las dependencias de Gestión Administrativa, Gestión Financiera y Redes en Salud Pública, 12 reclamos dirigidos a la Dirección de Redes en Salud Pública, y Gestión Financiera. Para las quejas y reclamos gestionadas se solicitaron desde el Grupo de Atención al Ciudadano planes de mejoramiento que conlleven 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 varios y pagina web, dirigido a la dependencia de Gestión Administrativa y oficina TIC, 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 ciudadanos.

8. SOLICITUDES ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA

Del 1° de enero al 31° de marzo de 2017 según cuadro PQRS se radicaron 592 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
592	30	0

Tabla N° 5 base de datos cuadro PQRSD con corte 18 de abril 2017.

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.
- Identificar las falencias sobre las cuales se presentan los 12 reclamos, para dar a conocer a los ciudadanos por que se pudieron generar estos.
- 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.

Abril - 2017