



# INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y FELICITACIONES (PQRSD).

---

IV INFORME TRIMESTRE 2017

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DICIEMBRE 2017

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia  
PBX: (1) 220 7700 Opción 2  
Línea de Atención al Ciudadano(PQRSD): (1) 324 4576  
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)  
Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)  
Línea gratuita nacional: 018000 113 400



**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**

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



## 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° octubre y el 31 de diciembre de 2017, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía la gestión realizadas a estas 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.

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



## 2. GLOSARIO

**Canal de comunicación:** Medio de transmisión por el que se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, demandas y felicitaciones presentados por los ciudadanos o clientes referente a los servicios y productos prestados por la entidad.

**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].

**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 trámites 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 a la atención o servicio prestado por la entidad.

**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 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.

**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 Informes por los Congresistas:** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



**Petición entre autoridades:** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República, entre otros.

**Peticionario:** Ciudadanos o Clientes que elevan cualquier clase de solicitud a la Entidad.

**Peticiones allegadas por Canal Escrito:** Son las radicadas en la Ventanilla Única de correspondencia de la entidad y en el buzón de sugerencias.

**Peticiones allegadas por Canal Presencial:** Son las recepcionadas de manera presencial ya sea en la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano o en las dependencias que atienden público.

**Peticiones allegadas por Canal Telefónico:** Son las recepcionadas a través del Call Center o las que son atendidas por las dependencias y que no se puedan solucionar en línea.

**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.

**PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias que presenten los ciudadanos/clientes.

**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.

**Recursos:** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad.

**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.

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



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

Para el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2017, se gestionaron un total de 505 PQRSD<sup>1</sup>, distribuidas así: 222 Derechos de Petición, 48 Peticiones de Consulta, 21 Peticiones de Documentos, 147 Peticiones de Información, 1 Quejas, 11 Reclamos, 0 Sugerencias, 0 Denuncias, 0 felicitaciones y 55 No Competencias.

Tabla No. 1 PQRSD POR MODALIDAD

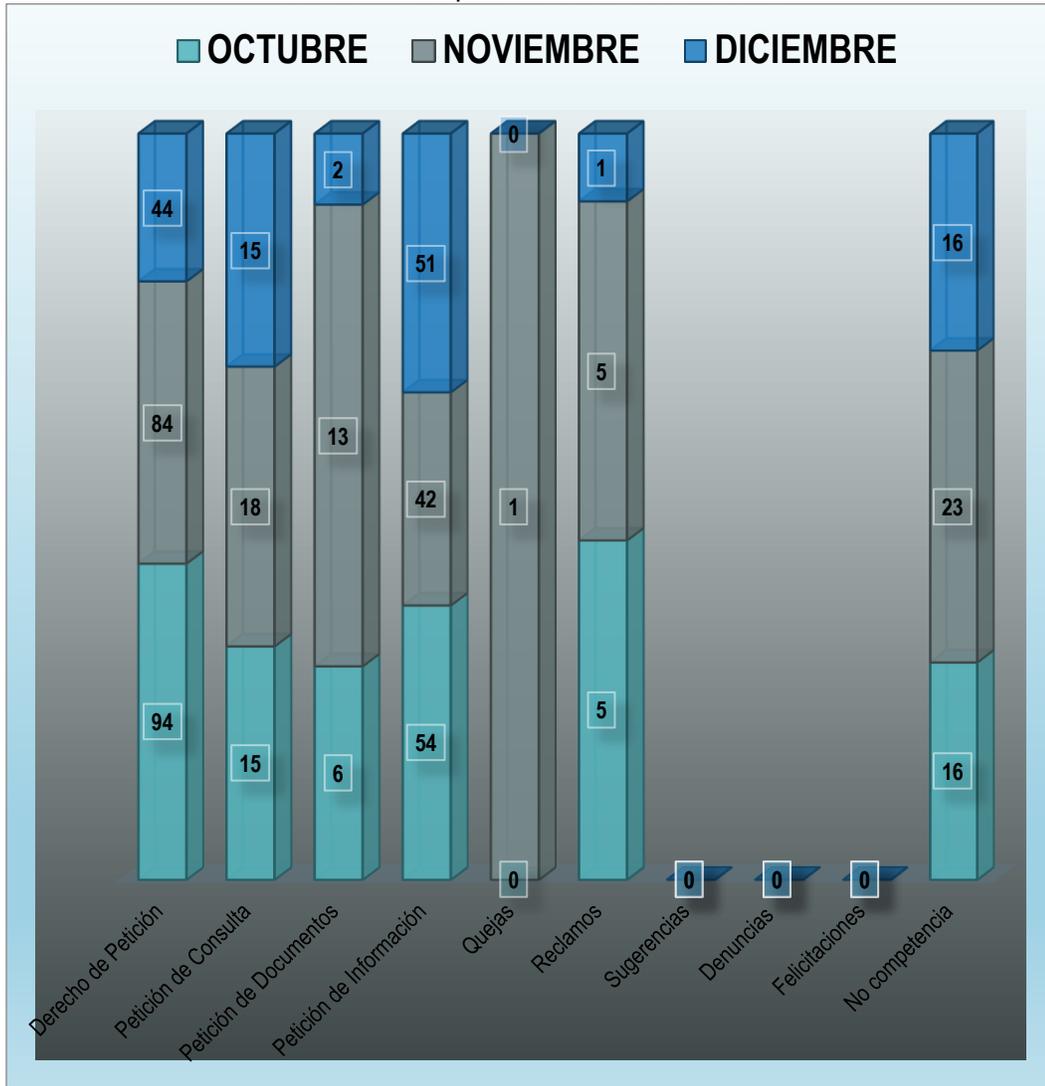
TABLA POR MODALIDAD DE PETICIÓN				
TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Derecho de Petición	94	84	44	222
Petición de Consulta	15	18	15	48
Petición de Documentos	6	13	2	21
Petición de Información	54	42	51	147
Quejas	0	1	0	1
Reclamos	5	5	1	11
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0
No competencia	16	23	16	55
<b>TOTALES</b>	<b>190</b>	<b>186</b>	<b>129</b>	<b>505</b>

Fuente: Grilla aplicativo Sistema PQRSD con corte 29 de enero 2018.

La tabla por modalidad de petición mes a mes nos muestra que la mayor parte de PQRSD son Derechos de Peticiones que corresponden a un 44%, seguido de un 29.1% Peticiones de Información, No Competencia 10.9%, Petición de Consulta 9.5%, Petición de Documentos 4.2%, Reclamos 2.2% y Quejas 0.19%.

<sup>1</sup> La grilla del aplicativo PQRSD descarga 548 PQRSD no se tienen en cuenta 43 PQRSD que se encuentran en estado duplicado.

Gráfica No. 1 PQRSD por Modalidad de Peticiones mes a mes

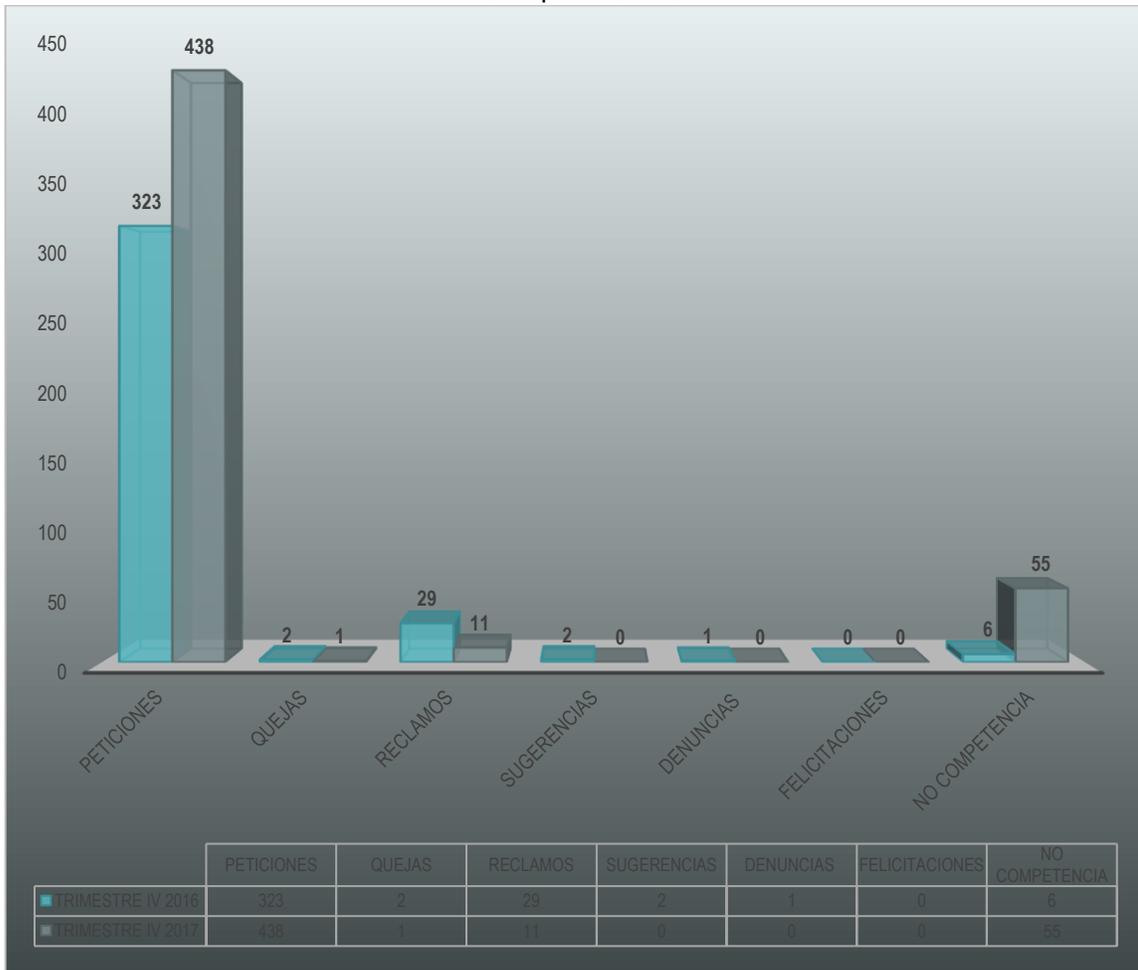


Fuente: Grilla aplicativo Sistema PQRSD con corte 29 de enero 2018.

La gráfica anterior evidencia que durante el periodo en análisis (octubre, noviembre y diciembre 2017) la mayor recepción de PQRSD se presentó en el mes de octubre con un 37.6% correspondiente a 190 PQRSD, seguido del mes de noviembre con un 36.8% correspondiente a 186 PQRSD y finalizando con diciembre con 25.5% correspondiente a 129 PQRSD.

## 3.2. COMPARATIVO PQRSD TRIMESTRE

Grafica No. 2 Comparativo 2016 - 2017 IV Trimestre



Fuente: Grilla aplicativo Sistema PQRSD con corte 29 de enero 2018.

Comparado el cuarto trimestre 2016 con el cuarto trimestre 2017, se evidencia un incremento de PQRSD para la vigencia 2017, presentado una diferencia de 142 PQRSD radicadas y gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.

### 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 octubre y el 31 de diciembre:

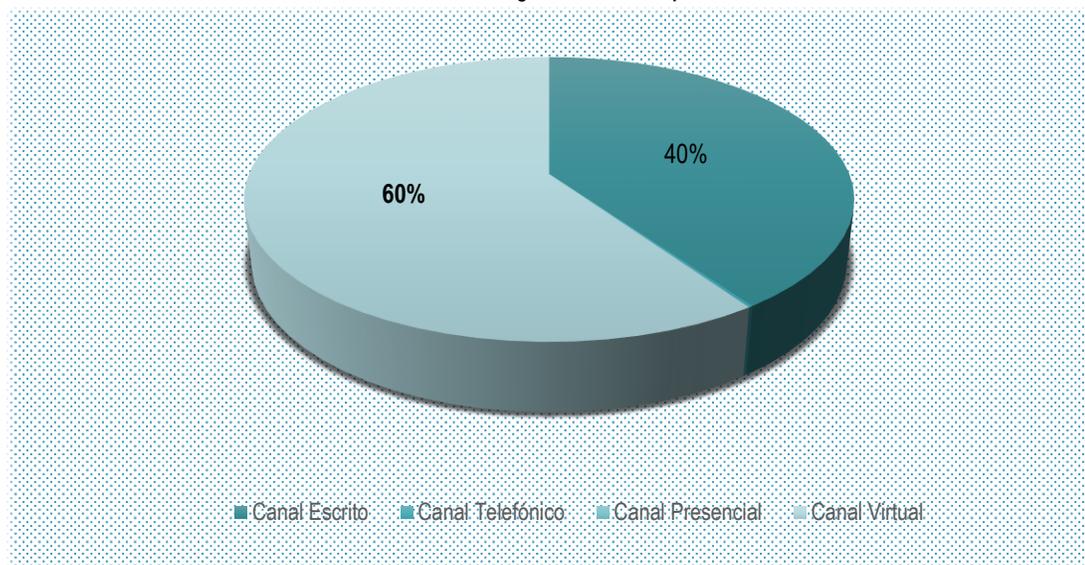
Tabla No. 2 según Canal de Recepción

CANAL	TOTAL PQRSD
Canal Escrito	203
Canal Telefónico	1
Canal Presencial	0
Canal Virtual	301
<b>TOTALES</b>	<b>505</b>

Fuente: Grilla aplicativo Sistema PQRSD con corte 29 de enero 2018.

El canal virtual, es el canal más utilizado por los ciudadanos para formular sus peticiones a través del cual, se gestionaron 301 PQRSD, seguido del canal escrito, canal telefónico y presencial.

Grafica No. 3 según Canal de Recepción



Fuente: Grilla aplicativo Sistema PQRSD con corte 29 de enero 2018.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, se representa gráficamente el porcentaje por cada canal para el trimestre analizado, mostrando el canal presencial y telefónico no son casi utilizados por los ciudadanos-clientes para manifestar sus peticiones siendo una oportunidad para el grupo a fortalecer.

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



## 3.4 PQRSD POR ASUNTO Y DEPENDENCIA

La siguiente tabla muestra las PQRSD gestionadas por dependencias con su respectivo asunto:

Tabla No. 3 PQRSD por Dependencia y Asunto

DEPENDENCIA	ASUNTO	CANTIDAD PQRSD
Grupo de Atención al Ciudadano	Animales de Laboratorio	1
	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	2
	Bonos Pensionales.	1
	Certificados.	2
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	2
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	3
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	1
	No Competencia del INS.	53
	Página Web.	1
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	2
	Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto.	2
	Sivigila.	1
	Trámites Administrativos.	21
	Varios.	1
	<b>TOTAL</b>	<b>93</b>
Dirección de Investigación en Salud Pública.	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	3
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	4
	Donación de Sangre.	2
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	2
	Trámites Administrativos.	4
	Varios.	1
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>
Dirección de Producción.	Animales de Laboratorio	3
	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	1
	Suero Antiofídico.	2
	Trámites Administrativos.	1
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>
Dirección de Redes en Salud Pública.	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	12
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	9
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	5
	Donación de Sangre.	10
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	28

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	44
	Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto.	34
	Sivigila.	1
	Trámite Carnet de Donación	6
	Trámites Administrativos.	12
	<b>TOTAL</b>	<b>161</b>
<b>Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública.</b>	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	1
	Conceptos Toxicológicos.	12
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	36
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	5
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	5
	Programa Epidemiología Campo FEET	2
	Sivigila.	10
	Trámites Administrativos.	3
	Varios.	1
	<b>TOTAL</b>	<b>75</b>
<b>Dirección General</b>	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	3
	Cursos – Pasantías – Capacitaciones	3
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>
<b>Grupo de Gestión Administrativa</b>	Trámites Administrativos.	2
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
<b>Grupo de Gestión Contractual.</b>	Contratación Pública	1
	Trámites Administrativos.	1
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
<b>Grupo de Gestión del Talento Humano</b>	Bonos Pensionales.	42
	Certificados.	7
	No Competencia del INS.	2
	Trámites Administrativos.	13
	<b>TOTAL</b>	<b>64</b>
<b>Grupo de Gestión Financiera.</b>	Certificados.	1
	Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto.	4
	Trámites Administrativos.	6
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>
<b>Observatorio Nacional de Salud</b>	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	6
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	Trámites Administrativos.	1

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



	TOTAL	1
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	9
	Bonos Pensionales.	1
	Certificados.	3
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	10
	Contratación Pública	1
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	2
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	10
	Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto.	1
	Sivigila.	8
	Trámites Administrativos.	9
	Varios.	1
	<b>TOTAL</b>	<b>55</b>
<b>Secretaría General</b>	Trámites Administrativos.	6
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>
<b>TOTALES</b>		<b>505</b>

Fuente: Grilla aplicativo Sistema PQRSD con corte 29 de enero 2018.

Las cinco (5) dependencias que tramitaron el mayor número de PQRSD fueron: Dirección de Redes en Salud Pública con un total de 161 PQRSD, y asunto más consultado procedimientos y/o resultados de laboratorio, seguida por el Grupo de Atención al Ciudadano con 93 PQRSD siendo las no competencia el asunto más tramitado, continuando con Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública con 75 PQRSD y asunto más consultado consultas asociadas a eventos en salud pública, continuando con el Grupo de Gestión del Talento Humano con 64 PQRSD y asunto más consultado bonos pensionales, finalizando con la Oficina Asesora Jurídica con 55 PQRSD y asuntos más consultados consultas asociadas a eventos en salud pública 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 gestionadas durante el periodo comprendido entre el 1º de octubre y 31 de diciembre 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 PQRSD<sup>2</sup> por parte de atención al ciudadano.

<sup>2</sup> Las PQRSD que no muestran fecha son aquellas que al momento de realizar el informe con corte 29/01/2018 no tenían respuesta.

- Días transcurridos hasta la fecha de respuesta: Mide en días calendario desde su recepción hasta el día de la respuesta a la PQRSD.<sup>3</sup>
- Tiempo Excedido de Respuesta: Mide los días que trascurrieron después de los términos establecidos para dar respuesta a las PQRSD.

## TABLA OPORTUNIDAD Y DÍAS DE RESPUESTA

Tabla No. 4 Oportunidad y Días de respuesta

N°	ID	DEPENDENCIA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	DÍAS TRASCURRIDOS HASTA LA FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO EXCEDIDO DE RESPUESTA
1	198	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	2/10/2017	9/10/2017	17/10/2017	5	
2	199	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2/10/2017	10/10/2017	24/10/2017	6	
3	200	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2/10/2017	2/10/2017	17/10/2017	0	
4	201	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	2/10/2017	13/10/2017	17/10/2017	9	
5	202	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	2/10/2017	10/01/2018	16/11/2017	72	42
6	203	OFICINA ASESORA JURÍDICA	2/10/2017	4/10/2017	17/10/2017	2	
7	204	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	2/10/2017	18/10/2017	16/11/2017	12	
8	205	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	2/10/2017	13/10/2017	17/10/2017	9	
9	206	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2/10/2017	20/10/2017	24/10/2017	14	
10	207	SECRETARIA GENERAL	2/10/2017	25/10/2017	24/10/2017	17	2
11	208	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	2/10/2017	9/10/2017	24/10/2017	5	
12	209	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2/10/2017	20/10/2017	24/10/2017	14	
13	210	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	3/10/2017	3/10/2017	18/10/2017	0	
14	211	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	3/10/2017	10/10/2017	25/10/2017	5	
15	212	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	3/10/2017	27/10/2017	25/10/2017	18	3
16	213	OFICINA ASESORA JURÍDICA	3/10/2017	10/10/2017	25/10/2017	5	
17	214	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	3/10/2017	3/10/2017	25/10/2017	0	
18	215	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	3/10/2017	11/10/2017	25/10/2017	6	
19	216	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	3/10/2017	5/10/2017	25/10/2017	2	
20	217	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	3/10/2017	12/10/2017	25/10/2017	7	
21	218	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4/10/2017	4/10/2017	19/10/2017	0	
22	219	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	4/10/2017	12/10/2017	26/10/2017	6	
23	220	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	4/10/2017	10/11/2017	26/10/2017	27	12
24	221	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	4/10/2017	9/10/2017	26/10/2017	3	
25	222	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	4/10/2017	27/11/2017	20/11/2017	38	8
26	223	OFICINA ASESORA JURÍDICA	4/10/2017	20/10/2017	26/10/2017	12	

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

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



27	224	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	4/10/2017	6/10/2017	26/10/2017	2	
28	225	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	4/10/2017	18/10/2017	19/10/2017	10	
29	226	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	4/10/2017	9/10/2017	19/10/2017	3	
30	229	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	4/10/2017	30/10/2017	19/10/2017	18	8
31	230	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	4/10/2017	5/10/2017	26/10/2017	1	
32	231	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	4/10/2017	12/10/2017	26/10/2017	6	
33	232	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	4/10/2017	11/10/2017	26/10/2017	5	
34	233	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	5/10/2017	25/10/2017	27/10/2017	14	
35	234	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	5/10/2017	26/10/2017	27/10/2017	15	
36	235	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5/10/2017	2/11/2017	27/10/2017	20	5
37	236	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	5/10/2017	10/10/2017	27/10/2017	3	
38	237	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	5/10/2017	13/10/2017	27/10/2017	6	
39	238	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	5/10/2017	26/10/2017	21/11/2017	15	
40	239	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6/10/2017	6/10/2017	23/10/2017	0	
41	240	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6/10/2017	6/10/2017	30/10/2017	0	
42	241	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	6/10/2017	9/11/2017	23/10/2017	24	14
43	242	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	6/10/2017	12/10/2017	23/10/2017	4	
44	243	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	6/10/2017	9/10/2017	30/10/2017	1	
45	244	OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	7/10/2017	30/10/2017	30/10/2017	15	
46	245	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7/10/2017	12/10/2017	13/10/2017	3	
47	246	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8/10/2017	12/10/2017	13/10/2017	4	
48	247	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9/10/2017	10/10/2017	17/10/2017	1	
49	248	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9/10/2017	10/10/2017	17/10/2017	1	
50	249	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9/10/2017	10/10/2017	17/10/2017	1	
51	250	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	9/10/2017	29/10/2017	17/10/2017	14	9
52	251	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	9/10/2017	26/10/2017	17/10/2017	13	8
53	252	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	9/10/2017	30/10/2017	24/10/2017	15	5
54	253	OFICINA ASESORA JURÍDICA	9/10/2017	11/10/2017	24/10/2017	2	
55	254	OFICINA ASESORA JURÍDICA	9/10/2017	17/10/2017	24/10/2017	6	
56	255	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	9/10/2017	12/10/2017	31/10/2017	3	
57	256	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	9/10/2017	25/10/2017	31/10/2017	12	
58	257	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	10/10/2017	20/10/2017	01/11/2017	8	
59	258	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	10/10/2017	19/10/2017	01/11/2017	7	
60	259	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	10/10/2017	23/10/2017	25/10/2017	9	
61	260	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	10/10/2017	1/11/2017	01/11/2017	16	
62	261	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10/10/2017	10/11/2017	24/11/2017	23	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



# INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

## INFORME IV TRIMESTRE 2017 PQRSD GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

63	262	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	10/10/2017	18/10/2017	25/10/2017	6	
64	263	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	10/10/2017	2/11/2017	01/11/2017	17	2
65	264	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	10/10/2017	26/10/2017	01/11/2017	12	
66	265	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11/10/2017	11/10/2017	26/10/2017	0	
67	266	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	11/10/2017	4/12/2017	02/11/2017	38	23
68	267	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11/10/2017	13/10/2017	19/10/2017	2	
69	268	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	12/10/2017	2/11/2017	27/10/2017	15	5
70	269	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	12/10/2017	10/11/2017	03/11/2017	21	6
71	270	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12/10/2017	13/10/2017	20/10/2017	1	
72	271	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	12/10/2017	18/10/2017	27/10/2017	4	
73	272	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12/10/2017	30/10/2017	03/11/2017	12	
74	273	OFICINA ASESORA JURÍDICA	12/10/2017		28/11/2017	75	45
75	274	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	12/10/2017	2/11/2017	03/11/2017	15	
76	275	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12/10/2017	13/10/2017	20/10/2017	1	
77	276	SECRETARIA GENERAL	12/10/2017	23/10/2017	03/11/2017	7	
78	277	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	12/10/2017	18/10/2017	27/10/2017	4	
79	278	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12/10/2017	13/10/2017	20/10/2017	1	
80	279	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	12/10/2017	18/10/2017	03/11/2017	4	
81	280	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	12/10/2017	23/11/2017	28/11/2017	30	
82	281	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	12/10/2017	19/10/2017	03/11/2017	5	
83	282	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13/10/2017	17/10/2017	23/10/2017	2	
84	283	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	13/10/2017	26/10/2017	07/11/2017	9	
85	284	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13/10/2017	13/10/2017	07/11/2017	0	
86	285	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	13/10/2017	26/10/2017	07/11/2017	9	
87	286	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	13/10/2017	19/10/2017	07/11/2017	4	
88	287	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	15/10/2017	24/10/2017	07/11/2017	7	
89	288	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	16/10/2017	7/11/2017	07/11/2017	16	
90	289	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/10/2017	25/10/2017	08/11/2017	6	
91	290	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/10/2017	24/10/2017	31/10/2017	5	
92	291	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17/10/2017	20/10/2017	24/10/2017	3	
93	292	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/10/2017	18/10/2017	08/11/2017	1	
94	293	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/10/2017	23/10/2017	08/11/2017	4	
95	294	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/10/2017	24/10/2017	31/10/2017	5	
96	295	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/10/2017	24/10/2017	31/10/2017	5	
97	296	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	17/10/2017	2/11/2017	08/11/2017	12	
98	297	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/10/2017	19/10/2017	30/11/2017	2	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



99	314	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/10/2017	19/10/2017	08/11/2017	2	
100	315	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	17/10/2017	2/11/2017	31/10/2017	12	2
101	316	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	17/10/2017	1/11/2017	08/11/2017	11	
102	317	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	17/10/2017	1/11/2017	08/11/2017	11	
103	318	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	17/10/2017	1/11/2017	08/11/2017	11	
104	319	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	17/10/2017	30/10/2017	31/10/2017	9	
105	320	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/10/2017	24/10/2017	08/11/2017	5	
106	321	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	18/10/2017	20/10/2017	01/11/2017	2	
107	322	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	18/10/2017	25/10/2017	09/11/2017	5	
108	323	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	18/10/2017	17/11/2017	09/11/2017	22	7
109	324	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	18/10/2017	23/10/2017	09/11/2017	3	
110	325	OFICINA ASESORA JURÍDICA	18/10/2017	18/10/2017	09/11/2017	0	
111	328	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	18/10/2017	14/11/2017	01/12/2017	19	
112	329	SECRETARIA GENERAL	18/10/2017	1/11/2017	09/11/2017	10	
113	332	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	18/10/2017	31/10/2017	01/11/2017	9	
114	333	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	18/10/2017	26/10/2017	09/11/2017	6	
115	334	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18/10/2017	20/10/2017	01/12/2017	2	
116	335	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18/10/2017	23/10/2017	25/10/2017	3	
117	336	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	19/10/2017	2/11/2017	10/11/2017	10	
118	337	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	19/10/2017	10/11/2017	04/12/2017	16	
119	338	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	19/10/2017	10/11/2017	04/12/2017	16	
120	339	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	19/10/2017	24/10/2017	02/11/2017	3	
121	340	OFICINA ASESORA JURÍDICA	19/10/2017	19/10/2017	02/11/2017	0	
122	341	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	19/10/2017	23/10/2017	02/11/2017	2	
123	342	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	20/10/2017	26/10/2017	03/11/2017	4	
124	343	SECRETARIA GENERAL	20/10/2017	7/11/2017	14/11/2017	12	
125	344	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20/10/2017	24/10/2017	27/10/2017	2	
126	345	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	20/10/2017	19/01/2018	05/12/2017	65	35
127	346	GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	20/10/2017	10/11/2017	14/11/2017	15	
128	347	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	22/10/2017	9/11/2017	14/11/2017	14	
129	348	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	22/10/2017	27/10/2017	14/11/2017	5	
130	349	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	22/10/2017	1/11/2017	03/11/2017	8	
131	350	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23/10/2017	23/10/2017	07/11/2017	0	
132	351	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23/10/2017	25/10/2017	30/10/2017	2	
133	352	DIRECCIÓN GENERAL	23/10/2017	24/10/2017	07/11/2017	1	
134	353	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	23/10/2017	2/11/2017	07/11/2017	8	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



135	354	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23/10/2017	30/10/2017	06/12/2017	5	
136	355	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	23/10/2017	23/10/2017	15/11/2017	0	
137	356	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	23/10/2017	7/11/2017	07/11/2017	11	
138	357	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	23/10/2017	7/11/2017	15/11/2017	11	
139	358	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	23/10/2017	27/10/2017	15/11/2017	4	
140	359	OFICINA ASESORA JURÍDICA	23/10/2017	30/10/2017	15/11/2017	5	
141	360	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	23/10/2017	1/11/2017	07/11/2017	7	
142	361	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	23/10/2017	26/10/2017	15/11/2017	3	
143	362	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	23/10/2017	24/10/2017	07/11/2017	1	
144	363	DIRECCIÓN GENERAL	24/10/2017	31/10/2017	16/11/2017	5	
145	364	OFICINA ASESORA JURÍDICA	24/10/2017	8/11/2017	08/11/2017	11	
146	365	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	24/10/2017	31/10/2017	16/11/2017	5	
147	372	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	24/10/2017	2/11/2017	08/11/2017	7	
148	373	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	24/10/2017	7/11/2017	07/12/2017	10	
149	374	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	24/10/2017	27/10/2017	16/11/2017	3	
150	375	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	24/10/2017	26/10/2017	08/11/2017	2	
151	376	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	25/10/2017	1/11/2017	09/11/2017	5	
152	377	OFICINA ASESORA JURÍDICA	25/10/2017	1/11/2017	09/11/2017	5	
153	378	GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	25/10/2017	5/12/2017	17/11/2017	29	14
154	379	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	25/10/2017	2/11/2017	17/11/2017	6	
155	380	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	26/10/2017	30/10/2017	20/11/2017	2	
156	381	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	26/10/2017	30/10/2017	20/11/2017	2	
157	382	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	26/10/2017	30/10/2017	20/11/2017	2	
158	383	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	26/10/2017	30/10/2017	10/11/2017	2	
159	384	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	26/10/2017	14/11/2017	20/11/2017	13	
160	385	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	26/10/2017	7/11/2017	10/11/2017	8	
161	386	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	26/10/2017	17/11/2017	20/11/2017	16	
162	387	OFICINA ASESORA JURÍDICA	26/10/2017	10/11/2017	10/11/2017	11	
163	388	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	26/10/2017	10/11/2017	20/11/2017	11	
164	389	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	26/10/2017	17/11/2017	20/11/2017	16	
165	390	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	26/10/2017	10/11/2017	10/11/2017	11	
166	391	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	26/10/2017	26/10/2017	10/11/2017	0	
167	392	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	27/10/2017	30/10/2017	14/11/2017	1	
168	393	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	27/10/2017	17/11/2017	21/11/2017	15	
169	394	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	27/10/2017	2/11/2017	14/11/2017	4	
170	395	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	27/10/2017	14/11/2017	21/11/2017	12	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



171	396	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	27/10/2017	31/10/2017	14/11/2017	2	
172	397	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	28/10/2017	30/10/2017	14/11/2017	0	
173	398	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	30/10/2017	23/11/2017	22/11/2017	18	3
174	399	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	30/10/2017	30/10/2017	15/11/2017	0	
175	400	OFICINA ASESORA JURÍDICA	30/10/2017	7/11/2017	15/11/2017	6	
176	401	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	30/10/2017	9/11/2017	22/11/2017	8	
177	402	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	30/10/2017	9/11/2017	22/11/2017	8	
178	403	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	30/10/2017	30/10/2017	15/11/2017	0	
179	404	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	30/10/2017	24/11/2017	22/11/2017	19	4
180	405	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	30/10/2017	9/11/2017	22/11/2017	8	
181	406	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	30/10/2017	7/11/2017	22/11/2017	6	
182	407	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	31/10/2017	1/11/2017	16/11/2017	1	
183	408	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	31/10/2017	2/11/2017	23/11/2017	2	
184	409	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	31/10/2017	14/11/2017	23/11/2017	10	
185	410	SECRETARIA GENERAL	31/10/2017	3/11/2017	23/11/2017	3	
186	411	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	31/10/2017	2/11/2017	23/11/2017	2	
187	412	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	31/10/2017	1/11/2017	23/11/2017	1	
188	413	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	31/10/2017	9/11/2017	23/11/2017	7	
189	414	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	31/10/2017	15/11/2017	16/11/2017	11	
190	415	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	31/10/2017	14/11/2017	16/11/2017	10	
191	416	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1/11/2017	9/11/2017	24/11/2017	6	
192	417	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	1/11/2017	7/11/2017	18/12/2017	4	
193	418	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1/11/2017	9/11/2017	24/11/2017	6	
194	419	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	1/11/2017	1/11/2017	24/11/2017	0	
195	420	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1/11/2017	14/11/2017	17/11/2017	9	
196	421	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2/11/2017	9/11/2017	10/11/2017	5	
197	422	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2/11/2017	9/11/2017	10/11/2017	5	
198	423	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	2/11/2017	16/11/2017	27/11/2017	10	
199	424	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2/11/2017	2/11/2017	20/11/2017	0	
200	425	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2/11/2017	8/11/2017	10/11/2017	4	
201	426	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2/11/2017	28/11/2017	27/11/2017	18	3
202	427	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2/11/2017	8/11/2017	27/11/2017	4	
203	428	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2/11/2017	2/11/2017	27/11/2017	0	
204	429	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	3/11/2017	17/11/2017	20/12/2017	10	
205	430	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	3/11/2017	4/12/2017	28/11/2017	21	6
206	431	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	3/11/2017	7/11/2017	20/12/2017	2	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



207	432	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	3/11/2017	27/11/2017	21/11/2017	16	6
208	433	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	3/11/2017	21/11/2017	28/11/2017	12	
209	434	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	3/11/2017	23/11/2017	28/11/2017	14	
210	435	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3/11/2017	8/11/2017	14/11/2017	3	
211	436	OFICINA ASESORA JURÍDICA	3/11/2017	14/11/2017	28/11/2017	7	
212	437	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3/11/2017	8/11/2017	14/11/2017	3	
213	438	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	3/11/2017	7/11/2017	28/11/2017	2	
214	439	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3/11/2017	3/11/2017	21/11/2017	0	
215	440	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	3/11/2017	27/11/2017	28/11/2017	16	
216	441	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	3/11/2017	16/11/2017	21/11/2017	9	
217	442	OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	3/11/2017	21/11/2017	21/11/2017	12	2
218	443	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4/11/2017	10/11/2017	14/11/2017	4	
219	444	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	5/11/2017	8/11/2017	20/12/2017	3	
220	445	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	7/11/2017	15/11/2017	29/11/2017	6	
221	446	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7/11/2017	10/11/2017	15/11/2017	3	
222	447	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7/11/2017	9/11/2017	15/11/2017	2	
223	448	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	7/11/2017	16/11/2017	22/11/2017	7	
224	449	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	7/11/2017	9/11/2017	29/11/2017	2	
225	450	OFICINA ASESORA JURÍDICA	7/11/2017	30/11/2017	29/11/2017	17	2
226	451	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	7/11/2017	29/11/2017	29/11/2017	16	
227	452	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	7/11/2017	4/12/2017	29/11/2017	19	4
228	454	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7/11/2017	10/11/2017	15/11/2017	3	
229	455	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	7/11/2017	14/11/2017	29/11/2017	5	
230	456	OFICINA ASESORA JURÍDICA	7/11/2017	29/12/2017	29/11/2017	38	23
231	457	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7/11/2017	29/11/2017	29/11/2017	16	
232	458	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	8/11/2017	9/11/2017	30/11/2017	1	
233	459	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	8/11/2017	12/12/2017	22/12/2017	24	
234	460	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	8/11/2017	29/11/2017	30/11/2017	15	
235	461	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	8/11/2017	21/11/2017	30/11/2017	9	
236	462	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	8/11/2017	17/11/2017	30/11/2017	7	
237	463	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	8/11/2017	22/11/2017	30/11/2017	10	
238	464	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	8/11/2017	20/11/2017	23/11/2017	8	
239	465	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	8/11/2017	16/11/2017	30/11/2017	6	
240	466	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	8/11/2017	24/11/2017	30/11/2017	12	
241	467	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	8/11/2017	9/11/2017	30/11/2017	1	
242	468	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9/11/2017	10/11/2017	17/11/2017	1	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



243	469	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	9/11/2017	21/11/2017	01/12/2017	8	
244	471	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	9/11/2017	17/11/2017	01/12/2017	6	
245	472	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	9/11/2017	21/11/2017	01/12/2017	8	
246	473	OFICINA ASESORA JURÍDICA	9/11/2017	9/11/2017	01/12/2017	0	
247	474	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	9/11/2017	14/11/2017	01/12/2017	3	
248	475	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	9/11/2017	24/11/2017	24/11/2017	11	
249	476	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	9/11/2017	18/11/2017	24/11/2017	6	
250	477	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	10/11/2017	27/11/2017	04/12/2017	11	
251	478	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	10/11/2017	16/11/2017	04/12/2017	4	
252	479	OFICINA ASESORA JURÍDICA	10/11/2017	4/12/2017	04/12/2017	16	
253	480	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10/11/2017	15/11/2017	20/11/2017	3	
254	481	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	10/11/2017	16/11/2017	27/11/2017	4	
255	482	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10/11/2017	14/11/2017	20/11/2017	2	
256	483	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12/11/2017	15/11/2017	20/11/2017	3	
257	485	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13/11/2017	15/11/2017	20/11/2017	2	
258	486	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	14/11/2017	5/12/2017	05/12/2017	15	
259	487	DIRECCIÓN GENERAL	14/11/2017	18/12/2017	05/12/2017	24	9
260	488	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	14/11/2017	28/11/2017	05/12/2017	10	
261	489	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	14/11/2017	23/11/2017	28/11/2017	7	
262	490	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	14/11/2017	17/11/2017	28/11/2017	3	
263	491	SECRETARIA GENERAL	15/11/2017	23/11/2017	29/11/2017	6	
264	492	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	15/11/2017	17/11/2017	29/12/2017	2	
265	493	OFICINA ASESORA JURÍDICA	15/11/2017	29/11/2017	29/11/2017	10	
266	494	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15/11/2017	17/11/2017	22/11/2017	2	
267	495	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	16/11/2017	17/11/2017	07/12/2017	1	
268	502	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16/11/2017	16/11/2017	30/11/2017	0	
269	503	OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	16/11/2017	16/11/2017	07/12/2017	0	
270	507	OFICINA ASESORA JURÍDICA	16/11/2017	28/12/2017	02/01/2018	30	
271	508	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	16/11/2017	30/11/2017	30/11/2017	10	
272	509	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16/11/2017	17/11/2017	23/11/2017	1	
273	510	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16/11/2017	16/11/2017	07/12/2017	0	
274	511	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	16/11/2017	20/11/2017	02/01/2018	2	
275	512	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/11/2017	20/11/2017	11/12/2017	1	
276	513	OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	17/11/2017	21/11/2017	01/12/2017	2	
277	514	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	17/11/2017	27/11/2017	11/12/2017	6	
278	515	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/11/2017	21/11/2017	11/12/2017	2	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



279	516	OFICINA ASESORA JURÍDICA	17/11/2017	29/11/2017	11/12/2017	8	
280	517	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	17/11/2017	11/12/2017	11/12/2017	16	
281	518	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/11/2017	11/12/2017	11/12/2017	16	
282	519	DIRECCIÓN GENERAL	17/11/2017	17/11/2017	01/12/2017	0	
283	520	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	17/11/2017	6/12/2017	11/12/2017	13	
284	521	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20/11/2017	22/11/2017	27/11/2017	2	
285	522	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	20/11/2017	22/11/2017	12/12/2017	2	
286	523	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	20/11/2017	26/12/2017	04/01/2018	26	
287	524	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20/11/2017	29/11/2017	04/12/2017	7	
288	525	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20/11/2017	29/11/2017	04/12/2017	7	
289	526	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20/11/2017	29/11/2017	04/12/2017	7	
290	527	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20/11/2017	29/11/2017	04/12/2017	7	
291	528	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20/11/2017	29/11/2017	04/12/2017	7	
292	529	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20/11/2017	29/11/2017	04/12/2017	7	
293	530	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20/11/2017	29/11/2017	04/12/2017	7	
294	531	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20/11/2017	29/11/2017	04/12/2017	7	
295	532	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	20/11/2017	28/11/2017	04/12/2017	6	
296	533	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20/11/2017	29/12/2017	04/01/2018	29	
297	534	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	20/11/2017	22/11/2017	12/12/2017	2	
298	535	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	20/11/2017	22/11/2017	04/12/2017	2	
299	538	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20/11/2017	21/11/2017	12/12/2017	1	
300	539	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20/11/2017	22/11/2017	27/11/2017	2	
301	540	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	20/11/2017	21/11/2017	12/12/2017	1	
302	541	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20/11/2017	21/11/2017	12/12/2017	1	
303	542	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	20/11/2017	25/11/2017	12/12/2017	4	
304	543	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	21/11/2017	23/11/2017	13/12/2017	2	
305	544	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	21/11/2017	5/12/2017	13/12/2017	10	
306	545	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	21/11/2017	14/12/2017	13/12/2017	17	2
307	546	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	21/11/2017	22/11/2017	05/12/2017	1	
308	547	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	21/11/2017	12/12/2017	13/12/2017	15	
309	548	OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	21/11/2017	21/11/2017	05/12/2017	0	
310	549	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	21/11/2017	28/11/2017	13/12/2017	5	
311	550	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	21/11/2017	4/12/2017	05/12/2017	9	
312	551	OFICINA ASESORA JURÍDICA	21/11/2017	12/01/2018	05/01/2018	38	8
313	552	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	22/11/2017	4/12/2017	06/12/2017	8	
314	553	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	22/11/2017	28/11/2017	29/11/2017	4	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



315	554	OFICINA ASESORA JURÍDICA	22/11/2017	12/01/2018	09/01/2018	37	7
316	555	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	22/11/2017	26/12/2017	14/12/2017	24	9
317	556	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	22/11/2017	27/11/2017	14/12/2017	3	
318	557	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	22/11/2017	6/12/2017	06/12/2017	10	
319	558	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	22/11/2017	25/11/2017	09/01/2018	2	
320	559	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	22/11/2017	28/11/2017	14/12/2017	4	
321	560	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	22/11/2017	28/11/2017	14/12/2017	4	
322	561	OFICINA ASESORA JURÍDICA	22/11/2017	12/01/2018	09/01/2018	37	7
323	562	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	22/11/2017	11/12/2017	06/12/2017	13	3
324	563	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23/11/2017	28/11/2017	30/11/2017	3	
325	564	OFICINA ASESORA JURÍDICA	23/11/2017	12/01/2018	10/01/2018	36	6
326	565	DIRECCIÓN GENERAL	23/11/2017	27/12/2017	10/01/2018	24	
327	566	OFICINA ASESORA JURÍDICA	23/11/2017	4/12/2017	15/12/2017	7	
328	567	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	23/11/2017	27/11/2017	15/12/2017	2	
329	568	OFICINA ASESORA JURÍDICA	23/11/2017	4/12/2017	15/12/2017	7	
330	569	OFICINA ASESORA JURÍDICA	23/11/2017	4/12/2017	15/12/2017	7	
331	570	OFICINA ASESORA JURÍDICA	23/11/2017	30/11/2017	15/12/2017	5	
332	571	OFICINA ASESORA JURÍDICA	23/11/2017	4/12/2017	15/12/2017	7	
333	572	OFICINA ASESORA JURÍDICA	23/11/2017	4/12/2017	15/12/2017	7	
334	573	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	23/11/2017	19/12/2017	15/12/2017	18	3
335	574	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	23/11/2017	13/12/2017	15/12/2017	14	
336	575	OFICINA ASESORA JURÍDICA	23/11/2017	11/01/2018	15/12/2017	35	20
337	576	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	23/11/2017	19/12/2017	15/12/2017	18	3
338	577	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	24/11/2017	4/12/2017	18/12/2017	6	
339	578	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	24/11/2017	28/11/2017	01/12/2017	2	
340	579	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	24/11/2017	7/12/2017	18/12/2017	9	
341	580	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	24/11/2017	1/12/2017	11/12/2017	5	
342	581	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	24/11/2017	4/12/2017	11/12/2017	6	
343	582	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	24/11/2017	15/01/2018	11/12/2017	36	26
344	583	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	25/11/2017	4/12/2017	11/12/2017	5	
345	584	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	26/11/2017	11/12/2017	11/12/2017	11	
346	585	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	26/11/2017	30/11/2017	01/12/2017	4	
347	586	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	27/11/2017	4/12/2017	12/12/2017	5	
348	587	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	27/11/2017	26/12/2017	19/12/2017	21	6
349	588	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	27/11/2017	28/11/2017	12/12/2017	1	
350	589	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	27/11/2017	12/12/2017	19/12/2017	11	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



351	590	OFICINA ASESORA JURÍDICA	27/11/2017	5/12/2017	19/12/2017	6	
352	591	OFICINA ASESORA JURÍDICA	27/11/2017	6/12/2017	12/12/2017	7	
353	592	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	28/11/2017	19/12/2017	15/01/2018	15	
354	593	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	28/11/2017	29/11/2017	20/12/2017	1	
355	594	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	28/11/2017	11/12/2017	13/12/2017	9	
356	595	OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	28/11/2017	28/11/2017	13/12/2017	0	
357	596	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	28/11/2017	19/01/2018	15/01/2018	38	8
358	597	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	28/11/2017	1/12/2017	20/12/2017	3	
359	598	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	28/11/2017	6/12/2017	20/12/2017	6	
360	599	OFICINA ASESORA JURÍDICA	28/11/2017	30/11/2017	13/12/2017	2	
361	600	OFICINA ASESORA JURÍDICA	28/11/2017	13/12/2017	20/12/2017	11	
362	601	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	28/11/2017	4/12/2017	13/12/2017	4	
363	602	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	29/11/2017	11/12/2017	14/12/2017	8	
364	603	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	29/11/2017	30/11/2017	06/12/2017	1	
365	604	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	29/11/2017	7/12/2017	21/12/2017	6	
366	605	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	29/11/2017	12/12/2017	21/12/2017	9	
367	606	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	30/11/2017	29/12/2017	15/12/2017	21	11
368	607	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	30/11/2017	12/12/2017	15/12/2017	8	
369	608	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	30/11/2017	15/12/2017	15/12/2017	11	
370	609	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	30/11/2017	14/12/2017	15/12/2017	10	
371	610	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	30/11/2017	14/12/2017	22/12/2017	10	
372	611	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	30/11/2017	15/12/2017	15/12/2017	11	
373	612	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1/12/2017	29/12/2017	18/01/2018	20	
374	613	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	1/12/2017	4/12/2017	18/12/2017	1	
375	614	OFICINA ASESORA JURÍDICA	1/12/2017	21/12/2017	26/12/2017	14	
376	615	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4/12/2017	29/12/2017	19/01/2018	19	
377	616	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	4/12/2017	6/12/2017	27/12/2017	2	
378	617	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	4/12/2017	21/12/2017	19/12/2017	13	3
379	618	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	4/12/2017	4/12/2017	19/12/2017	0	
380	619	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	4/12/2017	13/12/2017	19/12/2017	7	
381	620	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	4/12/2017	18/12/2017	19/12/2017	10	
382	621	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	4/12/2017	6/12/2017	27/12/2017	2	
383	622	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4/12/2017	4/12/2017	19/12/2017	0	
384	623	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4/12/2017	4/12/2017	19/12/2017	0	
385	624	OFICINA ASESORA JURÍDICA	4/12/2017	27/12/2017	27/12/2017	17	2
386	625	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	4/12/2017	19/01/2018	19/01/2018	34	4

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



387	626	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	5/12/2017	5/12/2017	20/12/2017	0	
388	627	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	5/12/2017	6/12/2017	20/12/2017	1	
389	628	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	5/12/2017	6/12/2017	20/12/2017	1	
390	629	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	5/12/2017	27/12/2017	20/12/2017	16	6
391	630	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	5/12/2017	13/12/2017	20/12/2017	6	
392	631	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5/12/2017	13/12/2017	13/12/2017	6	
393	632	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	5/12/2017	13/12/2017	28/12/2017	6	
394	633	DIRECCIÓN GENERAL	5/12/2017	4/01/2018	28/12/2017	22	7
395	634	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	5/12/2017	14/12/2017	20/12/2017	7	
396	635	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6/12/2017	13/12/2017	14/12/2017	5	
397	637	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6/12/2017	13/12/2017	14/12/2017	5	
398	638	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	6/12/2017	11/12/2017	21/12/2017	3	
399	639	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6/12/2017	13/12/2017	14/12/2017	5	
400	640	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	6/12/2017	18/12/2017	29/12/2017	8	
401	641	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	6/12/2017	18/12/2017	29/12/2017	8	
402	642	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	6/12/2017	19/12/2017	21/12/2017	9	
403	643	OFICINA ASESORA JURÍDICA	6/12/2017	12/12/2017	21/12/2017	4	
404	644	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6/12/2017	20/12/2017	21/12/2017	10	
405	645	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6/12/2017	13/12/2017	14/12/2017	5	
406	646	OFICINA ASESORA JURÍDICA	6/12/2017	26/12/2017	29/12/2017	14	
407	647	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	6/12/2017	12/12/2017	21/12/2017	4	
408	648	OFICINA ASESORA JURÍDICA	7/12/2017	11/01/2018	24/01/2018	25	
409	649	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10/12/2017	13/12/2017	15/12/2017	3	
410	650	OFICINA ASESORA JURÍDICA	10/12/2017	11/12/2017	24/01/2018	1	
411	651	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	11/12/2017	12/01/2018	26/12/2017	24	14
412	652	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	11/12/2017	21/12/2017	26/12/2017	8	
413	653	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	11/12/2017	20/12/2017	26/12/2017	7	
414	654	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	11/12/2017	20/12/2017	26/12/2017	7	
415	655	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	11/12/2017	11/12/2017	26/12/2017	0	
416	656	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	11/12/2017	20/12/2017	26/12/2017	7	
417	657	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	11/12/2017	13/12/2017	26/12/2017	2	
418	658	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	11/12/2017		25/01/2018	33	3
419	659	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	11/12/2017	18/12/2017	26/12/2017	5	
420	660	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11/12/2017	29/12/2017	25/01/2018	14	
421	661	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11/12/2017	29/12/2017	25/01/2018	14	
422	662	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11/12/2017	29/12/2017	25/01/2018	14	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



423	663	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11/12/2017	29/12/2017	25/01/2018	14	
424	664	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11/12/2017	29/12/2017	25/01/2018	14	
425	665	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11/12/2017	18/12/2017	18/12/2017	5	
426	666	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	12/12/2017	20/12/2017	04/01/2018	6	
427	667	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	12/12/2017	21/12/2017	27/12/2017	7	
428	668	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	12/12/2017	27/12/2017	04/01/2018	11	
429	669	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	12/12/2017	29/12/2017	27/12/2017	13	3
430	670	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	12/12/2017	13/12/2017	27/12/2017	1	
431	671	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	13/12/2017	21/12/2017	28/12/2017	6	
432	672	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	13/12/2017	12/01/2018	05/01/2018	22	7
433	673	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13/12/2017	14/12/2017	28/12/2017	1	
434	674	OFICINA ASESORA JURÍDICA	13/12/2017	29/12/2017	05/01/2018	12	
435	675	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	13/12/2017	26/12/2017	05/01/2018	9	
436	676	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	13/12/2017	29/12/2017	28/12/2017	12	2
437	677	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	13/12/2017	14/12/2017	05/01/2018	1	
438	678	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	13/12/2017	29/12/2017	05/01/2018	12	
439	679	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14/12/2017	18/12/2017	21/12/2017	2	
440	680	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	14/12/2017	19/12/2017	29/12/2017	3	
441	681	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	14/12/2017	20/12/2017	29/12/2017	4	
442	682	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	14/12/2017	29/12/2017	09/01/2018	11	
443	683	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	14/12/2017	21/12/2017	30/01/2018	5	
444	684	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	14/12/2017	26/12/2017	29/12/2017	8	
445	685	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	15/12/2017	21/12/2017	02/01/2018	4	
446	686	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	17/12/2017	21/12/2017	02/01/2018	4	
447	687	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17/12/2017	20/12/2017	22/12/2017	3	
448	688	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17/12/2017	18/12/2017	22/12/2017	1	
449	689	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	18/12/2017	28/12/2017	11/01/2018	8	
450	690	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	18/12/2017	26/12/2017	11/01/2018	6	
451	691	OFICINA ASESORA JURÍDICA	18/12/2017	5/01/2018	11/01/2018	14	
452	692	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	18/12/2017	4/01/2018	01/02/2018	13	
453	693	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	18/12/2017	19/12/2017	03/01/2018	1	
454	694	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	18/12/2017	5/01/2018	11/01/2018	14	
455	695	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	18/12/2017	19/12/2017	11/01/2018	1	
456	696	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	19/12/2017	27/12/2017	04/01/2018	6	
457	697	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	19/12/2017	27/12/2017	04/01/2018	6	
458	698	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	19/12/2017	20/12/2017	12/01/2018	1	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



459	699	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	19/12/2017	26/12/2017	12/01/2018	5	
460	700	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	19/12/2017	27/12/2017	04/01/2018	6	
461	701	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	19/12/2017		02/02/2018	27	
462	702	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	20/12/2017	26/12/2017	15/01/2018	4	
463	703	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20/12/2017	28/12/2017	28/12/2017	6	
464	704	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	20/12/2017	27/12/2017	15/01/2018	5	
465	705	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	20/12/2017	27/12/2017	15/01/2018	5	
466	706	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20/12/2017	21/12/2017	28/12/2017	1	
467	707	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	20/12/2017	11/01/2018	15/01/2018	16	
468	708	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20/12/2017	20/12/2017	05/01/2018	0	
469	709	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	21/12/2017	17/01/2018	16/01/2018	19	4
470	710	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	21/12/2017	29/12/2017	16/01/2018	6	
471	711	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	21/12/2017	29/12/2017	16/01/2018	6	
472	712	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	22/12/2017	29/12/2017	17/01/2018	5	
473	713	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	22/12/2017	27/12/2017	10/01/2018	3	
474	714	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	22/12/2017	5/01/2018	17/01/2018	10	
475	715	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	22/12/2017	29/12/2017	17/01/2018	5	
476	716	OFICINA ASESORA JURÍDICA	22/12/2017	9/01/2018	17/01/2018	12	
477	717	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	22/12/2017	29/12/2017	17/01/2018	5	
478	718	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	26/12/2017	29/12/2017	03/01/2018	3	
479	719	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	26/12/2017	5/01/2018	18/01/2018	8	
480	720	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	26/12/2017		18/01/2018	22	7
481	721	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	26/12/2017	5/01/2018	11/01/2018	8	
482	722	OFICINA ASESORA JURÍDICA	26/12/2017	29/01/2018	08/02/2018	24	
483	723	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	27/12/2017	2/01/2018	04/01/2018	4	
484	724	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	27/12/2017	5/01/2018	04/01/2018	7	2
485	725	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	27/12/2017	9/01/2018	12/01/2018	9	
486	726	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	27/12/2017	5/01/2018	12/01/2018	7	
487	727	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	27/12/2017	29/12/2017	12/01/2018	2	
488	728	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	27/12/2017	29/12/2017	12/01/2018	2	
489	729	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	27/12/2017	9/01/2018	12/01/2018	9	
490	730	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	27/12/2017	5/01/2018	12/01/2018	7	
491	731	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	28/12/2017	2/01/2018	22/01/2018	3	
492	732	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	28/12/2017		15/01/2018	20	10
493	733	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	28/12/2017		22/01/2018	20	5
494	734	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	28/12/2017	5/01/2018	22/01/2018	6	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400

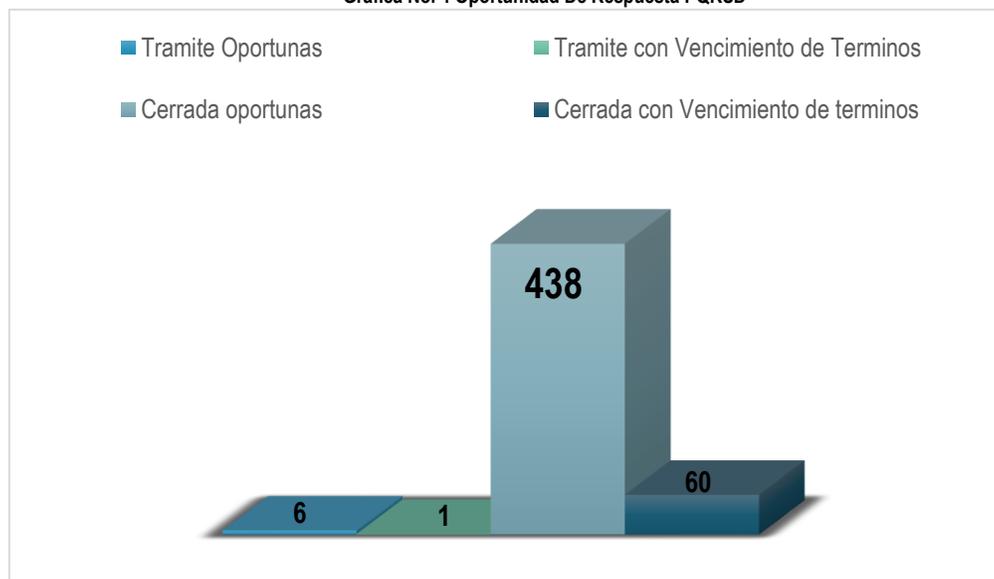


495	735	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	29/12/2017	12/01/2018	16/01/2018	10	
496	736	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	29/12/2017	29/12/2017	09/01/2018	0	
497	737	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	29/12/2017	15/01/2018	23/01/2018	11	
498	738	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	29/12/2017	10/01/2018	23/01/2018	8	
499	739	GRUPO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	29/12/2017	29/12/2017	23/01/2018	0	
500	740	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	29/12/2017		23/01/2018	19	4
501	741	OFICINA ASESORA JURÍDICA	30/12/2017	12/01/2018	16/01/2018	9	
502	1586	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	29/11/2017	4/12/2017	14/12/2017	3	
503	1587	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	29/11/2017	5/12/2017	14/12/2017	4	
504	1588	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA	29/11/2017	4/12/2017	21/12/2017	3	
505	1589	DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA	29/11/2017	14/12/2017	21/12/2017	11	

Fuente: Grilla aplicativo Sistema PQRSD con corte 29 de enero 2018.

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 505 PQRSD durante el trimestre en análisis, de las cuales, 1 PQRSD se encuentra en estado de tramite incumplida (con vencimiento de términos sin respuesta), 6 PQRSD en estado tramite (en oportunidad de respuesta) y 498 PQRSD se encuentran cerradas, dentro de estas PQRSD en estado cerrado 60 fueron resueltas fuera del termino establecido. <sup>4</sup>

Grafica No. 4 Oportunidad De Respuesta PQRSD



Fuente:

Grilla aplicativo Sistema PQRSD con corte 29 de enero 2018.

<sup>4</sup> Durante la vigencia 2017 con corte 29 de enero 2018 quedan 4 PQRSD en estado tramite con vencimiento de términos y 6 PQRSD en oportunidad de respuesta

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



**5. PQRSD QUE PRESENTAN QUEJAS Y RECLAMOS**

Para este trimestre se presentó 1 queja, direccionada al Grupo de Atención al Ciudadano y 11 reclamos dirigidos a la Dirección de Redes en Salud Pública, Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo Gestión de Talento Humano y Oficina Asesora Jurídica. Para las quejas y reclamos gestionadas 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 no se presentaron sugerencias por parte de los ciudadanos.

**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 1º de Octubre al 31º de Diciembre de 2017, según cuadro PQRSD y aplicativo PQRSD se radicaron 505 peticiones y no se negó el acceso de información a ninguna de ella.

TABLA No. 5 Solicitudes Acceso Información Pública

SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
505	55	0

Fuente: Grilla aplicativo Sistema PQRSD con corte 29 de enero 2018.

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



## 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 2017, 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 11 reclamos para realizar actividades que fortalezcan aquellas debilidades.
- Que las diferentes dependencias del INS estén pendientes del estado de las PQRSD, teniendo en cuenta que se pueden ser monitoreadas constantemente desde su fecha de radicado para evitar, incumplimientos en términos de respuesta.
- Mostrar al ciudadano cliente los diferentes canales para radicar sus peticiones ya que el telefónico y presencial son los menos utilizados

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

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

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400

