



**INSTITUTO NACIONAL DE SALUD**

**INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**II TRIMESTRE**

**2016**

**Grupo Atención Al Ciudadano**



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

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400



**TABLA DE CONTENIDO**

1. **INTRODUCCIÓN**
  
2. **OBJETIVO**
  
3. **CLASIFICACIÓN DE PQRS**
  - 3.1. **Según modalidad de solicitud**
  - 3.2. **Según canal de recepción**
  - 3.3. **Según el asunto**
  - 3.4. **Según el dependencia**
  - 3.5. **Según el estado**
  - 3.6. **Total según mes**
  - 3.7. **Total trasladadas**
  
4. **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**
  - 4.1. **Tiempo de respuesta**
  
5. **COMPARATIVO PQRS**
  
6. **PQRS SIN ACCESO A INFORMACIÓN**

**INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO  
II TRIMESTRE 2016****1. INTRODUCCIÓN**

El Grupo de Atención al Ciudadano trimestralmente genera un informe que refleja la tendencia y el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas por cada uno de los canales habilitados por la Entidad, en el cual se da a conocer el comportamiento y la tendencia de las PQRS.

El servicio que se ofrece para atender al ciudadano requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de todos los funcionarios y contratistas que hacen parte de la entidad, esto permite una mejora continua en la búsqueda para lograr prestar un servicio altamente calificado y un mayor reconocimiento al Instituto Nacional de Salud.

**2. OBJETIVO**

A través del presente informe el Grupo de Atención al Ciudadano pretende dar a conocer de manera fiable la información y el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se recibieron para el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2016 –Segundo trimestre vigencia 2016-.

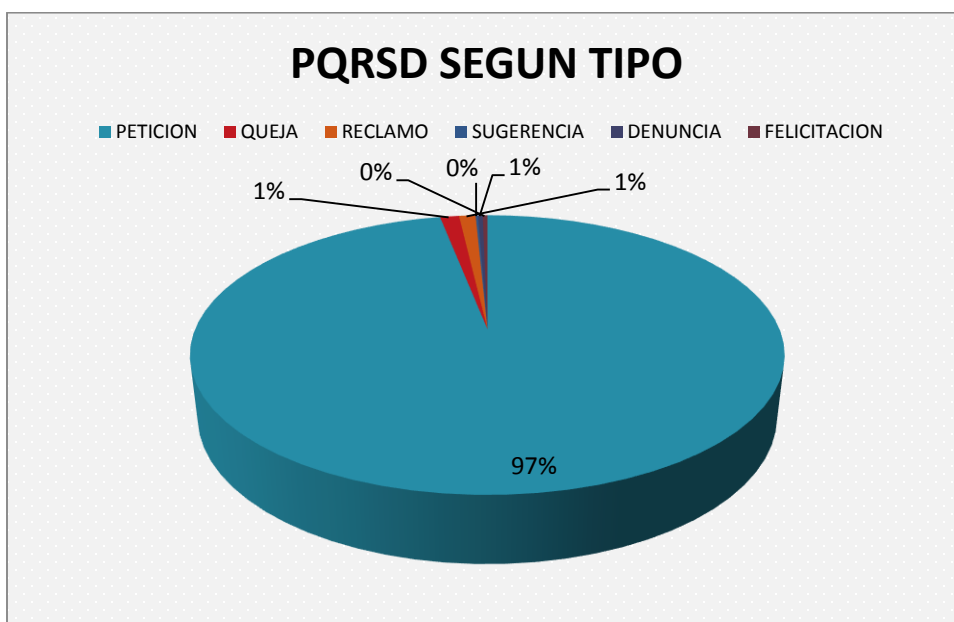
### 3. CLASIFICACIÓN DE PQRS

El Instituto Nacional de Salud recibió a través de los canales autorizados por la entidad para la recepción de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRS- <sup>1</sup> un número total de 650 durante el segundo trimestre de la presente anualidad.

#### 3.1 Según modalidad de solicitud

De acuerdo con las modalidades de solicitud contempladas en la Ley 1755 de 2015 y adoptadas en el Sistema de Gestión de Calidad para el segundo trimestre de 2016 correspondientes a los meses de abril, mayo y junio, se contempla que de las 650 PQRS, la mayoría corresponde a la modalidad de petición<sup>2</sup> (ver tabla y grafica).

ESTADO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
<b>TOTAL</b>	630	8	7	1	2	2	650



<sup>1</sup> El aplicativo descarga 674 PQRS de las cuales 24 no son consideradas en la sumatoria de PQRS, por corresponder a pruebas del aplicativo y repetidas; éstas se identifican con ID 6749,6764,6781,6793,6812,6843, 6845, 6855,6856, 17,26,234,279,300,262,309,356,374,43 que pertenecen a peticiones ; con ID 7760, 383 que pertenecen a quejas y con ID 6757, 7753,7754 que pertenecen a reclamos.

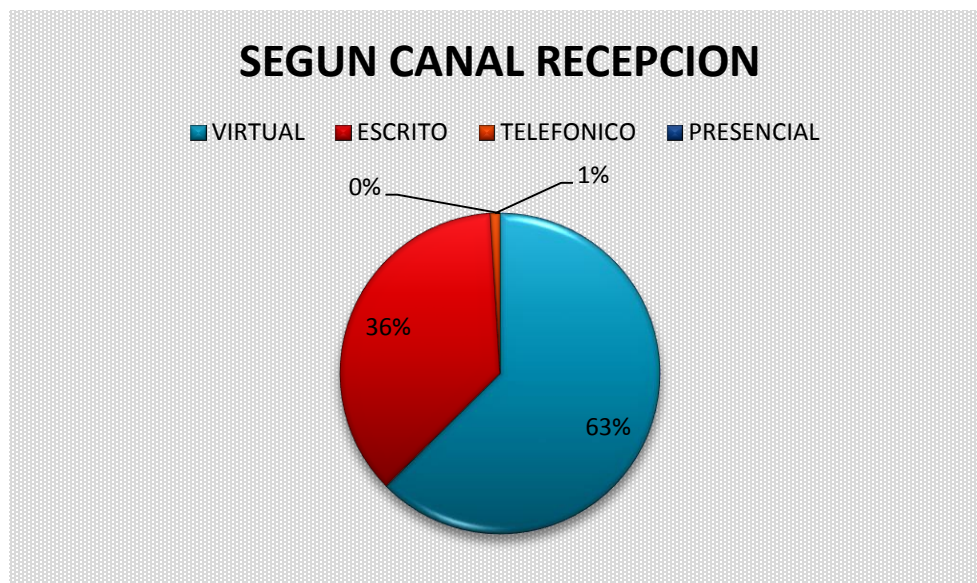
<sup>2</sup> Dentro de la denominación de petición, se contempla para la sumatoria las peticiones de información, de consulta y de documentos.

El Grupo de Atención al Ciudadano reporta a los responsables del proceso o dependencias las quejas y/o reclamos asociados a la misma, para que generen el correspondiente plan de mejoramiento; para el segundo trimestre de 2016 no se levantaron planes de mejoramiento.

### 3.2 Según canal de recepción

Los canales<sup>3</sup> de recepción contemplados en los procesos de calidad de la entidad son el canal escrito, canal telefónico, canal presencial y canal virtual, los cuales han permitido una amplia participación de la ciudadanía en general, garantizando por parte del INS el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular.

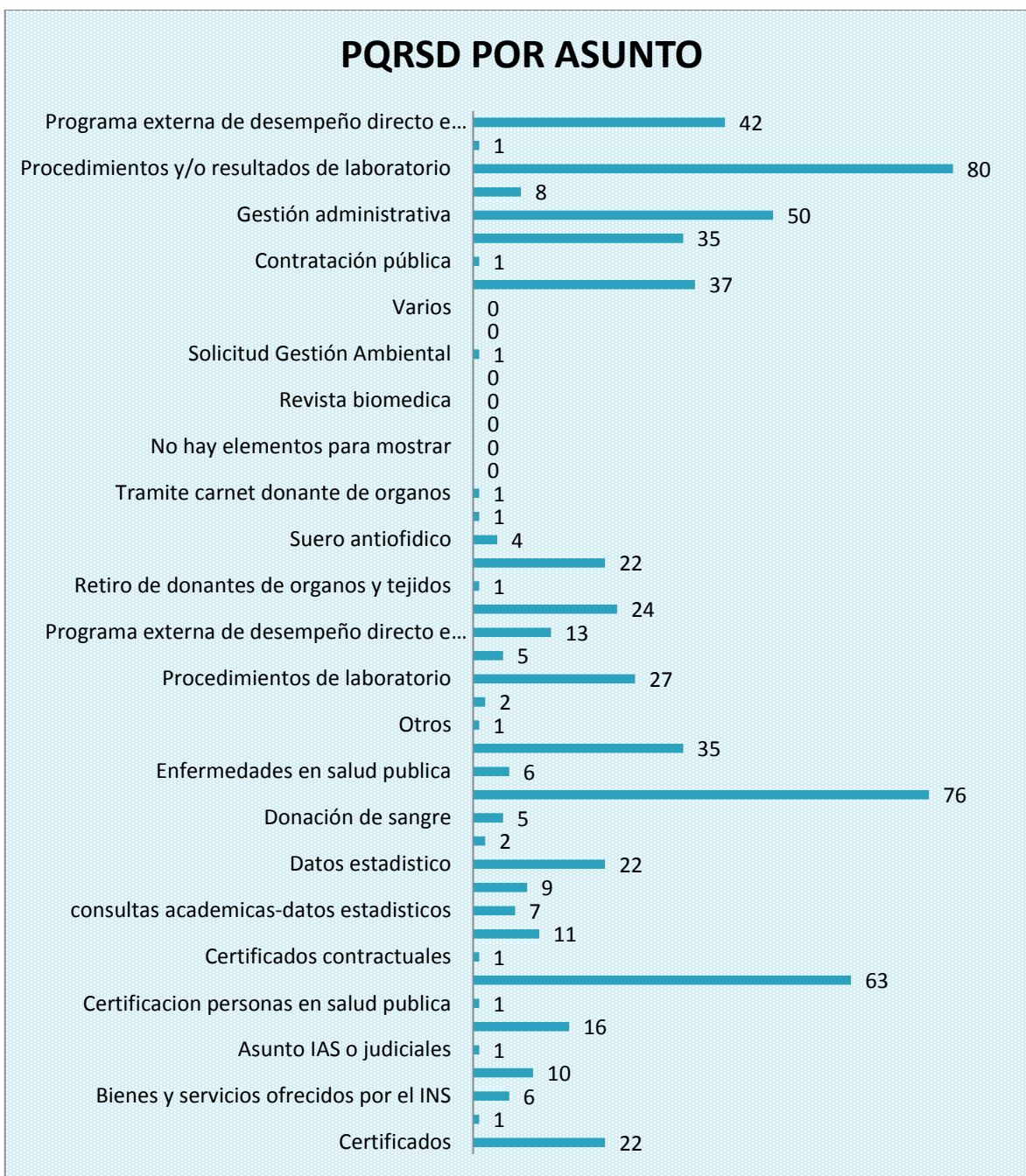
CANAL DE RECEPCIÓN				
VIRTUAL	ESCRITO	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TOTAL
407	237	6	0	650



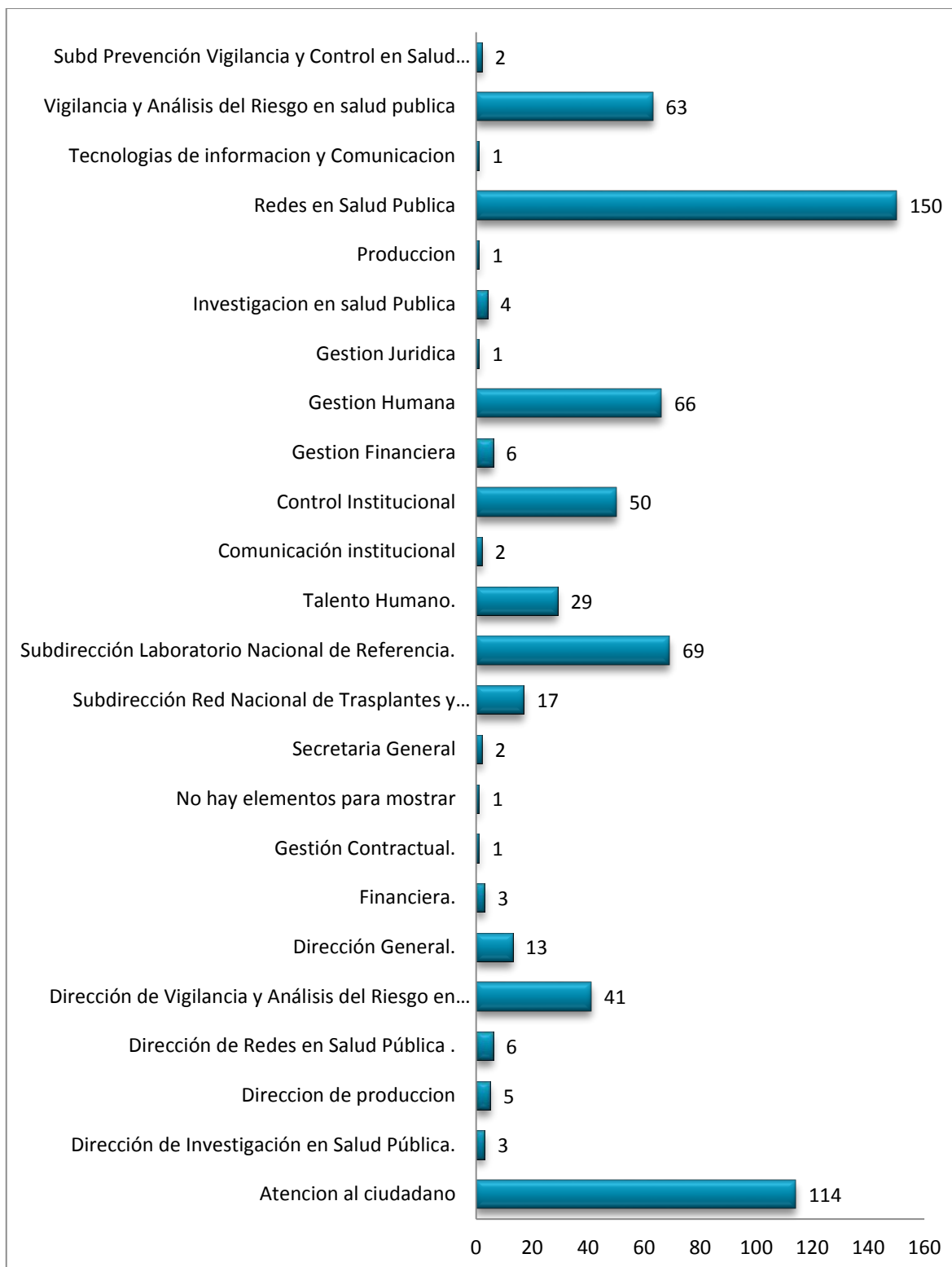
<sup>3</sup> Definiciones - Canal Escrito: son las radicadas en la ventanilla única de correspondencia de la entidad y en el buzón de sugerencias; Canal Telefónico: Son las recepcionadas a través del call center o las que son atendidas por las dependencias y que no se puedan solucionar en línea; Canal virtual: Son las recepcionadas a través de correo electrónico Chat y por el formulario de PQR; 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.

### 3.3 Según el asunto

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, brinda al ciudadano la posibilidad de clasificar según el asunto el tema que se registra ante la entidad, permitiendo el redireccionamiento a las dependencias que correspondan, previa la verificación de los datos de la persona que registra o de quien radica la PQRSD y del contenido de la misma.



## 3.4. Según la dependencia

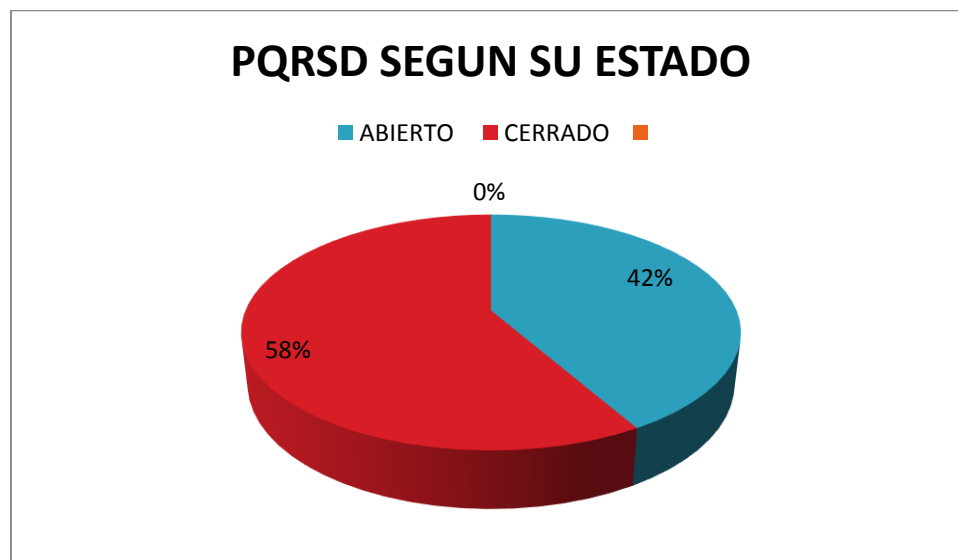




### 3.5. Según el estado

El proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contempla monitorear el estado y la conformidad del trámite, el cual se lleva a cabo a través de la verificación y el seguimiento continuo de las respuestas por parte de las dependencias, registrando en el sistema el estado de las mismas - abierto o cerrado-.

ESTADO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
ABIERTO	264	2	3	1	1	0	271
CERRADO	366	6	4	0	1	2	379
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>650</b>



### 3.6 Total según mes

La siguiente tabla presenta la totalidad de PQRSD recibidas por el Grupo de Atención al Ciudadano mes a mes para el periodo analizado (abril, mayo, junio).

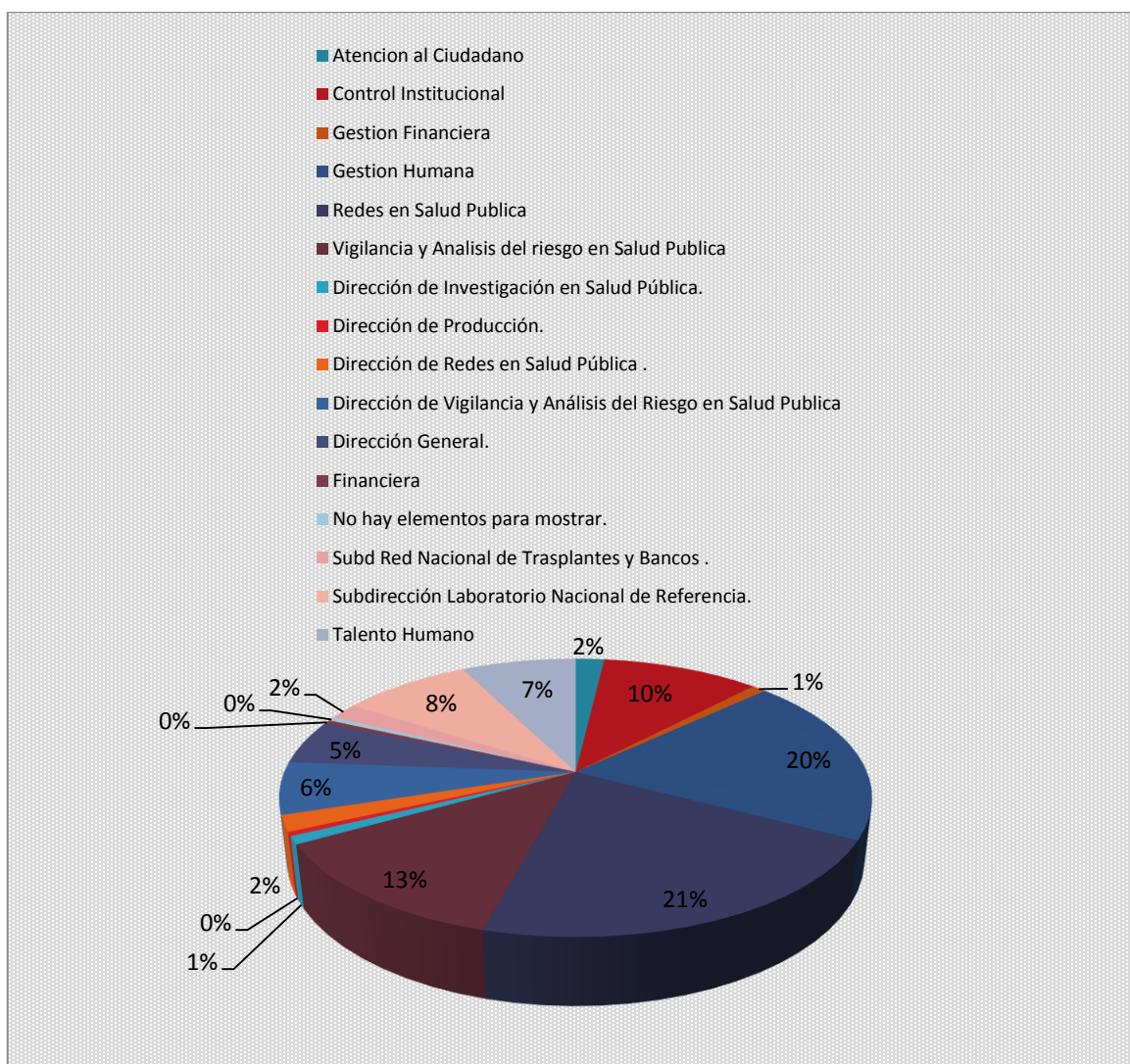
ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
180	257	213	<b>650</b>

### 3.7 Total trasladadas

Las PQRS para el periodo comprendido entre el 1 abril y el 30 de junio de 2016 que se trasladaron a otras entidades por no ser competencia del Instituto Nacional de salud fueron en total 35.

## 4. OPORTUNIDAD EN TÉRMINOS DE RESPUESTA

Para medir la oportunidad en tiempo de respuesta, se tomó la muestra correspondiente a las PQRS ABIERTAS -271-, evidenciando que 57 PQRS se encontraban en tiempo oportuno de respuesta al corte de este informe, quedando 214 PQRS fuera de términos de respuesta, es decir incumpliendo el plazo legal establecido; a continuación se presenta las dependencias con incumplimiento.



Finalmente, vale la pena resaltar que del número total de PQRSD -650-, fueron cerradas -379- y -271 abiertas, las que fueron las analizadas en la gráfica reflejada anteriormente.

#### 4.1. Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta de las PQRSD se mide de acuerdo a su fecha de radicado y según lo solicitado por la Procuraduría General de la Nación con fecha de 18 de octubre 2016.

NUMERO	ID	FECHA RADICADO	FECHA RESPUESTA	DÍAS DE RESPUESTA
1	6750	01/04/2016		135
2	6751	01/04/2016		135
3	6752	01/04/2016		135
4	6753	01/04/2016		135
5	6754	03/04/2016	25/05/2016	36
6	6755	04/04/2016	26/05/2016	37
7	6756	04/04/2016	25/05/2016	36
8	6758	04/04/2016	04/04/2016	0
9	6759	04/04/2016		134
10	6760	04/04/2016		134
11	6761	04/04/2016		134
12	6762	04/04/2016	26/05/2016	37
13	6763	04/04/2016	25/05/2016	36
14	6765	05/04/2016	06/04/2016	1
15	6766	06/04/2016		132
16	6767	06/04/2016		132
17	6768	06/04/2016	26/05/2016	35
18	6769	07/04/2016		131
19	6770	07/04/2016		131
20	6771	07/04/2016		131
21	6772	07/04/2016		131
22	6773	07/04/2016		131
23	6774	07/04/2016		131
24	6775	08/04/2016	26/05/2016	33
25	6776	08/04/2016	08/04/2016	0
26	6777	08/04/2016	22/04/2016	10
27	6778	08/04/2016		130
28	6779	11/04/2016	25/05/2016	31

29	6780	11/04/2016	11/04/2016	0
30	6782	11/04/2016	11/04/2016	0
31	6783	11/04/2016		129
32	6784	11/04/2016	20/04/2016	7
33	6785	11/04/2016		129
34	6786	12/04/2016	26/05/2016	31
35	6787	12/04/2016		128
36	6788	12/04/2016		128
37	6789	12/04/2016		128
38	6790	12/04/2016		128
39	6791	12/04/2016		128
40	6792	12/04/2016		128
41	6794	13/04/2016	13/04/2016	0
42	6795	13/04/2016	29/04/2016	12
43	6796	13/04/2016	01/06/2016	33
44	6797	13/04/2016		127
45	6798	13/04/2016	26/05/2016	30
46	6799	14/04/2016		126
47	6800	14/04/2016		126
48	6801	14/04/2016		126
49	6802	14/04/2016		126
50	6803	14/04/2016	21/04/2016	5
51	6804	14/04/2016	25/05/2016	28
52	6805	14/04/2016	15/04/2016	1
53	6806	14/04/2016	22/04/2016	6
54	6807	14/04/2016	22/04/2016	6
55	6808	14/04/2016	15/04/2016	1
56	6809	14/04/2016	25/05/2016	28
57	6810	14/04/2016	15/04/2016	1
58	6811	15/04/2016	22/04/2016	5
59	6813	15/04/2016	15/04/2016	0
60	6814	15/04/2016	01/06/2016	31
61	6815	15/04/2016		125
62	6816	15/04/2016	25/05/2016	27
63	6817	15/04/2016	26/05/2016	28
64	6818	15/04/2016		125
65	6819	16/04/2016	18/04/2016	0
66	6820	17/04/2016	25/05/2016	26

67	6821	17/04/2016	25/05/2016	26
68	6822	18/04/2016	25/05/2016	26
69	6823	18/04/2016	18/04/2016	0
70	6824	18/04/2016	18/04/2016	0
71	6825	18/04/2016	18/04/2016	0
72	6826	18/04/2016	26/05/2016	27
73	6827	18/04/2016	25/05/2016	26
74	6828	18/04/2016	25/05/2016	26
75	6829	18/04/2016	25/05/2016	26
76	6830	18/04/2016	26/05/2016	27
77	6831	18/04/2016		124
78	6832	18/04/2016		124
79	6833	18/04/2016		124
80	6834	19/04/2016		123
81	6835	19/04/2016	25/05/2016	25
82	6836	19/04/2016	26/05/2016	26
83	6837	19/04/2016	19/04/2016	0
84	6838	19/04/2016		123
85	6839	19/04/2016	25/05/2016	25
86	6840	19/04/2016		123
87	6841	19/04/2016		123
88	6842	19/04/2016	21/04/2016	2
89	6844	19/04/2016		123
90	6846	19/04/2016	19/04/2016	0
91	6847	19/04/2016	29/04/2016	8
92	6848	19/04/2016	21/04/2016	2
93	6849	19/04/2016	19/04/2016	0
94	6850	19/04/2016	21/04/2016	2
95	6851	20/04/2016	20/04/2016	0
96	6852	20/04/2016	07/06/2016	31
97	6853	20/04/2016		122
98	6854	20/04/2016	21/04/2016	1
99	6857	20/04/2016	21/04/2016	1
100	6858	20/04/2016		122
101	6859	20/04/2016	25/04/2016	3
102	6860	20/04/2016	20/04/2016	0
103	6861	20/04/2016		122
104	6862	20/04/2016	21/04/2016	1

105	6863	20/04/2016		122
106	6864	20/04/2016	25/05/2016	24
107	6865	20/04/2016	29/04/2016	7
108	6866	21/04/2016	21/04/2016	0
109	6867	21/04/2016	21/04/2016	0
110	6868	21/04/2016		121
111	6869	21/04/2016		121
112	6870	21/04/2016		121
113	6871	21/04/2016		121
114	6872	21/04/2016	22/04/2016	1
115	6873	21/04/2016		121
116	6874	21/04/2016	21/04/2016	0
117	6875	21/04/2016		121
118	6876	21/04/2016		121
119	6877	21/04/2016	26/04/2016	3
120	6878	22/04/2016	25/05/2016	22
121	6879	22/04/2016	26/05/2016	23
122	6880	22/04/2016	22/04/2016	0
123	6881	22/04/2016		120
124	6882	22/04/2016	25/05/2016	22
125	6883	22/04/2016	25/05/2016	22
126	6884	25/04/2016	25/05/2016	21
127	6885	25/04/2016	25/04/2016	0
128	6886	25/04/2016	25/05/2016	21
129	6887	25/04/2016	25/05/2016	21
130	6888	25/04/2016	26/05/2016	22
131	6889	25/04/2016	25/05/2016	21
132	6890	25/04/2016	25/05/2016	21
133	6891	25/04/2016	25/05/2016	21
134	6892	25/04/2016	27/05/2016	23
135	6893	25/04/2016	25/04/2016	0
136	6894	25/04/2016	26/05/2016	22
137	6895	25/04/2016		119
138	6896	25/04/2016	26/05/2016	22
139	6897	26/04/2016	25/05/2016	20
140	6898	26/04/2016	25/05/2016	20
141	6899	26/04/2016	25/05/2016	20
142	6900	26/04/2016	29/04/2016	3

143	6901	26/04/2016		118
144	6902	26/04/2016		118
145	6903	26/04/2016	26/04/2016	0
146	6904	26/04/2016	25/05/2016	20
147	6905	26/04/2016	27/05/2016	22
148	6906	26/04/2016	27/04/2016	1
149	6907	26/04/2016	27/05/2016	22
150	6908	26/04/2016		118
151	6909	26/04/2016	28/04/2016	2
152	6910	27/04/2016	27/04/2016	0
153	6911	27/04/2016	01/06/2016	23
154	6912	27/04/2016		117
155	6913	27/04/2016	26/05/2016	20
156	6914	27/04/2016	25/05/2016	19
157	6915	27/04/2016	27/04/2016	0
158	6916	27/04/2016	28/04/2016	1
159	6917	27/04/2016		117
160	6918	27/04/2016		117
161	6919	27/04/2016	01/06/2016	23
162	6920	28/04/2016	26/05/2016	19
163	6921	28/04/2016	28/04/2016	0
164	6922	28/04/2016	01/06/2016	22
165	6923	28/04/2016	26/05/2016	19
166	6924	29/04/2016		115
167	6925	29/04/2016		115
168	6926	29/04/2016		115
169	6927	29/04/2016		115
170	6928	29/04/2016		115
171	6929	29/04/2016	29/04/2016	0
172	6930	29/04/2016		115
173	6931	29/04/2016	02/05/2016	1
174	6932	29/04/2016	29/04/2016	0
175	6933	29/04/2016	02/05/2016	1
176	6934	29/04/2016		115
177	6935	29/04/2016		115
178	6936	29/04/2016	25/05/2016	17
179	6937	29/04/2016	26/05/2016	18
180	6938	30/04/2016	27/05/2016	18

181	6959	12/05/2016	27/05/2016	11
182	6958	11/05/2016	08/06/2016	18
183	6957	10/05/2016	26/05/2016	12
184	6956	10/05/2016		109
185	6955	10/05/2016	21/06/2016	28
186	6952	03/05/2016	16/05/2016	8
187	6951	03/05/2016	08/06/2016	23
188	6950	03/05/2016	26/05/2016	16
189	6949	03/05/2016	16/05/2016	8
190	6948	03/05/2016		113
191	6947	02/05/2016	26/05/2016	17
192	6946	02/05/2016	31/05/2016	19
193	6945	02/05/2016		114
194	6944	02/05/2016		114
195	6943	02/05/2016		114
196	6942	02/05/2016	01/06/2016	20
197	6941	02/05/2016	27/05/2016	18
198	6940	02/05/2016	21/06/2016	33
199	6939	01/05/2016	21/06/2016	33
200	18	10/05/2016	10/05/2016	0
201	19	10/05/2016	10/05/2016	0
202	20	10/05/2016	12/05/2016	2
203	21	10/05/2016	13/05/2016	3
204	22	10/05/2016	13/05/2016	3
205	23	10/05/2016	23/05/2016	9
206	24	10/05/2016	16/05/2016	4
207	25	10/05/2016	11/05/2016	1
208	27	10/05/2016	16/05/2016	4
209	28	10/05/2016	31/05/2016	14
210	29	10/05/2016	31/05/2016	14
211	30	10/05/2016	13/05/2016	3
212	31	10/05/2016	16/05/2016	4
213	32	10/05/2016	31/05/2016	14
214	33	10/05/2016	16/05/2016	4
215	34	10/05/2016	16/05/2016	4
216	35	10/05/2016	31/05/2016	14
217	36	10/05/2016	21/09/2016	91
218	37	10/05/2016	16/05/2016	4
219	38	10/05/2016	20/05/2016	8



220	39	10/05/2016	16/05/2016	4
221	40	10/05/2016	20/06/2016	27
222	41	10/05/2016	12/05/2016	2
223	42	10/05/2016	24/05/2016	10
224	43	10/05/2016	23/05/2016	9
225	44	10/05/2016		109
226	45	10/05/2016	16/05/2016	4
227	46	10/05/2016	20/05/2016	8
228	47	10/05/2016	16/05/2016	4
229	48	10/05/2016	16/05/2016	4
230	49	10/05/2016	16/05/2016	4
231	50	10/05/2016	10/05/2016	0
232	51	10/05/2016	11/05/2016	1
233	52	10/05/2016	16/05/2016	4
234	53	10/05/2016	23/06/2016	30
235	54	11/05/2016	16/05/2016	3
236	55	11/05/2016	27/05/2016	12
237	56	11/05/2016	12/05/2016	1
238	57	11/05/2016	16/05/2016	3
239	58	11/05/2016	23/05/2016	8
240	59	11/05/2016	11/05/2016	0
241	60	11/05/2016	11/05/2016	0
242	61	11/05/2016		108
243	62	11/05/2016	11/05/2016	0
244	63	11/05/2016	19/05/2016	6
245	64	11/05/2016	14/06/2016	22
246	65	11/05/2016		108
247	66	11/05/2016	31/05/2016	13
248	67	11/05/2016	12/05/2016	1
249	68	11/05/2016	16/05/2016	3
250	69	11/05/2016	17/05/2016	4
251	70	11/05/2016	19/05/2016	6
252	71	11/05/2016	27/05/2016	12
253	72	11/05/2016		108
254	73	11/05/2016		108
255	74	11/05/2016	31/05/2016	13
256	75	11/05/2016	27/05/2016	12
257	76	11/05/2016	17/06/2016	25
258	77	11/05/2016	11/05/2016	0
259	78	12/05/2016	15/06/2016	22
260	79	12/05/2016	17/06/2016	24

261	80	12/05/2016	16/05/2016	2
262	81	12/05/2016	25/05/2016	9
263	82	12/05/2016	12/05/2016	0
264	83	12/05/2016	23/05/2016	7
265	84	12/05/2016	26/05/2016	10
266	85	12/05/2016	21/07/2016	46
267	86	13/05/2016	13/05/2016	0
268	87	13/05/2016		106
269	88	13/05/2016	14/06/2016	20
270	89	13/05/2016	27/05/2016	10
271	90	16/05/2016	23/06/2016	26
272	91	16/05/2016	16/05/2016	0
273	92	16/05/2016	24/05/2016	6
274	93	16/05/2016	31/05/2016	10
275	94	16/05/2016	31/05/2016	10
276	95	16/05/2016	17/05/2016	1
277	96	16/05/2016		105
278	97	16/05/2016		105
279	98	16/05/2016	01/06/2016	11
280	99	16/05/2016		105
281	100	16/05/2016		105
282	101	16/05/2016	23/05/2016	5
283	102	16/05/2016	13/06/2016	18
284	103	16/05/2016	23/05/2016	5
285	104	17/05/2016	25/05/2016	6
286	105	17/05/2016	17/05/2016	0
287	106	17/05/2016	17/06/2016	21
288	107	17/05/2016	17/05/2016	0
289	108	17/05/2016	17/05/2016	0
290	109	17/05/2016	17/05/2016	0
291	110	17/05/2016	17/06/2016	21
292	111	17/05/2016	17/05/2016	0
293	112	17/05/2016	17/05/2016	0
294	113	17/05/2016	17/05/2016	0
295	114	17/05/2016	25/05/2016	6
296	115	17/05/2016	20/06/2016	22
297	116	17/05/2016	20/05/2016	3
298	117	17/05/2016	17/05/2016	0
299	118	17/05/2016		104
300	119	17/05/2016	17/05/2016	0
301	120	17/05/2016	17/05/2016	0

302	121	17/05/2016	17/05/2016	0
303	122	17/05/2016	16/06/2016	20
304	123	17/05/2016	23/05/2016	4
305	124	17/05/2016	23/05/2016	4
306	125	17/05/2016	17/05/2016	0
307	126	17/05/2016	17/05/2016	0
308	127	17/05/2016	09/06/2016	15
309	128	18/05/2016	31/05/2016	8
310	129	18/05/2016		103
311	130	18/05/2016		103
312	131	18/05/2016		103
313	132	18/05/2016	27/05/2016	7
314	133	19/05/2016	07/06/2016	11
315	134	19/05/2016	23/05/2016	2
316	135	19/05/2016		102
317	136	19/05/2016	02/06/2016	9
318	137	19/05/2016	23/05/2016	2
319	138	19/05/2016		102
320	139	19/05/2016	24/05/2016	3
321	140	19/05/2016		102
322	141	19/05/2016	20/05/2016	1
323	142	19/05/2016	23/05/2016	2
324	143	19/05/2016	20/05/2016	1
325	144	19/05/2016	23/05/2016	2
326	145	19/05/2016	19/05/2016	0
327	146	20/05/2016	27/05/2016	5
328	147	20/05/2016	22/06/2016	21
329	148	20/05/2016	20/05/2016	0
330	149	20/05/2016	28/09/2016	88
331	150	20/05/2016		101
332	151	20/05/2016	20/05/2016	0
333	152	20/05/2016	20/05/2016	0
334	153	20/05/2016	20/05/2016	0
335	154	20/05/2016	14/06/2016	15
336	155	20/05/2016	20/06/2016	19
337	156	20/05/2016	23/05/2016	1
338	157	20/05/2016	25/05/2016	3
339	158	20/05/2016		101
340	159	20/05/2016		101
341	160	20/05/2016	20/05/2016	0
342	161	20/05/2016	23/05/2016	1

343	162	23/05/2016	23/05/2016	0
344	163	23/05/2016	23/05/2016	0
345	164	23/05/2016	20/06/2016	18
346	165	23/05/2016	23/05/2016	0
347	166	23/05/2016	23/05/2016	0
348	167	23/05/2016	23/05/2016	0
349	168	23/05/2016	23/05/2016	0
350	169	23/05/2016	23/05/2016	0
351	170	23/05/2016	15/06/2016	15
352	171	23/05/2016		100
353	172	23/05/2016	16/06/2016	16
354	173	23/05/2016	23/05/2016	0
355	174	23/05/2016		100
356	175	23/05/2016		100
357	176	23/05/2016	24/05/2016	1
358	177	24/05/2016	17/08/2016	56
359	178	24/05/2016	14/06/2016	13
360	179	24/05/2016	07/06/2016	8
361	180	24/05/2016	27/05/2016	3
362	181	24/05/2016	01/06/2016	5
363	182	24/05/2016	24/05/2016	0
364	183	24/05/2016	24/05/2016	0
365	184	24/05/2016	07/06/2016	8
366	185	24/05/2016	31/05/2016	4
367	186	24/05/2016	24/05/2016	0
368	187	24/05/2016		99
369	188	24/05/2016	24/05/2016	0
370	189	24/05/2016		99
371	190	24/05/2016	24/05/2016	0
372	191	24/05/2016	24/05/2016	0
373	192	24/05/2016		99
374	193	24/05/2016		99
375	194	24/05/2016	24/05/2016	0
376	195	25/05/2016	27/05/2016	2
377	196	25/05/2016	14/06/2016	12
378	197	25/05/2016	25/05/2016	0
379	198	25/05/2016	27/05/2016	2
380	199	25/05/2016	31/05/2016	3
381	200	25/05/2016	25/05/2016	0
382	201	25/05/2016	25/05/2016	0
383	202	25/05/2016	25/05/2016	0

384	203	25/05/2016	26/07/2016	40
385	204	26/05/2016	26/05/2016	0
386	205	26/05/2016	27/05/2016	1
387	206	26/05/2016	26/05/2016	0
388	207	26/05/2016	26/05/2016	0
389	208	26/05/2016	26/05/2016	0
390	209	26/05/2016	26/05/2016	0
391	210	26/05/2016	01/06/2016	3
392	211	26/05/2016	20/06/2016	15
393	212	26/05/2016	08/06/2016	7
394	213	26/05/2016	26/05/2016	0
395	214	27/05/2016	27/07/2016	39
396	215	27/05/2016	27/05/2016	0
397	216	27/05/2016	27/05/2016	0
398	217	27/05/2016	27/05/2016	0
399	218	27/05/2016	27/05/2016	0
400	219	27/05/2016	27/05/2016	0
401	220	27/05/2016	27/05/2016	0
402	221	27/05/2016	27/05/2016	0
403	222	27/05/2016	27/05/2016	0
404	223	27/05/2016	27/05/2016	0
405	224	27/05/2016	27/05/2016	0
406	225	27/05/2016	27/05/2016	0
407	226	27/05/2016	14/06/2016	10
408	227	27/05/2016	27/05/2016	0
409	228	27/05/2016	27/05/2016	0
410	229	27/05/2016	31/05/2016	1
411	230	27/05/2016	27/05/2016	0
412	231	27/05/2016	27/05/2016	0
413	232	28/05/2016	28/05/2016	0
414	233	30/05/2016	13/06/2016	8
415	235	31/05/2016	03/06/2016	3
416	236	31/05/2016	03/06/2016	3
417	237	31/05/2016	03/06/2016	3
418	238	31/05/2016	10/06/2016	7
419	239	31/05/2016	03/06/2016	3
420	240	31/05/2016	31/05/2016	0
421	241	31/05/2016	08/06/2016	5
422	242	31/05/2016	31/05/2016	0
423	243	31/05/2016	09/06/2016	6
424	244	31/05/2016	31/05/2016	0

425	245	31/05/2016	03/06/2016	3
426	246	31/05/2016	31/05/2016	0
427	247	31/05/2016	01/06/2016	1
428	248	31/05/2016	08/06/2016	5
429	249	31/05/2016	17/06/2016	12
430	250	31/05/2016	31/05/2016	0
431	251	31/05/2016	03/06/2016	3
432	252	31/05/2016	31/05/2016	0
433	253	31/05/2016	01/06/2016	1
434	254	31/05/2016	31/05/2016	0
435	255	31/05/2016	31/05/2016	0
436	256	31/05/2016	31/05/2016	0
437	257	31/05/2016	31/05/2016	0
438	258	01/06/2016	10/06/2016	6
439	259	01/06/2016	08/06/2016	4
440	260	01/06/2016	01/06/2016	0
441	261	01/06/2016	08/06/2016	4
442	263	01/06/2016	01/06/2016	0
443	264	01/06/2016	01/06/2016	0
444	265	01/06/2016	01/06/2016	0
445	266	01/06/2016	01/06/2016	0
446	267	01/06/2016	01/06/2016	0
447	268	01/06/2016	01/06/2016	0
448	269	01/06/2016	01/06/2016	0
449	270	01/06/2016	26/07/2016	36
450	271	02/06/2016	02/06/2016	0
451	272	02/06/2016	02/06/2016	0
452	273	02/06/2016	08/06/2016	3
453	274	02/06/2016	15/06/2016	8
454	275	02/06/2016	02/06/2016	0
455	276	02/06/2016	02/06/2016	0
456	277	02/06/2016	02/06/2016	0
457	278	02/06/2016	02/06/2016	0
458	280	02/06/2016	02/06/2016	0
459	281	02/06/2016	02/06/2016	0
460	282	02/06/2016	02/06/2016	0
461	283	02/06/2016	02/06/2016	0
462	284	03/06/2016	14/06/2016	6
463	285	03/06/2016	24/06/2016	14
464	286	03/06/2016	10/06/2016	4
465	287	03/06/2016	21/06/2016	11

466	288	03/06/2016	03/06/2016	0
467	289	03/06/2016	03/06/2016	0
468	290	03/06/2016	07/06/2016	1
469	291	03/06/2016	21/06/2016	11
470	292	03/06/2016	03/06/2016	0
471	293	03/06/2016	14/06/2016	6
472	294	03/06/2016	03/06/2016	0
473	295	03/06/2016	07/06/2016	1
474	296	03/06/2016	26/06/2016	15
475	297	03/06/2016	08/06/2016	2
476	298	05/06/2016	23/06/2016	12
477	299	05/06/2016	29/06/2016	16
478	301	07/06/2016	26/07/2016	33
479	302	07/06/2016	07/06/2016	0
480	303	07/06/2016	07/06/2016	0
481	304	07/06/2016	20/09/2016	72
482	305	07/06/2016	07/06/2016	0
483	306	07/06/2016	11/08/2016	45
484	307	07/06/2016	07/06/2016	0
485	308	07/06/2016	07/06/2016	0
486	310	07/06/2016	21/06/2016	10
487	311	07/06/2016	08/06/2016	1
488	312	07/06/2016	28/09/2016	78
489	313	08/06/2016	23/06/2016	11
490	314	08/06/2016	20/09/2016	71
491	315	08/06/2016	08/06/2016	0
492	316	08/06/2016	08/06/2016	0
493	317	08/06/2016	08/06/2016	0
494	318	08/06/2016	26/07/2016	32
495	319	08/06/2016	08/06/2016	0
496	320	08/06/2016	10/06/2016	2
497	321	08/06/2016	27/06/2016	13
498	322	08/06/2016	13/06/2016	3
499	323	08/06/2016	08/06/2016	0
500	324	08/06/2016	12/08/2016	45
501	325	08/06/2016	08/06/2016	0
502	326	08/06/2016	08/06/2016	0
503	327	08/06/2016	08/06/2016	0
504	328	08/06/2016	08/06/2016	0
505	329	08/06/2016	08/06/2016	0
506	330	08/06/2016	10/06/2016	2

507	331	08/06/2016	24/06/2016	12
508	332	08/06/2016	23/06/2016	11
509	333	08/06/2016	16/06/2016	6
510	334	09/06/2016	16/06/2016	5
511	335	09/06/2016	21/06/2016	8
512	336	09/06/2016	09/06/2016	0
513	337	09/06/2016	09/06/2016	0
514	338	09/06/2016	09/06/2016	0
515	339	09/06/2016	16/06/2016	5
516	340	09/06/2016	09/06/2016	0
517	341	09/06/2016	09/06/2016	0
518	342	09/06/2016	09/06/2016	0
519	343	09/06/2016	09/06/2016	0
520	344	09/06/2016	16/06/2016	5
521	345	09/06/2016	11/08/2016	43
522	346	10/06/2016	10/06/2016	0
523	347	10/06/2016	10/06/2016	0
524	348	10/06/2016	10/06/2016	0
525	349	10/06/2016	10/06/2016	0
526	350	10/06/2016	14/06/2016	2
527	351	10/06/2016	10/06/2016	0
528	352	10/06/2016	10/06/2016	0
529	353	10/06/2016	10/06/2016	0
530	354	10/06/2016	10/06/2016	0
531	355	10/06/2016	16/06/2016	4
532	357	13/06/2016	13/06/2016	0
533	358	13/06/2016	13/06/2016	0
534	359	13/06/2016	13/06/2016	0
535	360	13/06/2016	16/06/2016	3
536	361	13/06/2016	13/06/2016	0
537	362	13/06/2016	13/06/2016	0
538	363	14/06/2016	14/06/2016	0
539	364	14/06/2016	14/06/2016	0
540	365	14/06/2016	14/06/2016	0
541	366	14/06/2016	14/06/2016	0
542	367	14/06/2016	14/06/2016	0
543	368	14/06/2016	14/06/2016	0
544	369	14/06/2016	10/08/2016	39
545	370	14/06/2016	14/06/2016	0
546	371	14/06/2016	14/06/2016	0
547	372	14/06/2016	14/06/2016	0



548	373	14/06/2016	14/06/2016	0
549	375	14/06/2016	15/06/2016	1
550	376	15/06/2016	15/06/2016	0
551	377	15/06/2016	17/06/2016	2
552	378	15/06/2016	28/06/2016	9
553	379	15/06/2016	24/06/2016	7
554	380	15/06/2016	15/06/2016	0
555	381	15/06/2016	17/06/2016	2
556	382	15/06/2016	15/06/2016	0
557	384	16/06/2016	16/06/2016	0
558	385	16/06/2016	16/06/2016	0
559	386	16/06/2016	16/06/2016	0
560	387	16/06/2016	16/06/2016	0
561	388	16/06/2016	16/06/2016	0
562	389	16/06/2016	16/06/2016	0
563	390	16/06/2016	16/06/2016	0
564	391	16/06/2016	16/06/2016	0
565	392	16/06/2016	16/06/2016	0
566	393	16/06/2016	22/06/2016	4
567	394	16/06/2016	16/06/2016	0
568	395	17/06/2016	17/06/2016	0
569	396	17/06/2016	23/06/2016	4
570	397	17/06/2016	17/06/2016	0
571	398	17/06/2016	22/06/2016	3
572	399	17/06/2016	17/06/2016	0
573	400	17/06/2016	30/06/2016	9
574	401	17/06/2016	22/06/2016	3
575	402	17/06/2016	17/06/2016	0
576	403	17/06/2016	21/06/2016	2
577	404	17/06/2016	21/06/2016	2
578	405	20/06/2016	20/06/2016	0
579	406	20/06/2016	11/08/2016	36
580	407	20/06/2016	20/06/2016	0
581	408	20/06/2016	22/06/2016	2
582	409	20/06/2016	20/06/2016	0
583	410	20/06/2016	21/06/2016	1
584	411	20/06/2016	20/06/2016	0
585	412	20/06/2016	20/06/2016	0
586	413	20/06/2016	20/06/2016	0
587	414	20/06/2016	12/07/2016	15
588	415	20/06/2016	20/06/2016	0

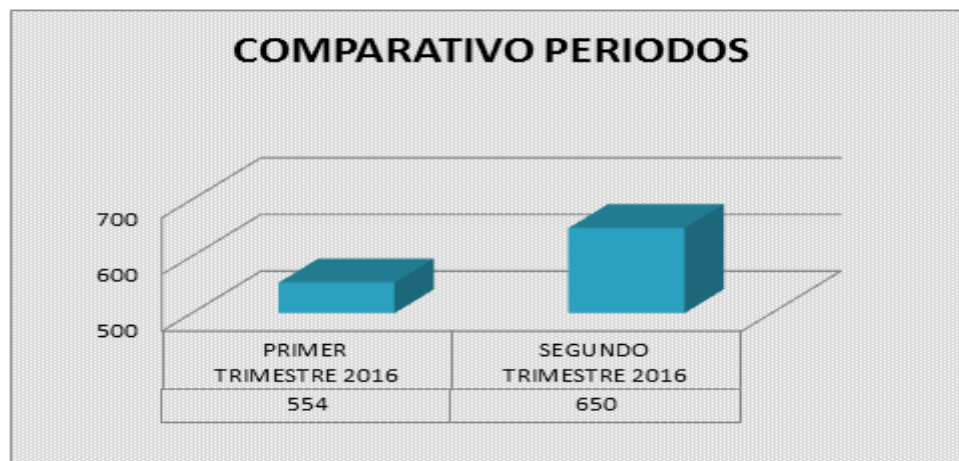
589	416	20/06/2016	20/06/2016	0
590	417	20/06/2016	20/06/2016	0
591	418	21/06/2016	21/06/2016	0
592	419	21/06/2016	21/06/2016	0
593	420	21/06/2016	21/06/2016	0
594	421	21/06/2016	21/06/2016	0
595	422	21/06/2016	21/06/2016	0
596	423	21/06/2016	21/06/2016	0
597	424	22/06/2016	22/06/2016	0
598	425	22/06/2016	22/06/2016	0
599	426	22/06/2016	29/06/2016	5
600	427	22/06/2016	22/06/2016	0
601	428	22/06/2016	22/06/2016	0
602	429	22/06/2016	22/06/2016	0
603	430	22/06/2016	22/06/2016	0
604	431	22/06/2016	18/08/2016	38
605	432	22/06/2016	22/06/2016	0
606	433	22/06/2016	22/06/2016	0
607	435	22/06/2016	17/08/2016	37
608	436	23/06/2016	23/06/2016	0
609	437	23/06/2016	30/06/2016	5
610	438	23/06/2016	27/06/2016	2
611	439	23/06/2016	23/06/2016	0
612	440	23/06/2016	28/06/2016	3
613	441	23/06/2016	23/06/2016	0
614	442	23/06/2016	23/06/2016	0
615	443	23/06/2016	23/06/2016	0
616	444	23/06/2016	23/06/2016	0
617	445	24/06/2016	24/06/2016	0
618	446	24/06/2016	24/06/2016	0
619	447	26/06/2016	26/06/2016	0
620	448	27/06/2016	29/06/2016	2
621	449	27/06/2016	27/06/2016	0
622	450	27/06/2016	28/06/2016	1
623	451	27/06/2016	27/06/2016	0
624	452	27/06/2016	25/07/2016	18
625	453	27/06/2016	29/06/2016	2
626	454	27/06/2016	27/06/2016	0
627	455	27/06/2016	27/06/2016	0
628	456	27/06/2016	25/07/2016	18
629	457	27/06/2016	27/06/2016	0

630	458	27/06/2016	27/06/2016	0
631	459	27/06/2016	29/06/2016	2
632	460	27/06/2016	27/06/2016	0
633	461	27/06/2016	27/06/2016	0
634	462	27/06/2016	11/08/2016	31
635	463	27/06/2016	27/07/2016	20
636	464	28/06/2016	25/07/2016	17
637	465	28/06/2016	28/06/2016	0
638	466	28/06/2016	28/06/2016	0
639	467	28/06/2016	30/06/2016	2
640	468	28/06/2016	28/06/2016	0
641	469	28/06/2016	06/07/2016	5
642	470	28/06/2016	25/07/2016	17
643	471	29/06/2016	30/06/2016	1
644	472	29/06/2016	30/06/2016	1
645	473	29/06/2016	11/07/2016	7
646	474	29/06/2016	29/06/2016	0
647	475	29/06/2016	29/06/2016	0
648	476	30/06/2016	30/06/2016	0
649	477	30/06/2016	01/07/2016	1
650	478	30/06/2016	05/07/2016	2

Fuente: Aplicativo SAHEREPOINT 18/10/2016 – Administrador de PQR

## 5. COMPARATIVO PQRS

Se evidencia la continuidad en la tendencia de aumento para el periodo de abril a junio 2016 con 96 PQRS más que en el anterior, el cual corresponde a un aumento porcentual del 17%.



## 6. PQRS SIN ACCESO A INFORMACIÓN

De acuerdo con la base de datos y en atención a las respuestas que se reciben al correo de [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) por parte de las dependencias, no se evidencia que se haya negado el acceso a la información.

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

**Aprobó:** Miguel Ángel Jiménez Gavilán – Coordinador Grupo Atención al Ciudadano