



2--2024-006414

Bogotá D.C., 23 de Diciembre de 2024

Señor (a)

Anónimo

Anónimo

Anónimo

Ciudad

Asunto: Respuesta a PQRS 2024-3197

Respetado (a) señor (a)

Estimado (a) Ciudadano (a),

En atención a su PQRS radicada en el Instituto Nacional de Salud, identificada con el número 2024-3197 de fecha 11 diciembre de 2024

Nos permitimos informarle que en atención a su solicitud o queja, le brindamos la respuesta (ver el adjunto) dada por la oficina de las Tecnologías de la Información y la Comunicación del INS, la cual expone las diversas situaciones presentadas en los últimos días, que trajeron como consecuencia interrupción del servicio.

Cordialmente,

FRANKLYN EDWIN PRIETO ALVARADO

Director Técnico

Indicar en letras el número de anexos y entre paréntesis su contenido y el número de folios

No. Anexos: 1

No. Folios: 2

Nombre anexos: respuesta OTIC.pdf

Elaboró: JHON JAIRO MUÑOZ GALINDO

Revisó: CLAUDIA MARCELLA HUGUETT ARAGÓN

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co



www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

P 2 / 2



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co

MEMORANDO

BOGOTÁ D.C., 17 de Diciembre del 2024

No. 3-1400-24-03288

PARA: FRANKLYN EDWIN PRIETO ALVARADO

Director Técnico

DE: Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones

ASUNTO: Respuesta Memorando No: 3-24-03191 del 10 de diciembre con soporte técnico.

Cordial saludo.

En atención a su solicitud relacionada con los inconvenientes presentados en la conexión a los servicios del Instituto Nacional de Salud (INS), nos permitimos informarle lo siguiente:

El incidente se originó el día 27 de noviembre debido a una ruptura en la fibra óptica de última milla, responsabilidad del proveedor de servicios de Internet ETB. Este evento ocasionó una desconexión total de los servicios de Internet, afectando la operatividad de los aplicativos del INS, incluido SIVIGILA.

Una vez identificado el problema, se realizaron las siguientes acciones correctivas:

- Se notificó inmediatamente al proveedor ETB, quien procedió a las reparaciones necesarias.
- Tras el restablecimiento del servicio el 28 de noviembre, se realizaron verificaciones exhaustivas con todas las áreas afectadas para garantizar la normalidad en la operación de los sistemas.

Adicionalmente, durante el período comprendido entre el 13 y el 20 de noviembre, se presentaron inconvenientes en el sistema de refrigeración del Centro de Datos del INS, lo que generó reinicios de dispositivos y afectó temporalmente el rendimiento de ciertos servicios. Este problema fue atendido y solucionado por los equipos especializados correspondientes.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación pudo haberle ocasionado y agradecemos su comprensión. Reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua y la prevención de este tipo de incidentes mediante un monitoreo constante de nuestras infraestructuras tecnológicas y una comunicación efectiva con nuestros proveedores de servicio.

Como se puede denotar estos problemas fueron ocasionadas por fuerza mayor no atribuible a la oficina de TIC.

Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional o solicitud de información que desee realizar.

Atentamente;



HEYSELL NAFASHA GARCIA AGUILAR

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co



Jefe de Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones

Desea adjuntar documento: NO

Elaboró: JUAN JOSE MUÑOZ RAMIREZ



www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co