



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

II INFORME TRIMESTRE 2017

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Julio 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 Página web: 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 DE ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA**
- 9. RECOMENDACIONES**



1. INTRODUCCIÓN

La información contenida en este documento corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSD) recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias del Instituto Nacional de Salud durante el periodo comprendido entre el 1° abril y el 30 de junio de 2017, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía la gestión realizada 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 equivalente a la vigencia inmediatamente 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 término 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

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 la atención o servicio prestado por la entidad.

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.

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.



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.

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.

PQRS: 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(PQRS): (1) 324 4576

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: 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 abril y el 30 de junio de 2017 se gestionaron un total de 451 PQRSD, distribuidas así: 318 derechos de petición, 25 peticiones de consulta, 4 peticiones de documentos, 67 peticiones de información, 4 quejas, 6 reclamos, 1 sugerencias, 0 denuncia, 1 felicitaciones y 25 no competencia.

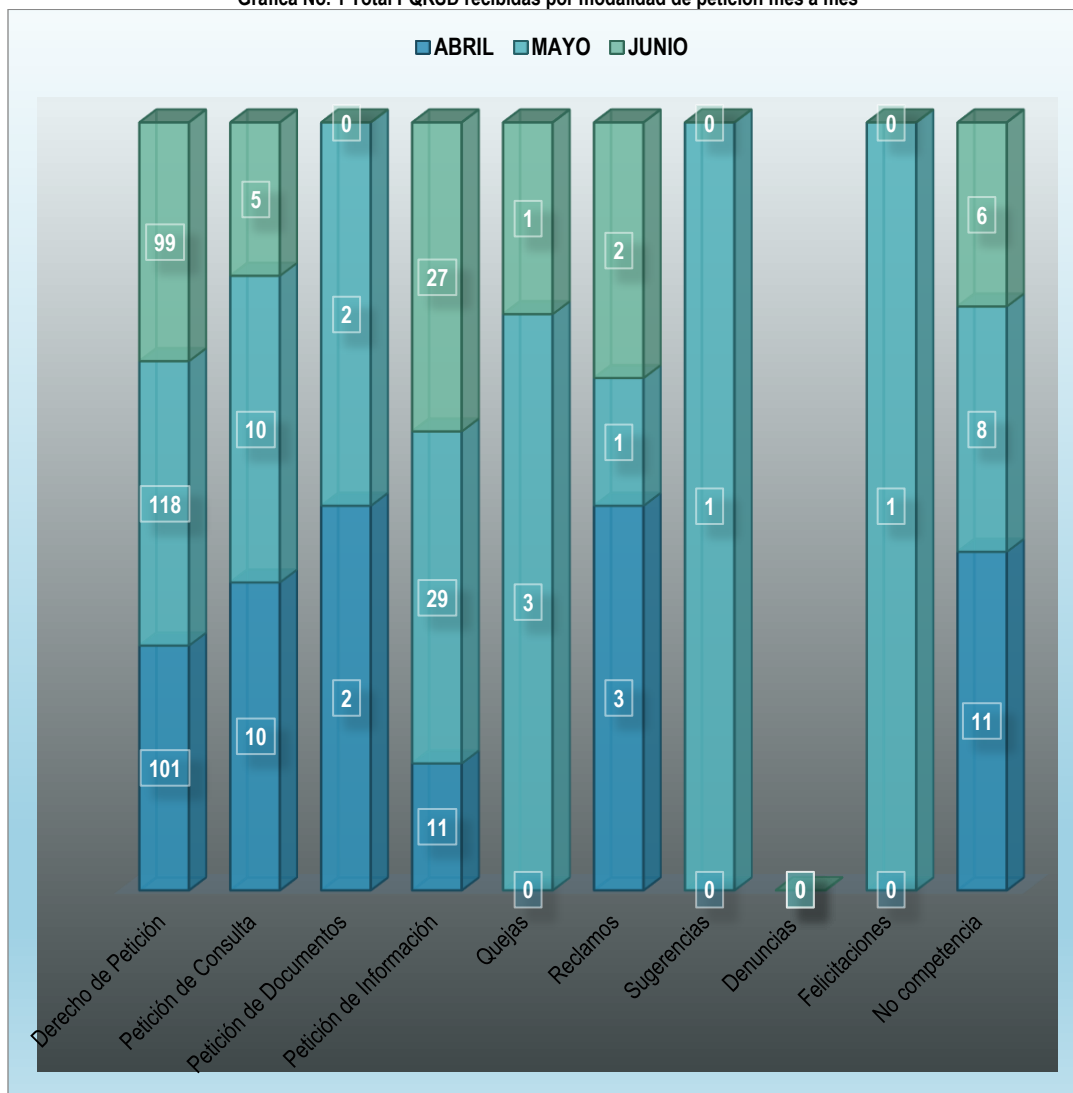
Tabla No. 1 PQRSD recibidas por Modalidad de Petición

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derecho de Petición	101	118	99	318
Petición de Consulta	10	10	5	25
Petición de Documentos	2	2	0	4
Petición de Información	11	29	27	67
Quejas	0	3	1	4
Reclamos	3	1	2	6
Sugerencias	0	1	0	1
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	1	0	1
No competencia	11	8	6	25
TOTALES	138	173	140	451

Fuente: Base de datos con corte 21 de julio aplicativo PHP.

La tabla por modalidad de petición nos muestra que la mayor parte de PQRSD son derechos de peticiones que corresponden a un 70.5%, seguido de un 15% petición de información, 5.5% petición de consulta, 5.5% no competencias, 1.3% reclamos, 0.9% petición de documentos, 0.9 quejas, 0.2% felicitaciones, y 0,2% sugerencias.

Gráfica No. 1 Total PQRSD recibidas por modalidad de petición mes a mes

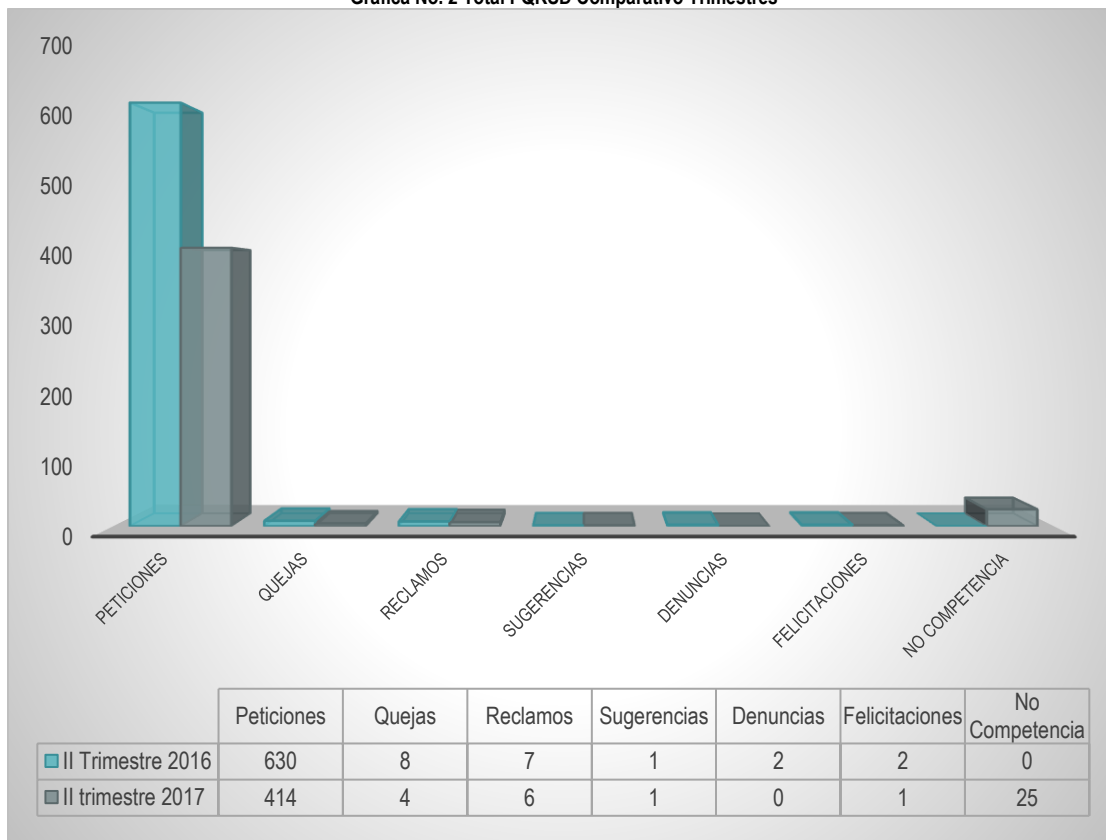


Fuente: Base de datos con corte 21 de julio aplicativo PHP.

La gráfica anterior evidencia que durante el periodo en análisis (abril, mayo y junio 2017) la mayor recepción de PQRSD se presentó en el mes de mayo con un 38,4% correspondiente a 173 PQRSD, seguido del mes de junio con un 31,0% correspondiente a 140 PQRSD y finalizando con junio con 30,6% correspondiente a 181 PQRSD.

3.2. COMPARATIVO PQRSD TRIMESTRE

Gráfica No. 2 Total PQRSD Comparativo Trimestres



Fuente: Base de datos con corte 21 de julio aplicativo PHP.

Comparando el segundo trimestre 2016 con el segundo trimestre 2017, se evidencia disminución de PQRSD radicadas en el Grupo de Atención al Ciudadano con una diferencia de 199 PQRSD.

3.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

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

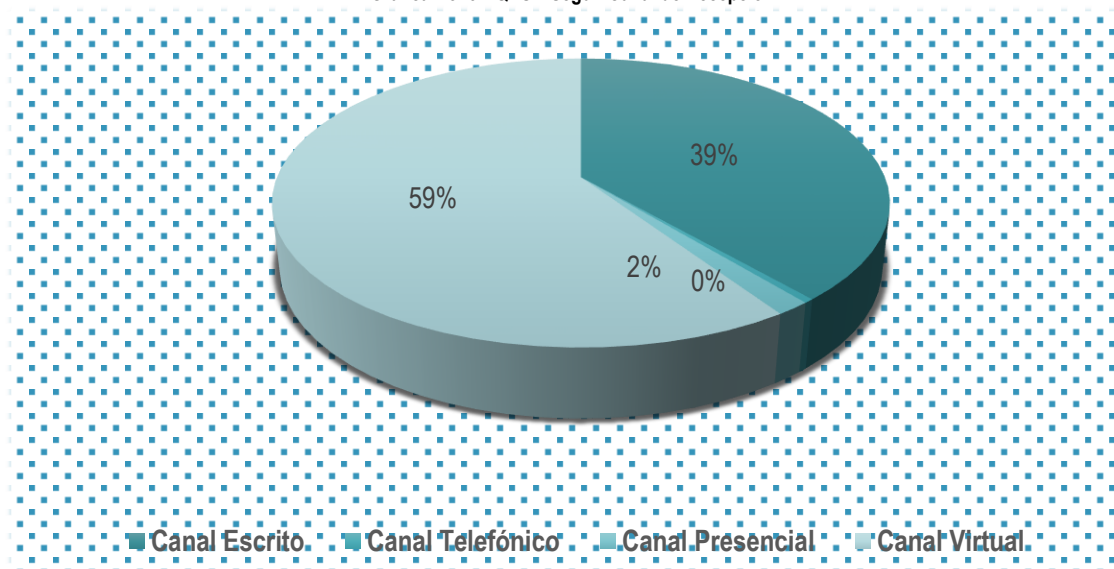
Tabla No. 2 Cuadro Según Canal PQRSD

CANAL	TOTAL PQRSD
Canal Escrito	174
Canal Telefónico	2
Canal Presencial	7
Canal Virtual	268
Totales	451

Fuente: Base de datos con corte 21 de julio aplicativo PHP.

El canal virtual, es el canal más utilizado por los ciudadanos para formular sus peticiones a través del cual, se gestionaron 268 PQRSD, seguido del canal escrito, canal presencial y telefónico.

Gráfica No. 3 PQRSD Según Canal de Recepción



Fuente: Base de datos con corte 21 de julio aplicativo PHP.

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

3.4 PQRS POR ASUNTO Y DEPENDENCIA

La siguiente tabla muestra las PQRS gestionadas por dependencias con su respectivo asunto¹:

Tabla No. 3 PQRS por Asunto y Dependencia

DEPENDENCIA	ASUNTO	CANTIDAD PQRS
Dirección de Investigación en Salud Pública	No Competencia del INS.	1
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	1
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	1
	TOTAL	3
Dirección de Producción	Suero Antiofídico.	8
	TOTAL	8
Dirección de Redes en Salud Pública	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	23
	Certificación Personas en Salud Pública.	1
	Certificados.	5
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	4
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	7
	Donación de Sangre.	1
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	34
	No Competencia del INS.	1
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	25
	Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto.	38
	Trámite Carné Donación.	9
	Trámites Administrativos.	4
TOTAL	152	
Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	5
	Certificados.	1
	Conceptos Toxicológicos.	10
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	22
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	9
	No Competencia del INS.	2
	Página Web.	1
	Programa epidemiología de Campo FETP.	1
Sivigila.	36	

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

	Suero Antiofídico.	1
	Trámites Administrativos.	3
	TOTAL	91
Dirección General	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	1
	Consultas Asociadas a Eventos en Salud Pública.	4
	No Competencia del INS.	1
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	1
	Suero Antiofídico.	1
	Trámites Administrativos.	1
	TOTAL	9
Grupo de Atención al Ciudadano	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	1
	Conceptos Toxicológicos.	1
	Consultas Asociadas a Eventos en Salud Pública.	1
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	4
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	7
	No Competencia del INS.	23
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	3
	Programa epidemiología de Campo FETP.	1
	Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto.	1
	Sivigila.	8
	Suero Antiofídico.	2
	Trámites Administrativos.	3
	Varios.	1
	TOTAL	56
Grupo de Gestión Administrativa	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	1
	TOTAL	1
Grupo de Gestión Contractual	Certificados.	3
	Contratación Pública.	2
	Trámites Administrativos.	3
	TOTAL	8
Grupo de Gestión del Talento Humano	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	1
	Bonos Pensionales.	50
	Certificados.	5
	Trámites Administrativos.	9
	Varios.	1
TOTAL	66	
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Biblioteca	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	1
	Trámites Administrativos.	1
	Varios.	1
	TOTAL	3
Grupo de Gestión Financiera	Certificados.	2
	Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto.	2
	Trámites Administrativos.	3
	TOTAL	7
Oficina Asesora de Planeación	Trámites Administrativos.	1
	TOTAL	1

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



Oficina Asesora Jurídica	Bienes y Servicios ofrecidos por el INS.	4
	Certificados.	2
	Conceptos Toxicológicos.	2
	Consultas Asociados a Eventos en Salud Pública.	4
	Cursos - Pasantías - Capacitaciones.	1
	Donación y Trasplante Órganos y Tejidos.	3
	Procedimientos y/o resultados de Laboratorio.	7
	Sivigila.	3
	Trámites Administrativos.	14
	Varios.	2
TOTAL		42
Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación	Trámites Administrativos.	1
	Página Web.	1
	TOTAL	2
Secretaría General	Trámites Administrativos.	2
	TOTAL	2
TOTALES		451

Fuente: Base de datos con corte 21 de julio aplicativo PHP.

Las cinco dependencias que tramitaron el mayor número de PQRSD fueron: Dirección de Redes en Salud Pública con un total de 152 PQRSD, y asunto más consultado Programa Externo de Desempeño Directo e Indirecto, seguida por la Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública con 91 PQRSD siendo los asunto más relevantes, SIVIGILA, continuando con Grupo de Gestión Humana con 71 PQRSD y asunto más consultado bonos pensionales, siguiendo con el Grupo de Atención al Ciudadano con 56 PQRSD y asunto más consultado no competencia, finalizando con Oficina Jurídica con 42 PQRSD y asuntos más consultados trámites administrativos .

4. OPORTUNIDAD Y DÍAS DE RESPUESTA PQRSD

La siguiente tabla muestra la oportunidad y días de respuesta de las PQRSD gestionadas durante el periodo comprendido entre el 1° de junio y 30 de junio 2017, en donde se evidencia columnas con:

- N° consecutivo de número PQRSD.
- ID numero con el que se identifica la PQRSD.
- Fecha de radicado: fecha de ingreso de la PQRSD al grupo de atención al ciudadano.

- Fecha de respuesta: indica la fecha en la que se le dio cierre a la PQRSD² por parte de atención al ciudadano.
- Días transcurridos hasta la fecha de respuesta: mide en días calendario desde su recepción hasta el día de la respuesta a la PQRSD.³
- Oportunidad de respuesta: mide los días que trascurrieron después de los términos establecidos para dar respuesta a las PQRSD.

TABLA OPORTUNIDAD Y DÍAS DE RESPUESTA

Tabla No. 4 PQRSD 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	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
1	7834	Grupo de Atención al Ciudadano	02/04/2017	03/04/2017	07/04/2017	1	
2	7835	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	03/04/2017	05/04/2017	26/04/2017	2	
3	7836	Dirección General.	03/04/2017	04/04/2017	26/04/2017	1	
4	7837	Dirección de Producción	03/04/2017	06/04/2017	26/04/2017	3	
5	7838	Dirección de Redes en Salud Pública	03/04/2017	04/04/2017	26/04/2017	1	
6	7839	Grupo de Gestión del Talento Humano	03/04/2017	01/03/2017	19/04/2017	0	
7	7840	Grupo de Atención al Ciudadano	03/04/2017	03/04/2017	19/04/2017	0	
8	7841	Dirección de Redes en Salud Pública	03/04/2017	11/04/2017	26/04/2017	8	
9	7842	Dirección de Redes en Salud Pública	04/04/2017	05/04/2017	27/04/2017	1	
10	7843	Grupo de Gestión del Talento Humano	04/04/2017	12/04/2017	27/04/2017	8	
11	7844	Oficina Asesora Jurídica	04/04/2017	18/04/2017	27/04/2017	14	
12	7845	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	04/04/2017	26/04/2017	27/04/2017	22	
13	7846	Dirección de Redes en Salud Pública	04/04/2017	24/03/2017	19/05/2017	0	
14	7847	Grupo de Atención al Ciudadano	04/04/2017	04/04/2017	20/04/2017	0	
15	7848	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	04/04/2017	11/05/2017	27/04/2017	37	10
16	7849	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	05/04/2017	11/04/2017	22/05/2017	6	
17	7850	Dirección de Redes en Salud Pública	05/04/2017	09/05/2017	28/04/2017	34	7
18	7851	Vigilancia y Análisis en Salud Pública.	05/04/2017	26/04/2017	28/04/2017	21	

² Las PQRSD que no indican la fecha son aquellas que al momento de realizar el informe con corte 21/07/2017 no tenían respuesta

³ Las PQRSD que no indican días transcurridos son las que 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 Página web: www.ins.gov.co

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



19	7852	Dirección de Redes en Salud Pública	06/04/2017	21/04/2017	02/05/2017	15	
20	7853	Dirección de Redes en Salud Pública	06/04/2017	06/04/2017	02/05/2017	0	
21	7854	Dirección de Redes en Salud Pública	06/04/2017	12/04/2017	02/05/2017	6	
22	7855	Grupo de Gestión del Talento Humano	06/04/2017	02/05/2017	02/05/2017	26	
23	7856	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	06/04/2017	17/04/2017	24/04/2017	11	
24	7857	Dirección de Producción	06/04/2017	24/04/2017	02/05/2017	18	
25	7858	Oficina Asesora Jurídica	06/04/2017	20/04/2017	02/05/2017	14	
26	7859	Dirección de Redes en Salud Pública	06/04/2017	23/05/2017	23/05/2017	47	
27	7860	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	06/04/2017	24/05/2017	23/05/2017	48	1
28	7861	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	06/04/2017	12/04/2017	02/05/2017	6	
29	7862	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	07/04/2017	07/04/2017	03/05/2017	0	
30	7863	Dirección de Redes en Salud Pública	07/04/2017	27/04/2017	03/05/2017	20	
31	7864	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	07/04/2017	04/05/2017	24/05/2017	27	
32	7865	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	07/04/2017	04/05/2017	24/05/2017	27	
33	7866	Dirección de Redes en Salud Pública	07/04/2017	26/04/2017	03/05/2017	19	
34	7867	Oficina Asesora Jurídica	07/04/2017	05/05/2017	03/05/2017	28	2
35	7868	Secretaría General.	07/04/2017	05/04/2017	03/05/2017	0	
36	7869	Grupo de Gestión del Talento Humano	07/04/2017	10/04/2017	25/04/2017	3	
37	7870	Grupo de Gestión del Talento Humano	10/04/2017	05/05/2017	04/05/2017	25	1
38	7871	Dirección de Redes en Salud Pública	10/04/2017	09/05/2017	04/05/2017	29	3
39	7872	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	10/04/2017	10/04/2017	04/05/2017	0	
40	7873	Oficina Asesora Jurídica	10/04/2017	28/04/2017	04/05/2017	18	
41	7874	Oficina Asesora Jurídica	10/04/2017	17/04/2017	04/05/2017	7	
42	7875	Secretaría General.	10/04/2017	21/04/2017	26/04/2017	11	
43	7876	Dirección de Redes en Salud Pública	11/04/2017	18/04/2017	05/05/2017	7	
44	7877	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	11/04/2017	11/04/2017	05/05/2017	0	
45	7878	Dirección de Redes en Salud Pública	11/04/2017	18/04/2017	05/05/2017	7	
46	7879	Dirección de Redes en Salud Pública	11/04/2017	17/04/2017	05/05/2017	6	
47	7880	Oficina Asesora Jurídica	11/04/2017	05/05/2017	05/05/2017	24	
48	7881	Oficina Asesora Jurídica	11/04/2017	05/05/2017	05/05/2017	24	
49	7882	Dirección General.	11/04/2017	03/05/2017	05/05/2017	22	
50	7883	Oficina Asesora Jurídica	11/04/2017	17/04/2017	05/05/2017	6	
51	7884	Oficina Asesora Jurídica	11/04/2017	04/05/2017	05/05/2017	23	
52	7885	Grupo de Gestión del Talento Humano	11/04/2017	04/04/2017	05/05/2017	0	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



53	7886	Grupo de Gestión del Talento Humano	11/04/2017	04/04/2017	05/05/2017	0	
54	7887	Grupo de Atención al Ciudadano	11/04/2017	11/04/2017	27/04/2017	0	
55	7888	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	11/04/2017	12/04/2017	27/04/2017	1	
56	7889	Grupo de Gestión Documental	12/04/2017	12/04/2017	08/05/2017	0	
57	7890	Grupo de Atención al Ciudadano	12/04/2017	12/04/2017	28/04/2017	0	
58	7891	Grupo de Atención al Ciudadano	12/04/2017	12/04/2017	21/04/2017	0	
59	7892	Grupo de Atención al Ciudadano	12/04/2017	12/04/2017	28/04/2017	0	
60	7893	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	12/04/2017	02/05/2017	08/05/2017	20	
61	7894	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	13/04/2017	21/04/2017	08/05/2017	8	
62	7895	Investigación en Salud Pública.	17/04/2017	17/04/2017	24/04/2017	0	
63	7896	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	17/04/2017	20/04/2017	09/05/2017	3	
64	7897	Dirección de Redes en Salud Pública	17/04/2017	27/04/2017	09/05/2017	10	
65	7898	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	17/04/2017	04/05/2017	09/05/2017	17	
66	7899	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	17/04/2017	25/04/2017	09/05/2017	8	
67	7900	Grupo de Atención al Ciudadano	17/04/2017	17/04/2017	09/05/2017	0	
68	7901	Dirección de Redes en Salud Pública	17/04/2017	19/04/2017	09/05/2017	2	
69	7902	Dirección de Redes en Salud Pública	17/04/2017	19/04/2017	09/05/2017	2	
70	7903	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	17/04/2017	19/04/2017	09/05/2017	2	
71	7904	Oficina Asesora Jurídica	17/04/2017	09/05/2017	09/05/2017	22	
72	7905	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	18/04/2017	04/05/2017	10/05/2017	16	
73	7906	Dirección de Redes en Salud Pública	18/04/2017	18/04/2017	10/05/2017	0	
74	7907	Oficina Asesora Jurídica	18/04/2017	24/04/2017	10/05/2017	6	
75	7908	Dirección de Redes en Salud Pública	18/04/2017	19/04/2017	10/05/2017	1	
76	7909	Grupo de Gestión Financiera	19/04/2017	20/04/2017	11/05/2017	1	
77	7910	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	19/04/2017	24/04/2017	11/05/2017	5	
78	7911	Dirección de Redes en Salud Pública	19/04/2017	19/04/2017	11/05/2017	0	
79	7912	Dirección de Redes en Salud Pública	19/04/2017	17/05/2017	11/05/2017	28	4
80	7913	Investigación en Salud Pública.	19/04/2017	25/04/2017	11/05/2017	6	
81	7914	Dirección de Redes en Salud Pública	19/04/2017	20/04/2017	11/05/2017	1	
82	7915	Dirección de Redes en Salud Pública	20/04/2017	20/04/2017	12/05/2017	0	
83	7916	Dirección de Redes en Salud Pública	20/04/2017	21/04/2017	12/05/2017	1	
84	7917	Dirección de Redes en Salud Pública	20/04/2017	20/04/2017	12/05/2017	0	
85	7918	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	20/04/2017	24/04/2017	12/05/2017	4	
86	7919	Dirección de Redes en Salud Pública	20/04/2017	21/04/2017	12/05/2017	1	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



87	7920	Dirección de Redes en Salud Pública	20/04/2017	20/04/2017	12/05/2017	0	
88	7921	Oficina Asesora Jurídica	21/04/2017	05/05/2017	06/06/2017	14	
89	7922	Oficina Asesora Jurídica	21/04/2017	16/05/2017	15/05/2017	25	1
90	7923	Dirección de Redes en Salud Pública	21/04/2017	18/05/2017	06/06/2017	27	
91	7924	Grupo de Gestión del Talento Humano	21/04/2017	27/04/2017	15/05/2017	6	
92	7925	Dirección de Redes en Salud Pública	21/04/2017	15/05/2017	15/05/2017	24	
93	7926	Oficina Asesora Jurídica	21/04/2017	19/05/2017	15/05/2017	28	4
94	7927	Grupo de Gestión del Talento Humano	21/04/2017	16/05/2017	15/05/2017	25	1
95	7928	Grupo de Atención al Ciudadano	22/04/2017	24/04/2017	28/04/2017	2	
96	7929	Grupo de Atención al Ciudadano	22/04/2017	24/04/2017	28/04/2017	2	
97	7930	Investigación en Salud Pública.	23/04/2017	16/05/2017	15/05/2017	23	1
98	7931	Grupo de Atención al Ciudadano	23/04/2017	24/04/2017	28/04/2017	1	
99	7932	Grupo de Atención al Ciudadano	23/04/2017	24/04/2017	28/04/2017	1	
100	7933	Grupo de Atención al Ciudadano	23/04/2017	24/04/2017	28/04/2017	1	
101	7934	Grupo de Atención al Ciudadano	24/04/2017	24/04/2017	02/05/2017	0	
102	7935	Dirección de Redes en Salud Pública	24/04/2017	22/05/2017	16/05/2017	28	4
103	7936	Grupo de Atención al Ciudadano	24/04/2017	24/04/2017	09/05/2017	0	
104	7937	Grupo de Atención al Ciudadano	24/04/2017	24/04/2017	09/05/2017	0	
105	7938	Grupo de Atención al Ciudadano	24/04/2017	24/04/2017	09/05/2017	0	
106	7939	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	24/04/2017	10/05/2017	16/05/2017	16	
107	7940	Dirección de Redes en Salud Pública	24/04/2017	15/06/2017	07/06/2017	52	6
108	7941	Dirección de Redes en Salud Pública	24/04/2017	11/05/2017	16/05/2017	17	
109	7942	Dirección de Redes en Salud Pública	25/04/2017	09/05/2017	17/05/2017	14	
110	7943	Grupo de Atención al Ciudadano	25/04/2017	25/04/2017	03/05/2017	0	
111	7944	Dirección de Redes en Salud Pública	25/04/2017	26/04/2017	17/05/2017	1	
112	7945	Dirección de Redes en Salud Pública	25/04/2017	08/05/2017	17/05/2017	13	
113	7946	Grupo de Gestión del Talento Humano	25/04/2017	16/05/2017	17/05/2017	21	
114	7947	Dirección de Redes en Salud Pública	25/04/2017	02/06/2017	17/05/2017	38	12
115	7948	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	25/04/2017	26/04/2017	17/05/2017	1	
116	7949	Dirección de Redes en Salud Pública	25/04/2017	26/04/2017	17/05/2017	1	
117	7951	Grupo de Atención al Ciudadano	26/04/2017	26/04/2017	04/05/2017	0	
118	7952	Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación	26/04/2017	27/04/2017	18/05/2017	1	
119	7953	Dirección de Redes en Salud Pública	26/04/2017	26/04/2017	18/05/2017	0	
120	7954	Dirección de Redes en Salud Pública	26/04/2017	08/05/2017	18/05/2017	12	
121	7955	Oficina Asesora Jurídica	26/04/2017	18/05/2017	18/05/2017	22	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



122	7956	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	26/04/2017	18/05/2017	18/05/2017	22	
123	7957	Oficina Asesora Jurídica	27/04/2017	19/05/2017	12/06/2017	22	
124	7958	Dirección de Redes en Salud Pública	27/04/2017	09/05/2017	19/05/2017	12	
125	7959	Dirección de Redes en Salud Pública	27/04/2017	02/05/2017	19/05/2017	5	
126	7960	Dirección General.	27/04/2017	27/04/2017	19/05/2017	0	
127	7961	Grupo de Gestión Financiera	27/04/2017	18/05/2017	19/05/2017	21	
128	7962	Dirección de Redes en Salud Pública	27/04/2017	02/05/2017	19/05/2017	5	
129	7963	Dirección de Redes en Salud Pública	27/04/2017	19/05/2017	19/05/2017	22	
130	7964	Dirección General.	28/04/2017	08/05/2017	22/05/2017	10	
131	7965	Dirección de Redes en Salud Pública	28/04/2017	24/05/2017	22/05/2017	26	2
132	7966	Dirección de Redes en Salud Pública	28/04/2017	10/05/2017	22/05/2017	12	
133	7967	Dirección de Redes en Salud Pública	28/04/2017	28/04/2017	22/05/2017	0	
134	7968	Dirección de Redes en Salud Pública	28/04/2017	02/05/2017	22/05/2017	4	
135	7969	Dirección de Redes en Salud Pública	28/04/2017	03/05/2017	22/05/2017	5	
136	7970	Dirección de Redes en Salud Pública	28/04/2017	03/05/2017	22/05/2017	5	
137	7971	Dirección de Redes en Salud Pública	28/04/2017	28/04/2017	22/05/2017	0	
138	7972	Dirección de Redes en Salud Pública	29/04/2017	19/05/2017	22/05/2017	20	
139	7973	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	01/05/2017	03/05/2017	22/05/2017	2	
140	7974	Grupo de Atención al Ciudadano	01/05/2017	02/05/2017	22/05/2017	1	
141	7975	Dirección de Redes en Salud Pública	02/05/2017	10/05/2017	23/05/2017	8	
142	7976	Dirección de Redes en Salud Pública	02/05/2017	08/05/2017	23/05/2017	6	
143	7977	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	02/05/2017	02/05/2017	23/05/2017	0	
144	7978	Dirección de Redes en Salud Pública	02/05/2017	03/05/2017	23/05/2017	1	
145	7979	Dirección de Redes en Salud Pública	03/05/2017	05/05/2017	24/05/2017	2	
146	7980	Dirección de Redes en Salud Pública	03/05/2017	08/05/2017	24/05/2017	5	
147	7981	Dirección de Redes en Salud Pública	03/05/2017	05/05/2017	24/05/2017	2	
148	7982	Dirección de Redes en Salud Pública	03/05/2017	04/05/2017	24/05/2017	1	
149	7983	Dirección de Redes en Salud Pública	03/05/2017	04/05/2017	24/05/2017	1	
150	7984	Dirección de Redes en Salud Pública	03/05/2017	04/05/2017	24/05/2017	1	
151	7985	Dirección de Redes en Salud Pública	03/05/2017	04/05/2017	15/06/2017	1	
152	7986	Dirección de Redes en Salud Pública	03/05/2017	04/05/2017	24/05/2017	1	
153	7987	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	03/05/2017	17/05/2017	24/05/2017	14	
154	7988	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	04/05/2017	04/05/2017	25/05/2017	0	
155	7989	Dirección de Redes en Salud Pública	04/05/2017	05/05/2017	25/05/2017	1	
156	7990	Dirección de Redes en Salud Pública	04/05/2017	09/05/2017	25/05/2017	5	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



157	7991	Grupo de Gestión del Talento Humano	04/05/2017	08/05/2017	25/05/2017	4	
158	7992	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	05/05/2017	12/05/2017	26/05/2017	7	
159	7993	Dirección de Redes en Salud Pública	05/05/2017	09/05/2017	26/05/2017	4	
160	7994	Dirección de Redes en Salud Pública	05/05/2017	02/06/2017	26/05/2017	28	5
161	7995	Grupo de Gestión del Talento Humano	05/05/2017	18/05/2017	26/05/2017	13	
162	7996	Grupo de Gestión del Talento Humano	05/05/2017	11/05/2017	26/05/2017	6	
163	7997	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	05/05/2017	23/05/2017	26/05/2017	18	
164	7998	Dirección de Redes en Salud Pública	05/05/2017	29/06/2017	20/06/2017	55	7
165	7999	Oficina Asesora de Planeación	05/05/2017	11/05/2017	26/05/2017	6	
166	8000	Dirección de Redes en Salud Pública	05/05/2017	30/05/2017	26/05/2017	25	2
167	8002	Dirección de Redes en Salud Pública	06/05/2017	22/05/2017	26/05/2017	16	
168	8003	Grupo de Atención al Ciudadano	06/05/2017	08/05/2017	19/05/2017	2	
169	8004	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	06/05/2017	08/05/2017	12/05/2017	2	
170	8005	Dirección de Redes en Salud Pública	07/05/2017	25/05/2017	26/05/2017	18	
171	8006	Grupo de Atención al Ciudadano	07/05/2017	08/05/2017	26/05/2017	1	
172	8007	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	07/05/2017	17/05/2017	26/05/2017	10	
173	8008	Dirección de Redes en Salud Pública	08/05/2017	08/05/2017	30/05/2017	0	
174	8009	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	08/05/2017	09/05/2017	30/05/2017	1	
175	8010	Grupo de Gestión del Talento Humano	08/05/2017	19/03/2017	30/05/2017	0	
176	8011	Dirección de Producción	08/05/2017	09/05/2017	30/05/2017	1	
177	8012	Grupo de Gestión del Talento Humano	08/05/2017	25/05/2017	30/05/2017	17	
178	8013	Grupo de Gestión Financiera	09/05/2017	18/05/2017	31/05/2017	9	
179	8014	Dirección de Redes en Salud Pública	09/05/2017	22/05/2017	31/05/2017	13	
180	8015	Grupo de Gestión Financiera	09/05/2017	18/05/2017	31/05/2017	9	
181	8016	Dirección de Redes en Salud Pública	09/05/2017	10/05/2017	31/05/2017	1	
182	8017	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	09/05/2017	19/05/2017	31/05/2017	10	
183	8018	Dirección de Redes en Salud Pública	10/05/2017	02/06/2017	01/06/2017	23	1
184	8019	Grupo de Gestión del Talento Humano	10/05/2017	09/05/2017	01/06/2017	0	
185	8020	Grupo de Gestión del Talento Humano	10/05/2017	18/05/2017	01/06/2017	8	
186	8021	Grupo de Gestión del Talento Humano	10/05/2017	31/05/2017	01/06/2017	21	
187	8022	Grupo de Atención al Ciudadano	10/05/2017	10/05/2017	24/05/2017	0	
188	8023	Gestión Administrativa.	10/05/2017	26/05/2017	01/06/2017	16	
189	8024	Grupo de Gestión del Talento Humano	10/05/2017	01/06/2017	01/06/2017	22	
190	8025	Grupo de Gestión del Talento Humano	10/05/2017	18/05/2017	01/06/2017	8	
191	8026	Dirección de Redes en Salud Pública	10/05/2017	11/05/2017	01/06/2017	1	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



192	8027	Dirección de Redes en Salud Pública	11/05/2017	11/05/2017	02/06/2017	0	
193	8028	Dirección de Redes en Salud Pública	11/05/2017	01/06/2017	02/06/2017	21	
194	8029	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	11/05/2017	30/05/2017	02/06/2017	19	
195	8030	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	11/05/2017	16/05/2017	25/05/2017	5	
196	8031	Grupo de Gestión del Talento Humano	11/05/2017	15/05/2017	02/06/2017	4	
197	8032	Oficina Asesora Jurídica	11/05/2017	17/05/2017	25/05/2017	6	
198	8033	Oficina Asesora Jurídica	11/05/2017	19/05/2017	25/05/2017	8	
199	8034	Oficina Asesora Jurídica	11/05/2017	17/05/2017	25/05/2017	6	
200	8035	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	12/05/2017	16/05/2017	05/06/2017	4	
201	8036	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	12/05/2017	18/05/2017	05/06/2017	6	
202	8038	Oficina Asesora Jurídica	16/05/2017	05/06/2017	07/06/2017	20	
203	8039	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	16/05/2017	01/06/2017	30/06/2017	16	
204	8040	Oficina Asesora Jurídica	16/05/2017	07/06/2017	07/06/2017	22	
205	8041	Oficina Asesora Jurídica	16/05/2017	07/06/2017	07/06/2017	22	
206	8042	Grupo de Gestión del Talento Humano	16/05/2017	31/05/2017	07/06/2017	15	
207	8043	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	16/05/2017	23/05/2017	07/06/2017	7	
208	8044	Dirección de Redes en Salud Pública	16/05/2017	08/06/2017	07/06/2017	23	1
209	8045	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	16/05/2017	18/05/2017	07/06/2017	2	
210	8046	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	16/05/2017	07/06/2017	07/06/2017	22	
211	8047	Oficina Asesora Jurídica	16/05/2017	04/07/2017	07/06/2017	49	19
212	8048	Grupo de Gestión del Talento Humano	17/05/2017	30/05/2017	08/06/2017	13	
213	8049	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	17/05/2017	31/05/2017	08/06/2017	14	
214	8050	Oficina Asesora Jurídica	17/05/2017	08/06/2017	08/06/2017	22	
215	8051	Grupo de Gestión del Talento Humano	17/05/2017	30/05/2017	08/06/2017	13	
216	8052	Oficina Asesora Jurídica	17/05/2017	25/05/2017	01/06/2017	8	
217	8053	Dirección de Redes en Salud Pública	18/05/2017	08/06/2017	09/06/2017	21	
218	8054	Grupo de Atención al Ciudadano	18/05/2017	18/05/2017	25/05/2017	0	
219	8055	Dirección de Redes en Salud Pública	18/05/2017	19/05/2017	09/06/2017	1	
220	8056	Dirección de Redes en Salud Pública	18/05/2017	19/05/2017	09/06/2017	1	
221	8057	Dirección de Redes en Salud Pública	18/05/2017	22/05/2017	09/06/2017	4	
222	8058	Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación	19/05/2017	26/05/2017	#N/A	7	
223	8059	Dirección de Redes en Salud Pública	19/05/2017	22/05/2017	12/06/2017	3	
224	8060	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	19/05/2017	19/05/2017	12/06/2017	0	
225	8061	Grupo de Gestión del Talento Humano	19/05/2017	31/05/2017	12/06/2017	12	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



226	8062	Oficina Asesora Jurídica	19/05/2017	23/05/2017	05/06/2017	4	
227	8063	Dirección de Redes en Salud Pública	20/05/2017	09/06/2017	12/06/2017	20	
228	8064	Dirección de Redes en Salud Pública	20/05/2017	09/06/2017	12/06/2017	20	
229	8065	Dirección de Redes en Salud Pública	20/05/2017	09/06/2017	12/06/2017	20	
230	8066	Dirección de Redes en Salud Pública	22/05/2017	23/05/2017	13/06/2017	1	
231	8067	Dirección de Redes en Salud Pública	22/05/2017	23/05/2017	07/07/2017	1	
232	8068	Dirección de Redes en Salud Pública	22/05/2017	23/05/2017	13/06/2017	1	
233	8069	Grupo de Atención al Ciudadano	22/05/2017	22/05/2017	30/05/2017	0	
234	8070	Grupo de Atención al Ciudadano	22/05/2017	22/05/2017	30/05/2017	0	
235	8071	Grupo de Atención al Ciudadano	22/05/2017	22/05/2017	06/06/2017	0	
236	8072	Dirección de Redes en Salud Pública	22/05/2017	01/06/2017	13/06/2017	10	
237	8073	Oficina Asesora Jurídica	22/05/2017	13/06/2017	13/06/2017	22	
238	8074	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	22/05/2017	31/05/2017	06/06/2017	9	
239	8075	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	22/05/2017	13/06/2017	13/06/2017	22	
240	8076	Grupo de Atención al Ciudadano	23/05/2017	23/05/2017	07/06/2017	0	
241	8077	Grupo de Atención al Ciudadano	23/05/2017	23/05/2017	07/06/2017	0	
242	8078	Grupo de Atención al Ciudadano	23/05/2017	25/05/2017	31/05/2017	2	
243	8079	Grupo de Gestión Financiera	23/05/2017	23/05/2017	14/06/2017	0	
244	8080	Dirección de Redes en Salud Pública	23/05/2017	23/05/2017	14/06/2017	0	
245	8081	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	23/05/2017	30/05/2017	14/06/2017	7	
246	8082	Grupo de Gestión del Talento Humano	23/05/2017	31/05/2017	14/06/2017	8	
247	8083	Grupo de Gestión del Talento Humano	23/05/2017	31/05/2017	14/06/2017	8	
248	8084	Grupo de Gestión del Talento Humano	23/05/2017	01/06/2017	14/06/2017	9	
249	8085	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	24/05/2017	26/05/2017	08/06/2017	2	
250	8086	Dirección de Redes en Salud Pública	24/05/2017	26/05/2017	15/06/2017	2	
251	8087	Dirección de Redes en Salud Pública	24/05/2017	26/05/2017	15/06/2017	2	
252	8088	Dirección de Redes en Salud Pública	24/05/2017	26/05/2017	15/06/2017	2	
253	8089	Dirección de Redes en Salud Pública	24/05/2017	06/06/2017	15/06/2017	13	
254	8090	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	24/05/2017	08/06/2017	15/06/2017	15	
255	8091	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	24/05/2017	16/06/2017	11/07/2017	23	
256	8092	Dirección General.	24/05/2017	31/05/2017	01/06/2017	7	
257	8093	Dirección de Redes en Salud Pública	24/05/2017	16/06/2017	15/06/2017	23	1
258	8094	Oficina Asesora Jurídica	24/05/2017	11/07/2017	11/07/2017	48	
259	8095	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	24/05/2017	30/05/2017	15/06/2017	6	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



260	8096	Dirección de Redes en Salud Pública	24/05/2017	10/07/2017	11/07/2017	47	
261	8097	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	24/05/2017	05/06/2017	15/06/2017	12	
262	8098	Dirección de Redes en Salud Pública	24/05/2017	25/05/2017	15/06/2017	1	
263	8099	Grupo de Atención al Ciudadano	25/05/2017	25/05/2017	09/06/2017	0	
264	8100	Dirección General.	25/05/2017	26/05/2017	16/06/2017	1	
265	8101	Grupo de Gestión del Talento Humano	25/05/2017	16/06/2017	16/06/2017	22	
266	8102	Grupo de Gestión Documental	25/05/2017	01/06/2017	09/06/2017	7	
267	8103	Dirección de Redes en Salud Pública	25/05/2017	07/06/2017	16/06/2017	13	
268	8104	Dirección de Redes en Salud Pública	25/05/2017	26/05/2017	16/06/2017	1	
269	8105	Dirección de Redes en Salud Pública	25/05/2017	02/06/2017	09/06/2017	8	
270	8106	Grupo de Atención al Ciudadano	26/05/2017	30/05/2017	05/06/2017	4	
271	8107	Oficina Asesora Jurídica	26/05/2017	07/06/2017	20/06/2017	12	
272	8108	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	26/05/2017	21/06/2017	20/06/2017	26	1
273	8109	Grupo de Gestión del Talento Humano	26/05/2017	01/06/2017	12/06/2017	6	
274	8110	Grupo de Gestión del Talento Humano	26/05/2017	09/06/2017	12/06/2017	14	
275	8111	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	26/05/2017	20/06/2017	20/06/2017	25	
276	8112	Grupo de Gestión del Talento Humano	26/05/2017	08/06/2017	12/06/2017	13	
277	8113	Dirección de Redes en Salud Pública	26/05/2017	02/06/2017	12/06/2017	7	
278	8114	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	29/05/2017	08/06/2017	20/06/2017	10	
279	8115	Dirección de Redes en Salud Pública	30/05/2017	02/06/2017	21/06/2017	3	
280	8116	Grupo de Atención al Ciudadano	30/05/2017	30/05/2017	13/06/2017	0	
281	8117	Dirección de Redes en Salud Pública	30/05/2017	02/06/2017	21/06/2017	3	
282	8118	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	30/05/2017	31/05/2017	21/06/2017	1	
283	8119	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	30/05/2017	07/06/2017	21/06/2017	8	
284	8120	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	30/05/2017	20/06/2017	14/07/2017	21	
285	8121	Gestión Contractual.	30/05/2017	21/06/2017	21/06/2017	22	
286	8122	Grupo de Gestión del Talento Humano	26/05/2017	01/06/2017	13/07/2017	6	
287	8123	Dirección de Redes en Salud Pública	30/05/2017	25/07/2017	14/07/2017	56	7
288	8124	Grupo de Atención al Ciudadano	30/05/2017	30/05/2017	13/06/2017	0	
289	8125	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/05/2017	08/06/2017	13/06/2017	9	
290	8126	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/05/2017	09/06/2017	13/06/2017	10	
291	8127	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/05/2017	30/05/2017	13/06/2017	0	
292	8128	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/05/2017	15/06/2017	13/06/2017	16	2
293	8129	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/05/2017	30/05/2017	13/06/2017	0	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



294	8130	Dirección de Redes en Salud Pública	30/05/2017	05/07/2017	21/06/2017	36	10
295	8131	Oficina Asesora Jurídica	30/05/2017	27/06/2017	21/06/2017	28	4
296	8132	Dirección de Redes en Salud Pública	30/05/2017	31/05/2017	21/06/2017	1	
297	8133	Gestión Contractual.	30/05/2017	31/05/2017	21/06/2017	1	
298	8134	Grupo de Atención al Ciudadano	30/05/2017	30/05/2017	06/06/2017	0	
299	8135	Grupo de Atención al Ciudadano	31/05/2017	31/05/2017	14/06/2017	0	
300	8136	Grupo de Atención al Ciudadano	31/05/2017	22/06/2017	22/06/2017	22	
301	8137	Grupo de Gestión del Talento Humano	31/05/2017	14/06/2017	14/06/2017	14	
302	8138	Dirección de Redes en Salud Pública	31/05/2017	07/06/2017	14/06/2017	7	
303	8139	Grupo de Atención al Ciudadano	31/05/2017	12/06/2017	22/06/2017	12	
304	8140	Oficina Asesora Jurídica	31/05/2017	21/06/2017	22/06/2017	21	
305	8141	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	31/05/2017	05/06/2017	14/06/2017	5	
306	8142	Grupo de Atención al Ciudadano	31/05/2017	31/05/2017	07/06/2017	0	
307	8143	Dirección de Redes en Salud Pública	31/05/2017	02/06/2017	22/06/2017	2	
308	8144	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	31/05/2017	05/06/2017	22/06/2017	5	
309	8145	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	31/05/2017	31/05/2017	22/06/2017	0	
310	8146	Dirección de Redes en Salud Pública	31/05/2017	02/06/2017	22/06/2017	2	
311	8147	Dirección de Redes en Salud Pública	31/05/2017	31/05/2017	22/06/2017	0	
312	8148	Grupo de Atención al Ciudadano	31/05/2017	01/06/2017	22/06/2017	1	
313	8149	Dirección de Redes en Salud Pública	01/06/2017	07/06/2017	15/06/2017	6	
314	8150	Dirección de Redes en Salud Pública	01/06/2017	16/06/2017	23/06/2017	15	
315	8151	Grupo de Gestión Financiera	01/06/2017	29/06/2017	23/06/2017	28	4
316	8152	Dirección de Redes en Salud Pública	01/06/2017	23/06/2017	23/06/2017	22	
317	8153	Gestión Contractual.	01/06/2017	13/06/2017	23/06/2017	12	
318	8154	Dirección de Redes en Salud Pública	01/06/2017	05/06/2017	15/06/2017	4	
319	8155	Grupo de Atención al Ciudadano	01/06/2017	01/06/2017	08/06/2017	0	
320	8156	Dirección de Redes en Salud Pública	01/06/2017	02/06/2017	23/06/2017	1	
321	8157	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	02/06/2017	06/06/2017	16/06/2017	4	
322	8158	Grupo de Atención al Ciudadano	02/06/2017	02/06/2017	16/06/2017	0	
323	8159	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	02/06/2017	16/06/2017	27/06/2017	14	
324	8160	Grupo de Gestión del Talento Humano	02/06/2017	08/06/2017	27/06/2017	6	
325	8161	Dirección de Redes en Salud Pública	02/06/2017	16/06/2017	27/06/2017	14	
326	8162	Grupo de Gestión del Talento Humano	02/06/2017	23/06/2017	27/06/2017	21	
327	8163	Gestión Contractual.	02/06/2017	27/06/2017	27/06/2017	25	
328	8164	Oficina Asesora Jurídica	02/06/2017	21/06/2017	27/06/2017	19	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



329	8165	Dirección de Redes en Salud Pública	05/06/2017	06/06/2017	28/06/2017	1	
330	8166	Gestión Contractual.	05/06/2017	27/06/2017	28/06/2017	22	
331	8167	Gestión Contractual.	05/06/2017	07/06/2017	28/06/2017	2	
332	8168	Oficina Asesora Jurídica	05/06/2017	14/06/2017	20/06/2017	9	
333	8169	Grupo de Atención al Ciudadano	05/06/2017	06/06/2017	12/06/2017	1	
334	8170	Dirección de Redes en Salud Pública	06/06/2017	23/06/2017	29/06/2017	17	
335	8171	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	06/06/2017	12/06/2017	29/06/2017	6	
336	8172	Dirección de Redes en Salud Pública	07/06/2017	16/06/2017	30/06/2017	9	
337	8173	Dirección de Redes en Salud Pública	07/06/2017	27/06/2017	30/06/2017	20	
338	8174	Dirección de Redes en Salud Pública	07/06/2017	07/06/2017	30/06/2017	0	
339	8175	Grupo de Atención al Ciudadano	07/06/2017	07/06/2017	14/06/2017	0	
340	8176	Grupo de Atención al Ciudadano	07/06/2017	30/06/2017	30/06/2017	23	
341	8177	Dirección General.	07/06/2017	21/06/2017	30/06/2017	14	
342	8178	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	07/06/2017	23/06/2017	30/06/2017	16	
343	8179	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	07/06/2017	22/06/2017	30/06/2017	15	
344	8180	Dirección de Redes en Salud Pública	07/06/2017		25/07/2017	0	
345	8181	Dirección de Producción	07/06/2017	09/06/2017	30/06/2017	2	
346	8182	Dirección de Producción	07/06/2017	21/06/2017	30/06/2017	14	
347	8183	Grupo de Atención al Ciudadano	07/06/2017	10/07/2017	25/07/2017	33	
348	8184	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	08/06/2017	20/06/2017	04/07/2017	12	
349	8185	Dirección de Redes en Salud Pública	08/06/2017	13/06/2017	04/07/2017	5	
350	8186	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	08/06/2017	30/06/2017	04/07/2017	22	
351	8187	Dirección de Redes en Salud Pública	09/06/2017	13/06/2017	05/07/2017	4	
352	8188	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	09/06/2017	16/06/2017	05/07/2017	7	
353	8189	Dirección de Redes en Salud Pública	09/06/2017	12/06/2017	05/07/2017	3	
354	8190	Grupo de Gestión del Talento Humano	09/06/2017	08/06/2017	27/06/2017	0	
355	8191	Dirección de Redes en Salud Pública	09/06/2017	14/07/2017	05/07/2017	35	7
356	8192	Grupo de Gestión del Talento Humano	09/06/2017	05/07/2017	05/07/2017	26	
357	8193	Dirección General.	12/06/2017	13/06/2017	20/06/2017	1	
358	8194	Grupo de Gestión del Talento Humano	12/06/2017	12/06/2017	28/06/2017	0	
359	8195	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	13/06/2017	22/06/2017	07/07/2017	9	
360	8196	Dirección de Redes en Salud Pública	13/06/2017	21/06/2017	07/07/2017	8	
361	8197	Oficina Asesora Jurídica	13/06/2017	20/06/2017	07/07/2017	7	
362	8198	Grupo de Atención al Ciudadano	13/06/2017	07/07/2017	07/07/2017	24	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



363	8199	Dirección de Redes en Salud Pública	13/06/2017	15/06/2017	07/07/2017	2	
364	8200	Dirección de Redes en Salud Pública	14/06/2017	27/07/2017	10/07/2017	43	13
365	8201	Dirección de Redes en Salud Pública	14/06/2017	15/06/2017	10/07/2017	1	
366	8202	Dirección de Producción	15/06/2017	16/06/2017	11/07/2017	1	
367	8203	Dirección General.	15/06/2017	15/06/2017	11/07/2017	0	
368	8204	Grupo de Atención al Ciudadano	15/06/2017	15/06/2017	11/07/2017	0	
369	8205	Dirección de Redes en Salud Pública	15/06/2017	06/07/2017	11/07/2017	21	
370	8206	Grupo de Gestión del Talento Humano	15/06/2017	05/07/2017	11/07/2017	20	
371	8207	Oficina Asesora Jurídica	15/06/2017		11/07/2017	0	
372	8208	Oficina Asesora Jurídica	15/06/2017		11/07/2017	0	
373	8209	Grupo de Gestión del Talento Humano	15/06/2017	30/06/2017	04/07/2017	15	
374	8210	Grupo de Gestión del Talento Humano	15/06/2017		04/07/2017	0	
375	8211	Oficina Asesora Jurídica	15/06/2017	10/07/2017	11/07/2017	25	
376	8212	Oficina Asesora Jurídica	15/06/2017	06/07/2017	11/07/2017	21	
377	8213	Grupo de Gestión del Talento Humano	15/06/2017	11/07/2017	04/07/2017	26	5
378	8214	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	16/06/2017	20/06/2017	12/07/2017	4	
379	8215	Grupo de Atención al Ciudadano	16/06/2017	05/07/2017	03/08/2017	19	
380	8216	Dirección de Redes en Salud Pública	16/06/2017	21/06/2017	12/07/2017	5	
381	8217	Grupo de Gestión del Talento Humano	16/06/2017	13/07/2017	05/07/2017	27	6
382	8218	Grupo de Gestión del Talento Humano	16/06/2017	05/07/2017	12/07/2017	19	
383	8219	Grupo de Gestión del Talento Humano	16/06/2017	12/07/2017	12/07/2017	26	
384	8220	Dirección de Redes en Salud Pública	17/06/2017	29/06/2017	12/07/2017	12	
385	8221	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	19/06/2017	22/06/2017	12/07/2017	3	
386	8222	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	20/06/2017	23/06/2017	13/07/2017	3	
387	8223	Dirección de Redes en Salud Pública	20/06/2017	21/06/2017	13/07/2017	1	
388	8224	Dirección de Redes en Salud Pública	20/06/2017	27/06/2017	06/07/2017	7	
389	8225	Dirección de Redes en Salud Pública	20/06/2017	21/07/2017	13/07/2017	31	6
390	8226	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	21/06/2017		08/08/2017	0	
391	8227	Grupo de Gestión del Talento Humano	21/06/2017		07/07/2017	0	
392	8228	Grupo de Atención al Ciudadano	21/06/2017	21/06/2017	14/07/2017	0	
393	8229	Dirección de Redes en Salud Pública	21/06/2017	30/06/2017	14/07/2017	9	
394	8230	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	21/06/2017	23/06/2017	08/08/2017	2	
395	8231	Grupo de Atención al Ciudadano	21/06/2017	27/06/2017	29/06/2017	6	
396	8232	Grupo de Atención al Ciudadano	21/06/2017		08/08/2017	0	
397	8233	Grupo de Gestión del Talento Humano	21/06/2017	12/07/2017	07/07/2017	21	3

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



398	8234	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	21/06/2017	30/06/2017	07/07/2017	9	
399	8235	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	22/06/2017	29/06/2017	17/07/2017	7	
400	8236	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	22/06/2017	27/06/2017	17/07/2017	5	
401	8237	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	22/06/2017	23/06/2017	17/07/2017	1	
402	8238	Grupo de Gestión Financiera	22/06/2017	12/07/2017	17/07/2017	20	
403	8239	Dirección de Producción	22/06/2017	23/06/2017	17/07/2017	1	
404	8240	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	22/06/2017	22/06/2017	17/07/2017	0	
405	8241	Oficina Asesora Jurídica	22/06/2017	17/07/2017	17/07/2017	25	
406	8242	Oficina Asesora Jurídica	22/06/2017	29/06/2017	30/06/2017	7	
407	8243	Oficina Asesora Jurídica	22/06/2017	29/06/2017	10/07/2017	7	
408	8244	Dirección de Redes en Salud Pública	22/06/2017	29/06/2017	17/07/2017	7	
409	8245	Dirección de Redes en Salud Pública	22/06/2017	10/07/2017	17/07/2017	18	
410	8246	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	22/06/2017	17/07/2017	17/07/2017	25	
411	8247	Dirección de Redes en Salud Pública	23/06/2017	27/06/2017	18/07/2017	4	
412	8248	Grupo de Atención al Ciudadano	23/06/2017	23/06/2017	18/07/2017	0	
413	8249	Grupo de Gestión del Talento Humano	23/06/2017		11/07/2017	0	
414	8250	Gestión Contractual.	23/06/2017	10/07/2017	11/07/2017	17	
415	8251	Dirección de Redes en Salud Pública	23/06/2017	21/07/2017	18/07/2017	28	3
416	8252	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	25/06/2017	29/06/2017	11/07/2017	4	
417	8253	Grupo de Gestión del Talento Humano	27/06/2017	18/07/2017	19/07/2017	21	
418	8254	Dirección de Redes en Salud Pública	27/06/2017	10/07/2017	19/07/2017	13	
419	8255	Grupo de Gestión Documental	27/06/2017	19/07/2017	19/07/2017	22	
420	8256	Grupo de Atención al Ciudadano	27/06/2017	27/06/2017	19/07/2017	0	
421	8257	Dirección de Redes en Salud Pública	27/06/2017	29/06/2017	19/07/2017	2	
422	8258	Grupo de Gestión del Talento Humano	27/06/2017	10/07/2017	19/07/2017	13	
423	8259	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	27/06/2017	05/07/2017	19/07/2017	8	
424	8260	Grupo de Atención al Ciudadano	27/06/2017	28/06/2017	05/07/2017	1	
425	8261	Dirección de Redes en Salud Pública	27/06/2017	29/06/2017	19/07/2017	2	
426	8262	Dirección de Redes en Salud Pública	28/06/2017	04/07/2017	21/07/2017	6	
427	8263	Dirección de Redes en Salud Pública	28/06/2017	29/06/2017	21/07/2017	1	
428	8264	Grupo de Gestión del Talento Humano	28/06/2017	17/07/2017	13/07/2017	19	2
429	8265	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	29/06/2017	29/06/2017	24/07/2017	0	
430	8266	Grupo de Gestión del Talento Humano	29/06/2017	25/07/2017	24/07/2017	26	1
431	8267	Grupo de Gestión del Talento Humano	29/06/2017	04/07/2017	24/07/2017	5	

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



432	8268	Grupo de Gestión del Talento Humano	29/06/2017	13/07/2017	14/07/2017	14	
433	8269	Gestión Contractual.	29/06/2017	25/07/2017	24/07/2017	26	1
434	8270	Oficina Asesora Jurídica	29/06/2017	24/07/2017	24/07/2017	25	
435	8271	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	29/06/2017	30/06/2017	24/07/2017	1	
436	8272	Dirección de Redes en Salud Pública	29/06/2017	30/06/2017	24/07/2017	1	
437	8273	Dirección de Redes en Salud Pública	29/06/2017	04/07/2017	24/07/2017	5	
438	8274	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	29/06/2017	04/07/2017	24/07/2017	5	
439	8275	Grupo de Atención al Ciudadano	29/06/2017	30/06/2017	24/07/2017	1	
440	8276	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/06/2017	12/07/2017	17/07/2017	12	
441	8277	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/06/2017	14/07/2017	17/07/2017	14	
442	8278	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/06/2017	17/07/2017	17/07/2017	17	
443	8279	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/06/2017	17/07/2017	17/07/2017	17	
444	8280	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/06/2017	17/07/2017	17/07/2017	17	
445	8281	Grupo de Gestión del Talento Humano	30/06/2017	17/07/2017	17/07/2017	17	
446	8282	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	30/06/2017	05/07/2017	25/07/2017	5	
447	8283	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	30/06/2017	07/07/2017	25/07/2017	7	
448	8284	Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública	30/06/2017	30/06/2017	25/07/2017	0	
449	8285	Dirección de Producción	30/06/2017	15/06/2017	25/07/2017	0	
450	8286	Dirección de Redes en Salud Pública	30/06/2017	26/07/2017	25/07/2017	26	1
451	8287	Dirección de Redes en Salud Pública	30/06/2017		25/07/2017	0	

Fuente: Base de datos con corte 21 de julio aplicativo PHP.

La tabla anterior muestra al detalle 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 451 PQRSD⁴ durante el trimestre en análisis, de las cuales, 6 PQRSD se encuentran en estado abiertas e incumplidas (con vencimiento de términos sin respuesta), 2 PQRSD en estado abierto en oportunidad de respuesta (tramite), 1 PQRSD en estado suspendido y 442 PQRSD se encuentran en estado cerrado, dentro de estas PQRSD en estado cerrado 39 fueron resueltas fuera del término establecido.

⁴ Los datos entregados son con corte a 21/07/2017

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

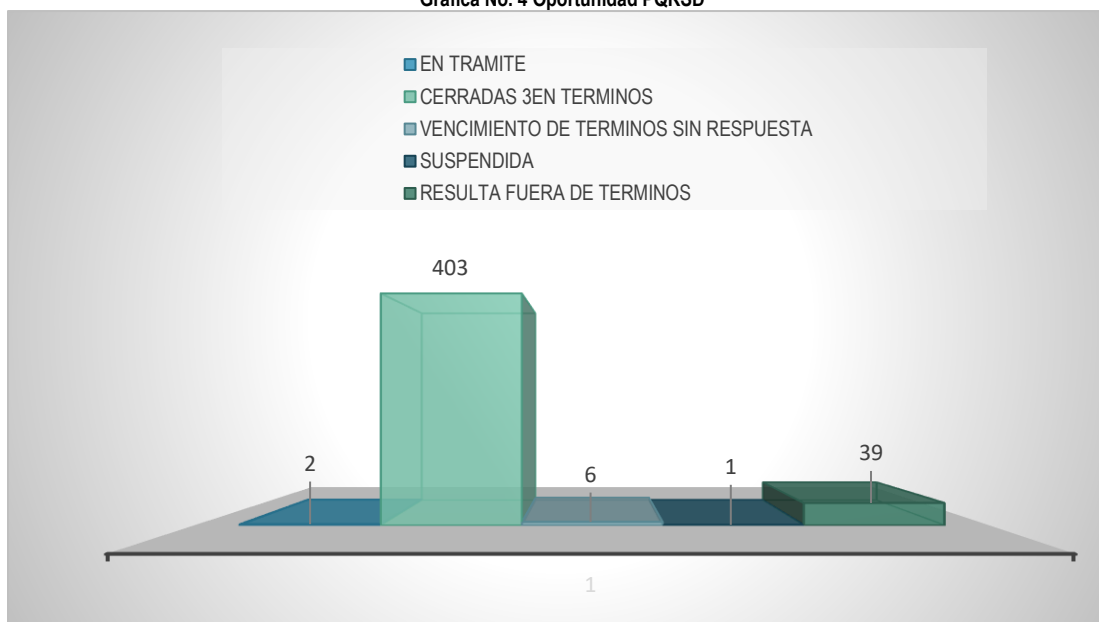
Línea de Atención al Ciudadano(PQRSD): (1) 324 4576

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



Gráfica No. 4 Oportunidad PQRSD



Fuente: Base de datos con corte 21 de julio aplicativo PHP

5. PQRSD QUE PRESENTAN QUEJAS Y RECLAMOS

Para este trimestre se presentaron 4 quejas, direccionadas a las dependencias de Gestión Administrativa, Atención al Ciudadano y Redes en Salud Pública, 6 reclamos dirigidos a la Dirección de Redes en Salud Pública, Grupo de Gestión Financiera y Dirección de Vigilancia y Análisis en Salud Pública. 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 se presentó una (1) sugerencias por parte de los ciudadanos, con asunto página web, dirigido a la oficina TIC, la cual se tendrán en cuenta para el mejoramiento continuo de productos o servicios ofrecidos por 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 Página web: www.ins.gov.co

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



7. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS

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

8. SOLICITUDES ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA

Del 1° de abril al 30° de junio de 2017, según cuadro PQRSD se radicaron 451 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
451	23	0

Fuente: Base de datos con corte 21 de julio aplicativo PHP



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 29 de marzo de 2017, el 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 al Ciudadano.
- Identificar las falencias sobre las cuales se presentan los 6 reclamos, para dar a conocer a los ciudadanos por que se pudieron generar estos.
- Permitir al ciudadano elegir la modalidad de petición, con susceptibilidad de cambio para dar trámite pertinente de la PQRS.
- Se recomienda la consulta de la base de datos institucional “Repositorio” el cual se encuentra en la intranet en el siguiente enlace: <http://www.ins.gov.co:16994/secretaria-general/atencion-al-ciudadano/Repositorio%20interno%20de%20respuestas%20PQRS/Forms/AllItems.aspx>, para dar respuestas bajo los mismos lineamientos de consultas anteriores a nuestros ciudadanos/clientes.

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

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

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

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

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

Línea gratuita nacional: 018000 113 400

