



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

III TRIMESTRE 2016

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Noviembre 2016

**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° julio y el 30 de septiembre 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.

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

Canal de Comunicación: Medio de trasmisión 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.

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

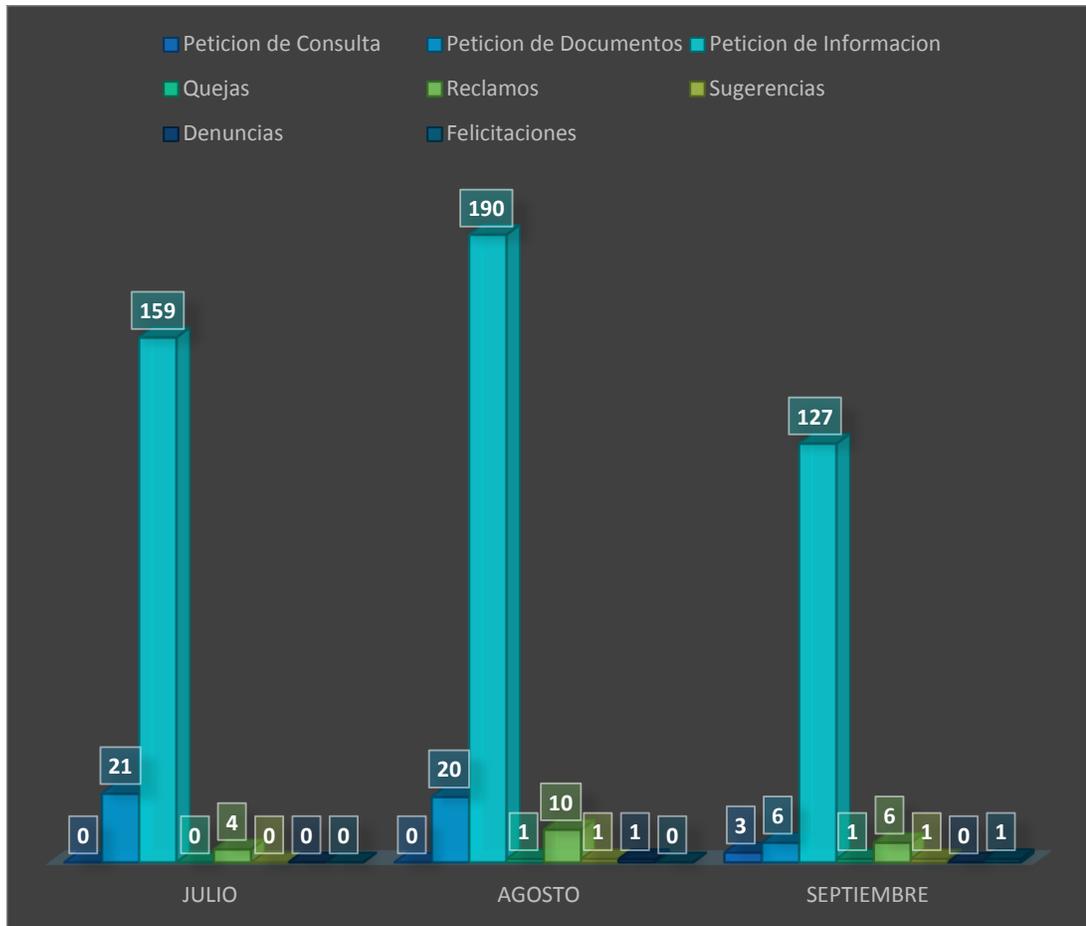
Para el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2016 se reciben un total de 552 PQRSD peticiones, distribuidas así: 3 peticiones de consulta, 47 peticiones de documentos, 476 peticiones de información 2 quejas, 20 reclamos, 2 sugerencias, 1 denuncia y 1 felicitación.

TABLA POR MODALIDAD DE PETICIÓN				
TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición de Consulta	0	0	3	3
Petición de Documentos	21	20	6	47
Petición de Información	159	190	127	476
Quejas	0	1	1	2
Reclamos	4	10	6	20
Sugerencias	0	1	1	2
Denuncias	0	1	0	1
Felicitaciones	0	0	1	1
TOTAL	184	223	145	552

Tabla N° 1 base de datos con corte 23 /11/2016 aplicativo share point.

La tabla por modalidad de petición nos muestra que la mayor parte de PQRSD son las peticiones de información que corresponden a un 86,2%, seguido de un 8,5% de las peticiones de documentos, 3,6% de reclamos, 0,5% de consultas, 0,4% de quejas, 0,4% de sugerencias, 0,2% de denuncias y 0,2% de felicitaciones.

GRAFICA MODALIDAD DE PETICIÓN

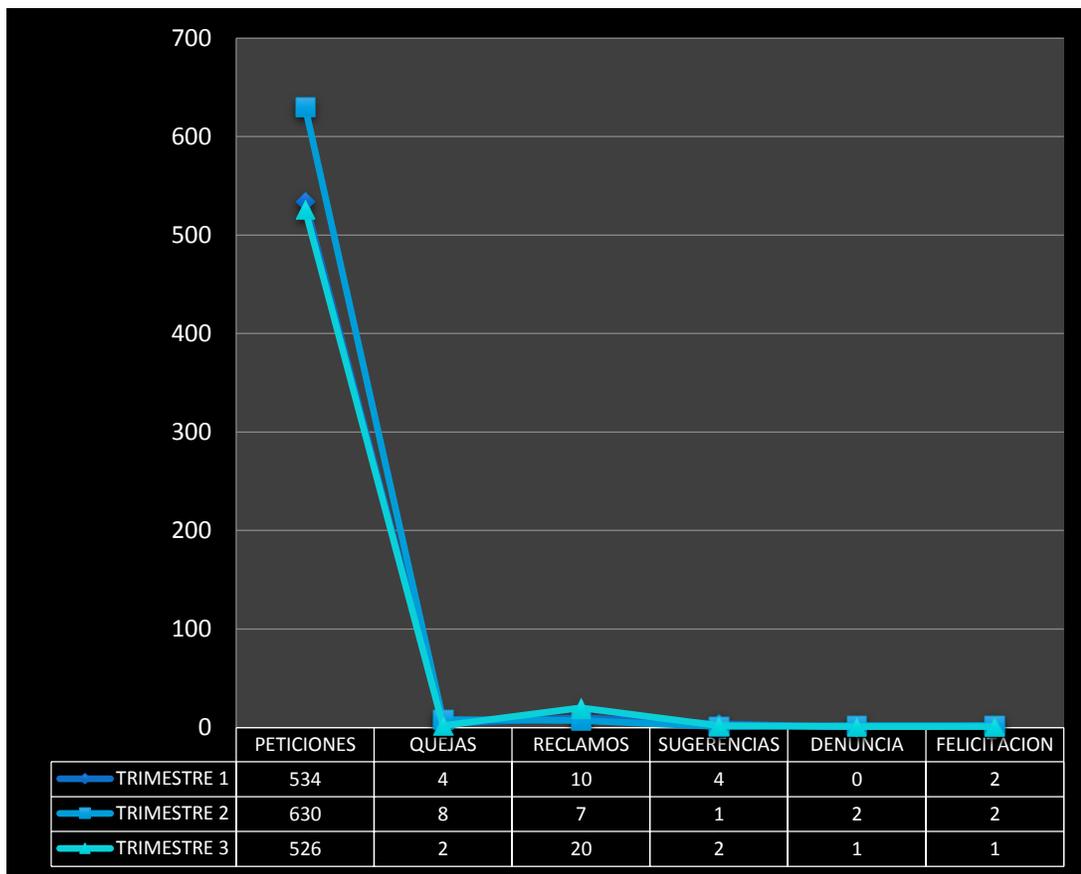


Grafica N ° 1 base de datos con corte 23/11/2016 aplicativo share point.

La gráfica anterior evidencia que durante el periodo en análisis (julio, agosto septiembre 2016) la mayor recepción de PQRSD se presentó en el mes de agosto con un 40.4% correspondiente a 223 PQRSD, seguido del mes de julio con un 33.3% correspondiente a 184 PQRSD y finalizando con septiembre con 26.2% correspondiente a 145 PQRSD.

3.2. COMPARATIVO PQRSD TRIMESTRE

GRAFICA COMPARATIVO TRIMESTRES



Grafica N° 2 base de datos con corte 23/11/2016 aplicativo share point e informes PQRSD INS publicados 2016.

Comparando el tercer trimestre con el trimestre uno y dos de 2016, se identifica la disminución de PQRSD recepcionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano; comparando el tercer trimestre con el primero existe una disminución 8 PQRSD presentadas por los ciudadanos; y para el segundo trimestre con respecto al tercero la disminución fue de 104 PQRSD y mostrando un pico de descenso más relevante al momento de recepcionar la diferentes solicitudes de los ciudadanos.

3.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

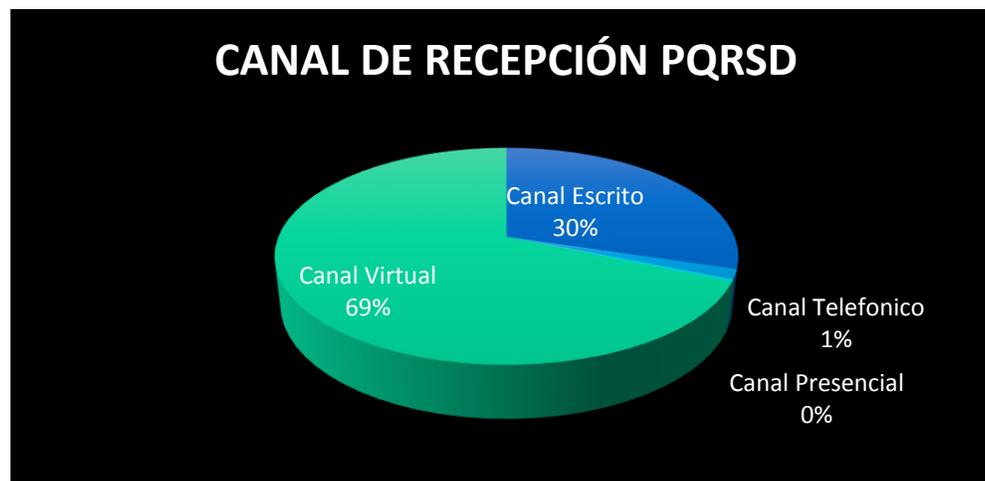
Los canales de atención establecidos por la entidad para la recepción de PQRSD, son canal escrito, canal telefónico, canal presencial y canal virtual de los cuales se genera la distribución de la siguiente manera para el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30° de septiembre:

TABLA SEGÚN CANAL PQRSD

CANAL	TOTAL PQRSD
Canal Escrito	164
Canal Telefónico	8
Canal Presencial	2
Canal Virtual	378
Total	552

Tabla N° 2 base de datos con corte 23 /11/2016 aplicativo share point.

El canal virtual, es el canal más utilizado por los ciudadanos para formular sus peticiones a través del cual, se recibieron 378 PQRSD, seguido del canal escrito, canal telefónico y presencial.



Gráfica N° 3 base de datos con corte 23/11/2016 aplicativo share point e informes PQRSD INS publicados 2016.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, se representa el porcentaje que cada canal representa 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 (Grupo Contractual)	Certificados	2
	Contratación pública	3
	Gestión administrativa	1
	TOTAL	6
Atención al ciudadano	Bienes y servicios ofrecidos por el INS	5
	Consultas asociadas a eventos en salud pública	3
	Contratación pública	1
	Cursos - pasantías - capacitaciones	1
	Donación y trasplante de órganos y tejidos	7
	Gestión administrativa	3
	No competencia del INS	51
	Página web	1
	Procedimientos y/o resultados de laboratorio	1
	SIVIGILA	1
	TOTAL	74
Control institucional (Dirección General)	Conceptos toxicológicos	1
	Consultas asociadas a eventos en salud pública	9
	Cursos - pasantías - capacitaciones	3
	Donación y trasplante de órganos y tejidos	1
	Gestión administrativa	21
	Procedimientos y/o resultados de laboratorio	13
	Programa epidemiología de campo FETP	1
	Programa externa de desempeño directo e indirecto	1
	Suero antiofídico	1
	SIVIGILA	1
TOTAL	52	
Control institucional (Secretaría General)	Bonos pensionales	1
	Gestión administrativa	5
	TOTAL	6
Gestión Documental	Bienes y servicios ofrecidos por el INS	1
	TOTAL	1
Gestión Financiera	Certificados	1
	Contratación pública	1
	Gestión administrativa	9

	Programa externa de desempeño directo e indirecto	1
	TOTAL	12
Gestión Humana	Bonos pensionales	20
	Certificados	34
	Contratación pública	1
	Gestión administrativa	19
	TOTAL	74
Gestión Jurídica	Contratación pública	1
	Gestión administrativa	1
	Procedimientos y/o resultados de laboratorio	2
	SIVIGILA	2
	TOTAL	6
Investigación en Salud Pública	Conceptos toxicológicos	1
	Consultas asociadas a eventos en salud pública	2
	No competencia del INS	1
	Procedimientos y/o resultados de laboratorio	1
	TOTAL	5
Producción	Animales de laboratorio	4
	No competencia del INS	1
	Suero antiofídico	2
	TOTAL	7
Redes en Salud Pública	Consultas asociadas a eventos en salud pública	7
	Cursos - pasantías - capacitaciones	10
	Donación de sangre	9
	Donación y trasplante de órganos y tejidos	81
	Gestión administrativa	4
	No competencia del INS	3
	Página web	5
	Procedimientos y/o resultados de laboratorio	71
	Programa externa de desempeño directo e indirecto	39
	TOTAL	229
Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	Conceptos toxicológicos	9
	Consultas asociadas a eventos en salud pública	26
	Contratación pública	1
	Cursos - pasantías - capacitaciones	6
	Gestión administrativa	3
	No competencia del INS	4
	Página web	3
	Procedimientos y/o resultados de laboratorio	1

	Programa epidemiología de campo FETP	1
	SIVIGILA	26
	TOTAL	80
TOTAL PQRSD		552

Tabla N° 3 base de datos con corte 23 /11/2016 aplicativo share point.

Las cinco dependencias que tramitaron el mayor número de PQRSD fue: Redes en Salud Pública con un total de 229 PQRSD, y asunto más consultado Donación y trasplante de órganos y tejidos y Procedimientos y/o resultados de laboratorio, seguida por la dependencia de Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública con 80 PQRSD siendo los asuntos más relevantes, Consultas asociadas a eventos en salud pública y SIVIGILA, continuando con la dependencia de Gestión Humana con 74 PQRSD y asunto más consultado certificados y bonos pensionales, siguiendo con el grupo de Atención al Ciudadano con 74 PQRSD y asunto más consultado no competencia finalizando con Dirección General con 52 PQRSD y asuntos más consultados Gestión Administrativa y 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 Julio y 30° de septiembre 2016, en donde se evidencia una columna con:

- Días negativos: Los días transcurridos antes del término establecido para dar respuesta a la PQRSD oportunamente.
- Días positivos: son los días transcurridos después del término establecido para dar respuesta a las PQRSD oportunamente.
- Sin número: son las PQRSD que aún no se encuentran con respuesta.

TABLA OPORTUNIDAD Y DÍAS DE RESPUESTA

NUMERO	ID PQRSD	DEPENDENCIA	FECHA RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
1	479	Atención al Ciudadano	01/07/2016	01/07/2016	0	-15
2	480	Control institucional	01/07/2016	23/11/2016	-	-
3	481	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	01/07/2016	06/07/2016	2	-8
4	482	Redes en Salud Pública	01/07/2016	02/08/2016	20	5
5	483	Atención al ciudadano	02/07/2016	02/07/2016	0	-15
6	484	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	02/07/2016	08/07/2016	3	-11

7	485	Gestión Humana	05/07/2016	04/08/2016	21	6
8	486	Redes en Salud Pública	05/07/2016	07/07/2016	2	-13
9	487	Redes en Salud Pública	05/07/2016	06/07/2016	1	-14
10	488	Gestión Humana	05/07/2016	24/08/2016	34	19
11	489	Redes en Salud Pública	05/07/2016	12/07/2016	5	-10
12	490	Control institucional	05/07/2016		-	-
13	491	Control institucional	05/07/2016		-	-
14	492	Redes en Salud Pública	05/07/2016	12/07/2016	5	-10
15	494	Gestión Humana	05/07/2016	04/08/2016	21	6
16	495	Atención al ciudadano	05/07/2016	05/07/2016	0	-15
17	496	Redes en Salud Pública	05/07/2016	12/07/2016	5	-5
18	497	Redes en Salud Pública	06/07/2016	07/07/2016	1	-14
19	498	Redes en Salud Pública	06/07/2016	14/07/2016	6	-9
20	499	Redes en Salud Pública	06/07/2016	25/07/2016	12	-3
21	500	Redes en Salud Pública	06/07/2016	06/07/2016	0	-15
22	502	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	06/07/2016	06/07/2016	0	-15
23	503	Redes en Salud Pública	06/07/2016	03/11/2016	83	68
24	504	Redes en Salud Pública	07/07/2016	21/07/2016	9	-1
25	505	Gestión Humana	07/07/2016	08/08/2016	21	11
26	506	Atención al ciudadano	07/07/2016	08/07/2016	1	-14
27	507	Adquisición de Bienes y Servicios	07/07/2016	18/07/2016	7	-8
28	508	Redes en Salud Pública	07/07/2016	08/07/2016	1	-14
29	509	Redes en Salud Pública	07/07/2016	26/07/2016	12	2
30	510	Redes en Salud Pública	07/07/2016		-	-
31	511	Atención al ciudadano	07/07/2016	08/07/2016	1	-14
32	512	Redes en Salud Pública	07/07/2016		-	-
33	513	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	08/07/2016	19/07/2016	7	-8
34	514	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	08/07/2016	08/07/2016	0	-15
35	515	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	08/07/2016	22/07/2016	9	-6
36	516	Redes en Salud Pública	08/07/2016	11/07/2016	1	-14
37	517	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	08/07/2016	11/07/2016	1	-14
38	518	Control institucional	08/07/2016	14/07/2016	4	-11
39	519	Atención al ciudadano	08/07/2016	08/07/2016	0	-15
40	520	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	08/07/2016	08/07/2016	0	-15
41	521	Redes en Salud Pública	08/07/2016		-	-
42	522	Redes en Salud Pública	08/07/2016	11/07/2016	1	-14
43	524	Redes en Salud Pública	11/07/2016	11/07/2016	0	-15
44	525	Redes en Salud Pública	11/07/2016	11/07/2016	0	-15
45	526	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	11/07/2016	28/09/2016	55	45
46	529	Gestión Humana	11/07/2016	23/05/2016	-33	-47
47	530	Gestión Humana	11/07/2016	25/08/2016	31	16
48	531	Gestión Humana	11/07/2016	02/08/2016	15	0
49	533	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	12/07/2016	16/08/2016	23	8
50	534	Atención al ciudadano	12/07/2016	12/07/2016	0	-15
51	535	Atención al ciudadano	12/07/2016	12/07/2016	0	-15
52	536	Control institucional	12/07/2016		-	-
53	537	Atención al ciudadano	12/07/2016	12/07/2016	0	-15
54	538	Atención al ciudadano	12/07/2016	12/07/2016	0	-15
55	539	Atención al ciudadano	12/07/2016	26/09/2016	52	37

56	540	Gestión Humana	12/07/2016	08/08/2016	18	3
57	541	Redes en Salud Pública	12/07/2016	19/07/2016	5	-10
58	542	Redes en Salud Pública	12/07/2016		-	
59	543	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	12/07/2016	28/09/2016	54	39
60	544	Redes en Salud Pública	12/07/2016	14/07/2016	2	-13
61	545	Redes en Salud Pública	12/07/2016	14/07/2016	2	-13
62	546	Redes en Salud Pública	12/07/2016	23/09/2016	51	36
63	547	Redes en Salud Pública	13/07/2016	18/07/2016	3	-12
64	548	Gestión Humana	13/07/2016	24/08/2016	28	18
65	549	Adquisición de Bienes y Servicios	13/07/2016	14/07/2016	1	-14
66	550	Gestión Financiera	13/07/2016	14/07/2016	1	-9
67	551	Redes en Salud Pública	13/07/2016	03/08/2016	14	4
68	552	Redes en Salud Pública	13/07/2016	11/11/2016	83	68
69	553	Control institucional	13/07/2016		-	
70	554	Redes en Salud Pública	13/07/2016	25/07/2016	7	-8
71	555	Atención al ciudadano	13/07/2016	13/07/2016	0	-15
72	556	Control institucional	13/07/2016	12/09/2016	41	31
73	557	Redes en Salud Pública	13/07/2016	13/07/2016	0	-10
74	558	Gestión Humana	13/07/2016	24/08/2016	28	18
75	559	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	13/07/2016	18/07/2016	3	-7
76	560	Atención al ciudadano	13/07/2016	13/07/2016	0	-15
77	561	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	13/07/2016		-	
78	562	Atención al ciudadano	14/07/2016	14/07/2016	0	-15
79	563	Redes en Salud Pública	14/07/2016	27/07/2016	8	-2
80	564	Atención al ciudadano	14/07/2016	14/07/2016	0	-15
81	565	Atención al ciudadano	14/07/2016	14/07/2016	0	-15
82	566	Gestión Humana	14/07/2016	25/08/2016	28	13
83	567	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	14/07/2016	18/07/2016	2	-13
84	568	Investigación en Salud Pública	14/07/2016	04/08/2016	14	-1
85	569	Redes en Salud Pública	14/07/2016	19/07/2016	3	-12
86	570	Redes en Salud Pública	15/07/2016	01/08/2016	10	0
87	571	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	15/07/2016		-	
88	572	Atención al ciudadano	15/07/2016	15/07/2016	0	-15
89	573	Control institucional	15/07/2016		-	
90	574	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	15/07/2016	08/08/2016	15	0
91	575	Atención al ciudadano	15/07/2016	26/07/2016	6	-4
92	576	Atención al ciudadano	15/07/2016	15/07/2016	0	-15
93	577	Control institucional	15/07/2016		-	
94	578	Control institucional	15/07/2016		-	
95	579	Atención al ciudadano	15/07/2016	15/07/2016	0	-15
96	580	Atención al ciudadano	15/07/2016	15/07/2016	0	-15
97	581	Redes en Salud Pública	15/07/2016	15/07/2016	0	-15
98	582	Gestión Financiera	15/07/2016	15/07/2016	0	-10
99	583	Atención al ciudadano	15/07/2016	01/09/2016	32	17
100	584	Redes en Salud Pública	16/07/2016	18/07/2016	0	-14
101	585	Atención al ciudadano	17/07/2016	16/08/2016	19	5
102	586	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	18/07/2016	05/08/2016	13	-2
103	587	Adquisición de Bienes y Servicios	18/07/2016	18/07/2016	0	-10

104	588	Redes en Salud Pública	18/07/2016	11/11/2016	80	65
105	589	Redes en Salud Pública	18/07/2016	25/07/2016	4	-11
106	590	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	18/07/2016	28/09/2016	50	35
107	591	Redes en Salud Pública	18/07/2016		-	
108	592	Atención al ciudadano	18/07/2016	09/09/2016	37	22
109	593	Atención al ciudadano	18/07/2016	18/07/2016	0	-15
110	594	Control institucional	18/07/2016	01/08/2016	9	-1
111	595	Atención al ciudadano	19/07/2016	19/07/2016	0	-15
112	596	Control institucional	19/07/2016		-	
113	597	Redes en Salud Pública	19/07/2016	26/07/2016	4	-11
114	598	Adquisición de Bienes y Servicios	19/07/2016	26/07/2016	4	-6
115	599	Control institucional	19/07/2016		-	
116	600	Gestión Humana	19/07/2016	21/07/2016	1	-14
117	601	Redes en Salud Pública	19/07/2016		-	
118	603	Redes en Salud Pública	19/07/2016	09/08/2016	14	-1
119	604	Control institucional	19/07/2016		-	
120	605	Control institucional	19/07/2016		-	
121	606	Atención al ciudadano	19/07/2016	19/07/2016	0	-15
122	607	Redes en Salud Pública	19/07/2016	27/07/2016	5	-10
123	608	Atención al ciudadano	19/07/2016	19/07/2016	0	-15
124	609	Gestión Humana	19/07/2016	08/08/2016	13	-2
125	610	Gestión Humana	19/07/2016		-	
126	611	Gestión Humana	19/07/2016	04/08/2016	11	-4
127	612	Redes en Salud Pública	19/07/2016	11/11/2016	79	64
128	613	Control institucional	19/07/2016		-	
129	614	Gestión Financiera	19/07/2016	21/07/2016	1	-9
130	615	Redes en Salud Pública	19/07/2016	16/08/2016	18	3
131	616	Gestión Humana	21/07/2016	21/07/2016	0	-10
132	617	Control institucional	21/07/2016		-	
133	618	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	21/07/2016		-	
134	619	Gestión Humana	21/07/2016	25/08/2016	24	9
135	620	Redes en Salud Pública	21/07/2016	12/08/2016	16	1
136	621	Atención al ciudadano	22/07/2016	22/07/2016	0	-15
137	622	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	22/07/2016	25/07/2016	1	-14
138	624	Atención al ciudadano	22/07/2016	22/07/2016	0	-15
139	625	Redes en Salud Pública	22/07/2016		-	
140	626	Gestión Humana	22/07/2016	26/10/2016	66	51
141	627	Redes en Salud Pública	22/07/2016	11/08/2016	14	-1
142	628	Gestión Humana	22/07/2016	04/08/2016	9	-6
143	629	Adquisición de Bienes y Servicios	22/07/2016	21/09/2016	42	32
144	630	Atención al ciudadano	25/07/2016	08/08/2016	10	-5
145	631	Redes en Salud Pública	25/07/2016	19/08/2016	18	3
146	632	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	25/07/2016	22/09/2016	42	27
147	633	Redes en Salud Pública	25/07/2016	01/08/2016	5	-10
148	634	Redes en Salud Pública	25/07/2016	25/07/2016	0	-15
149	635	Redes en Salud Pública	25/07/2016	27/07/2016	2	-13
150	637	Redes en Salud Pública	25/07/2016	01/08/2016	5	-10
151	638	Redes en Salud Pública	25/07/2016		-	
152	639	Redes en Salud Pública	26/07/2016	05/08/2016	8	-7
153	640	Redes en Salud Pública	26/07/2016	27/07/2016	1	-14
154	641	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	26/07/2016	04/08/2016	7	-8

155	642	Redes en Salud Pública	26/07/2016	08/11/2016	72	57
156	643	Gestión Financiera	26/07/2016	27/07/2016	1	-14
157	644	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	27/07/2016	12/08/2016	12	-3
158	645	Redes en Salud Pública	27/07/2016	17/08/2016	14	-1
159	646	Control institucional	27/07/2016		-	
160	647	Gestión Humana	27/07/2016		-	
161	648	Redes en Salud Pública	27/07/2016	29/07/2016	2	-13
162	649	Control institucional	27/07/2016		-	
163	650	Control institucional	27/07/2016	21/09/2016	39	24
164	651	Atención al ciudadano	27/07/2016	09/09/2016	31	16
165	652	Atención al ciudadano	28/07/2016	08/08/2016	7	-8
166	653	Atención al ciudadano	28/07/2016	08/08/2016	7	-8
167	654	Redes en Salud Pública	28/07/2016	28/07/2016	0	-15
168	655	Redes en Salud Pública	28/07/2016		-	
169	656	Redes en Salud Pública	28/07/2016	11/11/2016	73	58
170	657	Control institucional	28/07/2016	05/08/2016	6	-9
171	658	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	28/07/2016	18/08/2016	14	9
172	659	Atención al ciudadano	28/07/2016	28/07/2016	0	-15
173	660	Redes en Salud Pública	28/07/2016		-	
174	661	Gestión Humana	28/07/2016		-	
175	662	Gestión Humana	28/07/2016		-	
176	663	Redes en Salud Pública	28/07/2016	29/07/2016	1	-4
177	664	Producción	28/07/2016	03/11/2016	68	53
178	665	Redes en Salud Pública	28/07/2016	28/07/2016	0	-15
179	666	Control institucional	28/07/2016	28/07/2016	0	-15
180	667	Adquisición de Bienes y Servicios	28/07/2016	03/11/2016	68	58
181	668	Gestión Humana	28/07/2016	19/09/2016	36	21
182	669	Control institucional	28/07/2016	12/09/2016	31	21
183	670	Redes en Salud Pública	30/07/2016	01/08/2016	0	-9
184	671	Atención al ciudadano	31/07/2016	01/08/2016	0	-14
185	672	Redes en Salud Pública	01/08/2016	12/09/2016	29	19
186	673	Redes en Salud Pública	01/08/2016	08/08/2016	5	-5
187	674	Redes en Salud Pública	01/08/2016	05/08/2016	4	-11
188	675	Gestión Humana	01/08/2016	14/09/2016	31	16
189	676	Redes en Salud Pública	01/08/2016	17/08/2016	11	1
190	677	Gestión Humana	01/08/2016	04/08/2016	3	-12
191	678	Atención al ciudadano	01/08/2016	05/08/2016	4	-11
192	679	Redes en Salud Pública	01/08/2016		-	
193	680	Redes en Salud Pública	01/08/2016	02/08/2016	1	-14
194	681	Redes en Salud Pública	01/08/2016	01/08/2016	0	-15
195	682	Redes en Salud Pública	01/08/2016	01/08/2016	0	-15
196	683	Redes en Salud Pública	01/08/2016	01/08/2016	0	-15
197	684	Redes en Salud Pública	01/08/2016	02/08/2016	1	-14
198	685	Control institucional	01/08/2016	02/08/2016	1	-9
199	686	Control institucional	01/08/2016	05/09/2016	24	14
200	687	Control institucional	01/08/2016		-	
201	688	Control institucional	01/08/2016	26/02/2016	-107	-115
202	689	Producción	02/08/2016	09/08/2016	5	-10
203	690	Redes en Salud Pública	02/08/2016	02/08/2016	0	-15
204	691	Gestión Humana	02/08/2016	21/10/2016	56	41
205	692	Redes en Salud Pública	02/08/2016	23/08/2016	14	4
206	693	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	02/08/2016	16/11/2016	72	57
207	694	Control institucional	02/08/2016		-	
208	695	Gestión Humana	02/08/2016	25/08/2016	16	1

209	696	Redes en Salud Pública	02/08/2016	02/08/2016	0	-15
210	697	Redes en Salud Pública	02/08/2016	03/08/2016	1	-14
211	698	Redes en Salud Pública	02/08/2016	03/08/2016	1	-14
212	699	Gestión Humana	02/08/2016		-	
213	700	Redes en Salud Pública	02/08/2016	11/11/2016	70	55
214	701	Redes en Salud Pública	03/08/2016	04/08/2016	1	-14
215	702	Control institucional	04/08/2016	09/08/2016	3	-2
216	703	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	04/08/2016		-	
217	704	Control institucional	04/08/2016	18/08/2016	9	-1
218	705	Control institucional	04/08/2016		-	
219	706	Gestión Humana	04/08/2016	28/09/2016	38	23
220	707	Redes en Salud Pública	04/08/2016	12/08/2016	6	-9
221	708	Redes en Salud Pública	04/08/2016	08/08/2016	2	-13
222	709	Redes en Salud Pública	04/08/2016	08/08/2016	2	-13
223	710	Redes en Salud Pública	04/08/2016		-	
224	711	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	04/08/2016	07/09/2016	23	8
225	712	Gestión Financiera	05/08/2016	11/08/2016	4	-11
226	713	Redes en Salud Pública	05/08/2016	18/11/2016	71	56
227	714	Redes en Salud Pública	05/08/2016	08/08/2016	1	-14
228	715	Redes en Salud Pública	05/08/2016	10/11/2016	66	51
229	716	Redes en Salud Pública	05/08/2016	05/08/2016	0	-15
230	717	Control institucional	08/08/2016	08/11/2016	63	53
231	718	Redes en Salud Pública	08/08/2016	08/08/2016	0	-15
232	719	Gestión Jurídica	08/08/2016		-	
233	720	Gestión Humana	08/08/2016	26/08/2016	13	-2
234	721	Control institucional	08/08/2016		-	
235	722	Redes en Salud Pública	08/08/2016	08/08/2016	0	-15
236	723	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	08/08/2016	17/08/2016	6	-9
237	724	Redes en Salud Pública	08/08/2016	17/08/2016	6	-9
238	725	Redes en Salud Pública	08/08/2016	17/08/2016	6	-9
239	726	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	08/08/2016	06/10/2016	42	27
240	727	Redes en Salud Pública	08/08/2016	10/08/2016	2	-8
241	728	Redes en Salud Pública	08/08/2016	09/08/2016	1	-14
242	729	Gestión Humana	08/08/2016		-	
243	730	Producción	08/08/2016	20/09/2016	30	15
244	731	Redes en Salud Pública	08/08/2016	03/11/2016	61	46
245	732	Redes en Salud Pública	09/08/2016	03/11/2016	60	45
246	733	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	09/08/2016		-	
247	735	Redes en Salud Pública	09/08/2016	19/08/2016	7	-3
248	736	Redes en Salud Pública	09/08/2016	29/08/2016	13	3
249	737	Redes en Salud Pública	09/08/2016	16/08/2016	4	-11
250	738	Redes en Salud Pública	09/08/2016	10/08/2016	1	-14
251	739	Redes en Salud Pública	09/08/2016	11/11/2016	65	50
252	740	Redes en Salud Pública	09/08/2016	31/10/2016	57	42
253	741	Redes en Salud Pública	09/08/2016	03/11/2016	60	45
254	742	Redes en Salud Pública	09/08/2016	03/11/2016	60	45
255	743	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	09/08/2016		-	
256	744	Redes en Salud Pública	09/08/2016	29/08/2016	13	-2
257	745	Redes en Salud Pública	09/08/2016	17/08/2016	5	-10
258	746	Control institucional	09/08/2016	19/08/2016	7	-8
259	747	Redes en Salud Pública	09/08/2016	26/08/2016	12	-3
260	748	Redes en Salud Pública	09/08/2016	30/08/2016	14	4

261	749	Redes en Salud Pública	10/08/2016	11/08/2016	1	-14
262	750	Atención al ciudadano	10/08/2016	29/08/2016	12	-3
263	751	Gestión Humana	10/08/2016	25/08/2016	10	-5
264	752	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	10/08/2016	24/08/2016	9	-1
265	753	Redes en Salud Pública	10/08/2016	10/08/2016	0	-15
266	754	Gestión Jurídica	10/08/2016	23/08/2016	8	-2
267	755	Redes en Salud Pública	10/08/2016	11/08/2016	1	-14
268	756	Gestión Jurídica	10/08/2016		-	
269	757	Gestión Jurídica	10/08/2016	25/08/2016	10	0
270	758	Gestión Financiera	10/08/2016	03/10/2016	37	27
271	759	Gestión Humana	10/08/2016	14/09/2016	24	9
272	760	Gestión Humana	10/08/2016	25/08/2016	10	-5
273	761	Redes en Salud Pública	10/08/2016	11/08/2016	1	-14
274	762	Redes en Salud Pública	10/08/2016	07/09/2016	19	4
275	763	Redes en Salud Pública	10/08/2016	31/08/2016	14	-1
276	764	Redes en Salud Pública	10/08/2016	03/11/2016	59	44
277	765	Redes en Salud Pública	11/08/2016		-	
278	766	Redes en Salud Pública	11/08/2016		-	
279	767	Redes en Salud Pública	11/08/2016	12/08/2016	1	-14
280	768	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	11/08/2016	26/08/2016	10	0
281	769	Gestión Humana	11/08/2016	21/10/2016	49	34
282	770	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	11/08/2016	29/08/2016	11	-4
283	771	Control institucional	11/08/2016		-	
284	772	Gestión Humana	11/08/2016	09/11/2016	61	46
285	773	Redes en Salud Pública	11/08/2016	12/08/2016	1	-14
286	774	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	12/08/2016	04/10/2016	36	21
287	775	Gestión Humana	12/08/2016	08/09/2016	18	3
288	776	Redes en Salud Pública	12/08/2016	18/08/2016	3	-12
289	777	Redes en Salud Pública	12/08/2016	11/11/2016	62	47
290	778	Redes en Salud Pública	12/08/2016		-	
291	779	Control institucional	12/08/2016	12/08/2016	0	-15
292	780	Redes en Salud Pública	12/08/2016	17/08/2016	2	-13
293	781	Redes en Salud Pública	12/08/2016	26/08/2016	9	-6
294	782	Redes en Salud Pública	12/08/2016		-	
295	783	Gestión Humana	12/08/2016	19/09/2016	25	10
296	784	Control institucional	12/08/2016		-	
297	785	Redes en Salud Pública	13/08/2016	12/09/2016	19	5
298	786	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	13/08/2016	23/08/2016	5	-9
299	787	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	14/08/2016	23/08/2016	5	-9
300	788	Redes en Salud Pública	14/08/2016		-	
301	789	Redes en Salud Pública	14/08/2016	18/08/2016	2	-12
302	790	Redes en Salud Pública	15/08/2016	03/11/2016	56	42
303	791	Gestión Humana	16/08/2016	19/09/2016	24	9
304	792	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	16/08/2016	24/08/2016	6	-9
305	793	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	16/08/2016	22/08/2016	4	-6
306	794	Redes en Salud Pública	16/08/2016	16/08/2016	0	-15
307	795	Gestión Humana	16/08/2016	19/09/2016	24	9
308	796	Redes en Salud Pública	16/08/2016	18/08/2016	2	-13
309	797	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	16/08/2016		-	

310	798	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	16/08/2016		-	
311	799	Investigación en Salud Pública	16/08/2016		-	
312	800	Atención al ciudadano	16/08/2016	16/08/2016	0	-15
313	801	Gestión Humana	16/08/2016	12/09/2016	19	4
314	802	Redes en Salud Pública	16/08/2016	24/08/2016	6	-9
315	803	Redes en Salud Pública	16/08/2016	24/08/2016	6	-9
316	804	Redes en Salud Pública	17/08/2016	22/08/2016	3	-12
317	805	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	17/08/2016	29/08/2016	8	-7
318	806	Redes en Salud Pública	17/08/2016	17/08/2016	0	-10
319	807	Gestión Humana	17/08/2016	22/08/2016	3	-12
320	808	Redes en Salud Pública	17/08/2016	07/09/2016	15	5
321	809	Gestión Financiera	17/08/2016	19/08/2016	2	-8
322	810	Redes en Salud Pública	17/08/2016	18/08/2016	1	-9
323	811	Atención al ciudadano	17/08/2016	17/08/2016	0	-15
324	812	Redes en Salud Pública	17/08/2016	18/08/2016	1	-14
325	813	Redes en Salud Pública	18/08/2016		-	
326	814	Gestión Financiera	18/08/2016	22/08/2016	2	-13
327	815	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	18/08/2016	22/08/2016	2	-13
328	816	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	18/08/2016		-	
329	817	Redes en Salud Pública	18/08/2016	18/08/2016	0	-15
330	818	Redes en Salud Pública	18/08/2016	24/08/2016	4	-11
331	819	Gestión Humana	18/08/2016	22/08/2016	2	-13
332	820	Gestión Humana	18/08/2016	22/08/2016	2	-13
333	821	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	18/08/2016	19/08/2016	1	-14
334	822	Control institucional	18/08/2016	31/08/2016	9	-1
335	823	Redes en Salud Pública	18/08/2016	11/11/2016	59	44
336	824	Redes en Salud Pública	18/08/2016	22/08/2016	2	-13
337	825	Redes en Salud Pública	18/08/2016		-	
338	826	Redes en Salud Pública	18/08/2016	09/11/2016	57	42
339	827	Redes en Salud Pública	18/08/2016	25/10/2016	47	32
340	828	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	19/08/2016		-	
341	829	Redes en Salud Pública	19/08/2016	03/11/2016	53	38
342	830	Gestión Humana	19/08/2016	21/10/2016	44	29
343	831	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	19/08/2016	23/08/2016	2	-13
344	832	Redes en Salud Pública	20/08/2016	03/11/2016	52	38
345	833	Redes en Salud Pública	20/08/2016	24/08/2016	2	-12
346	834	Redes en Salud Pública	21/08/2016	20/10/2016	42	28
347	835	Atención al ciudadano	22/08/2016	25/08/2016	3	-12
348	836	Redes en Salud Pública	22/08/2016	25/10/2016	45	30
349	837	Redes en Salud Pública	22/08/2016	14/09/2016	17	7
350	838	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	22/08/2016	06/09/2016	11	-4
351	839	Control institucional	22/08/2016	23/08/2016	1	-14
352	840	Redes en Salud Pública	22/08/2016	31/08/2016	7	-3
353	841	Redes en Salud Pública	22/08/2016	11/11/2016	57	42
354	842	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	22/08/2016		-	
355	843	Redes en Salud Pública	22/08/2016	09/11/2016	55	40
356	844	Gestión Humana	22/08/2016	21/09/2016	22	7
357	845	Redes en Salud Pública	22/08/2016	03/10/2016	30	15
358	846	Gestión Humana	22/08/2016	26/10/2016	46	36

359	847	Gestión Humana	22/08/2016	08/08/2016	-10	-24
360	848	Atención al ciudadano	22/08/2016	05/10/2016	32	22
361	849	Redes en Salud Pública	23/08/2016	25/10/2016	44	29
362	850	Atención al ciudadano	23/08/2016	29/08/2016	4	-11
363	851	Gestión Humana	23/08/2016	28/09/2016	26	11
364	852	Gestión Humana	23/08/2016	29/09/2016	27	12
365	853	Gestión Humana	23/08/2016	21/10/2016	42	32
366	854	Gestión Humana	23/08/2016	21/10/2016	42	32
367	855	Redes en Salud Pública	23/08/2016	26/08/2016	3	-12
368	856	Redes en Salud Pública	23/08/2016	31/08/2016	6	-4
369	857	Gestión Jurídica	23/08/2016	21/09/2016	21	6
370	858	Redes en Salud Pública	24/08/2016	09/09/2016	12	2
371	859	Control institucional	24/08/2016	24/08/2016	0	-15
372	860	Redes en Salud Pública	24/08/2016	25/10/2016	43	28
373	861	Gestión Humana	24/08/2016	14/10/2016	37	22
374	862	Gestión Humana	24/08/2016	04/10/2016	29	14
375	863	Gestión Humana	25/08/2016	19/09/2016	17	2
376	864	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	25/08/2016	01/09/2016	5	-10
377	865	Redes en Salud Pública	25/08/2016	26/08/2016	1	-14
378	866	Redes en Salud Pública	25/08/2016	01/11/2016	47	32
379	867	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	25/08/2016	16/09/2016	16	1
380	868	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	25/08/2016		-	
381	869	Redes en Salud Pública	25/08/2016	26/08/2016	1	-14
382	870	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	25/08/2016	29/08/2016	2	-13
383	871	Control institucional	25/08/2016	05/09/2016	7	-3
384	872	Gestión Humana	25/08/2016		-	
385	873	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	25/08/2016	07/09/2016	9	-6
386	874	Control institucional	26/08/2016	02/09/2016	5	-5
387	876	Redes en Salud Pública	26/08/2016	20/10/2016	38	23
388	877	Atención al ciudadano	28/08/2016	08/09/2016	8	-6
389	878	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	29/08/2016	16/09/2016	14	4
390	880	Gestión Jurídica	29/08/2016		-	no aplica
391	881	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	29/08/2016	21/09/2016	17	2
392	882	Redes en Salud Pública	29/08/2016	30/08/2016	1	-14
393	883	Gestión Financiera	29/08/2016	30/08/2016	1	-14
394	884	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	29/08/2016	05/09/2016	5	-10
395	885	Redes en Salud Pública	29/08/2016	30/08/2016	1	-14
396	886	Gestión Humana	29/08/2016	12/09/2016	10	-5
397	887	Control institucional	29/08/2016	29/08/2016	0	-15
398	888	Gestión Humana	29/08/2016	28/09/2016	22	7
399	889	Redes en Salud Pública	30/08/2016	30/08/2016	0	-15
400	890	Redes en Salud Pública	30/08/2016	01/09/2016	2	-13
401	891	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	30/08/2016	02/09/2016	3	-12
402	892	Atención al ciudadano	30/08/2016	07/09/2016	6	-9
403	893	Redes en Salud Pública	31/08/2016	03/10/2016	23	8
404	894	Redes en Salud Pública	31/08/2016	01/09/2016	1	-14
405	895	Redes en Salud Pública	31/08/2016	01/09/2016	1	-9
406	896	Redes en Salud Pública	31/08/2016	01/09/2016	1	-14
407	897	Atención al ciudadano	31/08/2016	07/09/2016	5	-10

408	898	Redes en Salud Pública	01/09/2016	01/09/2016	0	-15
409	899	Producción	01/09/2016	02/09/2016	1	-14
410	900	Redes en Salud Pública	01/09/2016	01/09/2016	0	-15
411	901	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	01/09/2016		-	
412	902	Redes en Salud Pública	01/09/2016	03/10/2016	22	7
413	903	Redes en Salud Pública	01/09/2016	01/09/2016	0	-15
414	904	Investigación en Salud Pública	01/09/2016	12/09/2016	7	-8
415	905	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	01/09/2016	06/09/2016	3	-12
416	906	Redes en Salud Pública	02/09/2016	05/09/2016	1	-14
417	907	Atención al ciudadano	02/09/2016	07/09/2016	3	-12
418	908	Atención al ciudadano	02/09/2016	05/09/2016	1	no aplica
419	910	Atención al ciudadano	02/09/2016	06/10/2016	24	9
420	911	Atención al ciudadano	02/09/2016	07/09/2016	3	-12
421	912	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	02/09/2016	07/09/2016	3	-12
422	913	Atención al ciudadano	04/09/2016	12/09/2016	5	-9
423	914	Redes en Salud Pública	05/09/2016	19/09/2016	10	-5
424	915	Redes en Salud Pública	05/09/2016	09/09/2016	4	-6
425	916	Redes en Salud Pública	05/09/2016	13/09/2016	6	-9
426	917	Redes en Salud Pública	05/09/2016	20/10/2016	32	17
427	918	Atención al ciudadano	05/09/2016	21/10/2016	33	18
428	919	Atención al ciudadano	06/09/2016	12/09/2016	4	-11
429	920	Redes en Salud Pública	06/09/2016	06/09/2016	0	-15
430	921	Atención al ciudadano	06/09/2016	06/09/2016	0	-15
431	922	Redes en Salud Pública	06/09/2016	12/09/2016	4	-11
432	923	Investigación en Salud Pública	06/09/2016	09/09/2016	3	-12
433	926	Redes en Salud Pública	07/09/2016	12/09/2016	3	-12
434	927	Control institucional	07/09/2016	02/09/2016	-5	-13
435	928	Control institucional	07/09/2016	19/09/2016	8	-2
436	929	Atención al ciudadano	07/09/2016	07/09/2016	0	-15
437	930	Gestión Humana	07/09/2016	13/10/2016	26	11
438	931	Atención al ciudadano	08/09/2016	08/09/2016	0	-15
439	932	Redes en Salud Pública	08/09/2016	12/09/2016	2	-13
440	933	Redes en Salud Pública	08/09/2016	13/09/2016	3	-12
441	934	Control institucional	08/09/2016	03/10/2016	17	2
442	935	Redes en Salud Pública	08/09/2016	09/09/2016	1	-14
443	936	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	08/09/2016	10/10/2016	22	7
444	937	Atención al ciudadano	09/09/2016	12/09/2016	1	-14
445	938	Gestión Humana	09/09/2016	21/10/2016	29	14
446	939	Redes en Salud Pública	09/09/2016	13/09/2016	2	-13
447	940	Control institucional	09/09/2016	12/09/2016	1	-9
448	941	Atención al ciudadano	09/09/2016	16/09/2016	5	-10
449	942	Control institucional	09/09/2016	13/09/2016	2	-3
450	943	Gestión Humana	09/09/2016	10/10/2016	21	6
451	944	Redes en Salud Pública	09/09/2016	30/09/2016	15	0
452	945	Gestión Humana	09/09/2016	14/10/2016	25	15
453	946	Redes en Salud Pública	09/09/2016	18/11/2016	47	32
454	947	Redes en Salud Pública	09/09/2016	27/09/2016	12	-3
455	948	Redes en Salud Pública	09/09/2016	10/10/2016	21	6
456	949	Redes en Salud Pública	09/09/2016	10/10/2016	21	6
457	950	Atención al ciudadano	12/09/2016	12/09/2016	0	-15
458	951	Redes en Salud Pública	12/09/2016	13/09/2016	1	-14
459	952	Redes en Salud Pública	12/09/2016	20/09/2016	6	-9

460	953	Redes en Salud Pública	12/09/2016	20/09/2016	6	-9
461	954	Control institucional	12/09/2016	14/09/2016	2	-3
462	955	Atención al ciudadano	12/09/2016	12/09/2016	0	-10
463	956	Redes en Salud Pública	12/09/2016	20/09/2016	6	-9
464	957	Redes en Salud Pública	12/09/2016	22/09/2016	8	-7
465	958	Gestión Humana	13/09/2016	29/09/2016	12	-3
466	959	Control institucional	13/09/2016		-	
467	960	Redes en Salud Pública	13/09/2016	20/09/2016	5	-10
468	961	Atención al ciudadano	13/09/2016	13/09/2016	0	-10
469	962	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	13/09/2016		-	-
470	963	Redes en Salud Pública	13/09/2016	04/11/2016	37	22
471	964	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	13/09/2016	23/09/2016	8	-7
472	965	Redes en Salud Pública	13/09/2016	21/11/2016	46	31
473	967	Redes en Salud Pública	13/09/2016	01/11/2016	34	19
474	968	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	13/09/2016	20/09/2016	5	-10
475	969	Gestión Humana	13/09/2016	14/09/2016	1	-14
476	970	Atención al ciudadano	14/09/2016	16/09/2016	2	-13
477	971	Redes en Salud Pública	14/09/2016	12/10/2016	20	5
478	972	Redes en Salud Pública	14/09/2016	14/09/2016	0	-10
479	973	Redes en Salud Pública	14/09/2016	20/09/2016	4	-11
480	975	Producción	14/09/2016	06/10/2016	16	1
481	976	Control institucional	14/09/2016	16/09/2016	2	-13
482	977	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	14/09/2016	26/09/2016	8	-7
483	978	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	14/09/2016	16/09/2016	2	-13
484	979	Control institucional	14/09/2016	22/09/2016	6	-9
485	980	Control institucional	14/09/2016		-	-
486	981	Atención al ciudadano	15/09/2016	21/09/2016	4	-1
487	982	Control institucional	15/09/2016		-	-
488	983	Gestión Humana	15/09/2016	12/09/2016	-4	-18
489	984	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	15/09/2016	23/09/2016	6	-9
490	985	Redes en Salud Pública	15/09/2016	11/10/2016	18	3
491	986	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	15/09/2016	16/09/2016	1	-14
492	987	Redes en Salud Pública	16/09/2016	22/09/2016	4	-6
493	988	Redes en Salud Pública	16/09/2016		-	
494	989	Gestión Humana	16/09/2016	21/10/2016	24	9
495	990	Gestión Financiera	16/09/2016	16/09/2016	0	-10
496	991	Gestión Humana	16/09/2016	31/10/2016	30	15
497	992	Redes en Salud Pública	16/09/2016	22/09/2016	4	-11
498	993	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	16/09/2016	03/10/2016	11	-4
499	994	Redes en Salud Pública	16/09/2016	09/11/2016	36	21
500	995	Redes en Salud Pública	17/09/2016	23/09/2016	4	-10
501	996	Redes en Salud Pública	19/09/2016	27/09/2016	6	-9
502	997	Atención al ciudadano	19/09/2016	19/09/2016	0	-15
503	998	Atención al ciudadano	20/09/2016	23/09/2016	3	-12
504	1000	Redes en Salud Pública	20/09/2016	11/10/2016	15	0
505	1001	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	20/09/2016	20/09/2016	0	-30
506	1002	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	20/09/2016	26/09/2016	4	-11
507	1003	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	21/09/2016	26/09/2016	3	-12

508	1005	Redes en Salud Pública	21/09/2016	11/10/2016	14	-1
509	1006	Atención al ciudadano	21/09/2016	26/09/2016	3	-12
510	1007	Redes en Salud Pública	21/09/2016	28/09/2016	5	-10
511	1008	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	22/09/2016	11/10/2016	13	-2
512	1009	Control institucional	22/09/2016		-	
513	1010	Atención al ciudadano	22/09/2016	26/09/2016	2	-13
514	1011	Atención al ciudadano	22/09/2016	04/10/2016	8	-7
515	1012	Redes en Salud Pública	23/09/2016	19/10/2016	17	1
516	1013	Redes en Salud Pública	23/09/2016	09/11/2016	31	21
517	1014	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	23/09/2016	30/09/2016	5	-25
518	1015	Gestión Documental	23/09/2016		-	
519	1016	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	25/09/2016	03/10/2016	5	-9
520	1017	Redes en Salud Pública	26/09/2016	27/09/2016	1	-14
521	1018	Redes en Salud Pública	26/09/2016	27/10/2016	22	7
522	1019	Control institucional	26/09/2016		-	
523	1020	Gestión Financiera	26/09/2016		-	
524	1021	Redes en Salud Pública	26/09/2016	04/10/2016	6	-9
525	1022	Atención al ciudadano	26/09/2016	27/09/2016	1	-14
526	1025	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	27/09/2016	30/09/2016	3	-12
527	1026	Control institucional	27/09/2016	10/11/2016	30	15
528	1027	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	27/09/2016	04/10/2016	5	-10
529	1028	Redes en Salud Pública	27/09/2016	10/10/2016	9	-6
530	1029	Producción	27/09/2016	30/09/2016	3	-12
531	1030	Redes en Salud Pública	27/09/2016	24/10/2016	18	3
532	1031	Control institucional	27/09/2016	26/10/2016	20	10
533	1032	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	27/09/2016	27/10/2016	21	6
534	1033	Gestión Humana	27/09/2016	21/10/2016	17	7
535	1034	Gestión Humana	27/09/2016	12/10/2016	11	1
536	1035	Atención al ciudadano	28/09/2016	03/10/2016	3	-12
537	1036	Atención al ciudadano	28/09/2016	04/10/2016	4	-11
538	1037	Investigación en Salud Pública	28/09/2016	12/10/2016	10	0
539	1038	Redes en Salud Pública	28/09/2016	10/11/2016	29	14
540	1039	Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública	28/09/2016	28/09/2016	0	-15
541	1040	Atención al ciudadano	28/09/2016	04/10/2016	4	-11
542	1041	Gestión Humana	28/09/2016	17/11/2016	33	18
543	1042	Redes en Salud Pública	29/09/2016		-	
544	1043	Atención al ciudadano	29/09/2016	03/10/2016	2	-13
545	1044	Gestión Humana	29/09/2016	26/10/2016	18	3
546	1045	Gestión Humana	29/09/2016	28/10/2016	20	5
547	1046	Gestión Financiera	29/09/2016		-	
548	1047	Gestión Humana	30/09/2016	13/10/2016	9	-6
549	1049	Gestión Humana	30/09/2016	26/10/2016	17	2
550	1051	Redes en Salud Pública	30/09/2016	30/09/2016	0	-15
551	1052	Producción	30/09/2016	04/10/2016	2	-13
552	1053	Atención al ciudadano	30/09/2016	21/10/2016	14	-1

Tabla N° 4 base de datos con corte 23 /11/2016 aplicativo share point.

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 Financiera y Secretaria General y 20 reclamos dirigidos a las dependencias de Atención al Ciudadano, Dirección General, Redes en Salud Pública, y Vigilancia y análisis del Riesgo en Salud Pública; para las quejas y reclamos recepcionadas se solicitaron desde el Grupo de Atención al Ciudadano planes de mejoramiento 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 sugerencias por parte de los ciudadanos, una con asunto donación y trasplante de órganos dirigido a la dependencia de Redes en salud Pública y otra consultas asociadas a eventos en salud pública dirigida a la dependencia de Dirección General, 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, se presento una denuncia que fue direccionada a la dependencia jurídica para su respectivo procedimiento.

8. SOLICITUDES ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA

Del 1° de julio al 30° de septiembre de 2016 según el administrador de PQRSD share point se crearon 552 peticiones y no se negó el acceso de información a ninguna de ella.

SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
552	60	0

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

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 PQRS, a fin de realizar el seguimiento correspondiente por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.
- 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 cual es las falencias sobre el cual se presentan los 20 reclamos, para dar a conocer a los ciudadanos por que se pudieron generar estos.

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

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