



2-1000-2025-001124

Bogotá D.C., 26 de Marzo de 2025

Señor

Anónimo

Anónimo

Anónimo

Anónimo

Bogotá DC

Asunto: Respuesta a la Solicitud Anónima (PQRSD 2025-731)

Respetado (a) señor (a) Anónimo

En atención a la solicitud anónima radicada con el número PQRSD 2025-731, relacionada con la afectación en el funcionamiento de su cuenta de correo institucional (@ins.gov.co) y otras cuentas similares sin licencia de Office 365, me permito dar respuesta bajo las siguientes consideraciones:

Tras el análisis preliminar de la situación presentada con el servicio de correo institucional me permito informar que, en efecto, desde la oficina de OTIC se detectó una falla en el servicio de correo electrónico de manera parcial y no total en la Entidad. A partir de lo anterior, la **Oficina de Comunicaciones del INS emitió un comunicado oficial** informando a todos los funcionarios sobre la incidencia y los problemas de acceso al correo electrónico, como se puede evidenciar en la imagen de correo enviado el día 3 de marzo del presente año.

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

Información sobre la intermitencia del correo electrónico

REC: Comunicaciones
To: Comunicaciones, INS

Reply



Se reitera que el restablecimiento del servicio se realizó de manera controlada, priorizando la integridad y seguridad de la información.

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC) trabajó activamente en la resolución de la contingencia presentada. Es importante recalcar que el día lunes 10 de marzo de 2025 a las 10:25 a.m., la Oficina de Comunicaciones informó a todos los funcionarios del Instituto Nacional de Salud (INS) sobre el restablecimiento del servicio de correos electrónicos. Cabe destacar que la Oficina de Comunicaciones es la única área encargada de emitir las directrices oficiales en materia de comunicación e información dentro del INS.

Ahora bien, frente a la distribución de las licencias de Office 365, se lleva a cabo con base en criterios de prioridad, iniciando con los empleados de planta. Para la asignación de una licencia, es necesario que los jefes de cada oficina realicen la solicitud correspondiente, la cual debe ser aprobada por la jefatura de la OTIC.

De igual forma y Según el dato suministrado por el grupo de talento humano y grupo de gestión contractual, el Instituto nacional de salud, cuenta con servidores activos 378 y personal de contratación por OPS- contratistas 326.

Por otra parte, a la fecha, las cantidades de cuentas de Office 365, de acuerdo con la priorización mencionada anteriormente, se encuentran asignadas un total de 685 cuentas con Office 365, entre servidores de planta, contratistas y cuentas generales de dependencias del INS, ello no quiere decir que quienes no tienen asignada cuenta de Office 365 no tienen correo electrónico,

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de salud de Colombia

P 2 / 3



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



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



contactenos@ins.gov.co



toda vez que poseen correo OWA "correo en servidor local".

En cuanto a la sugerencia del contratista de la mesa de servicios de no registrar algunos casos en el portal ARANDA HelpDesk, no fue realizada de manera negligente, sino con el propósito de evitar la duplicidad de reportes y, con ello, facilitar la gestión de la situación.

Finalmente, el servicio fue restablecido, gestionado e informado dentro de los protocolos técnicos correspondientes, sin tener evidencia de alteraciones totales en nuestra prestación de servicio y en ese contexto, la OTIC seguirá trabajando en la mejora continua del servicio.

Agradecemos su comprensión.

Atentamente;

DIANA MARCELA PAVA GARZÓN

Directora General

Elaboró: JUAN JOSE MUÑOZ RAMIREZ
Revisó: DIANA MARIA FERNANDEZ COTES
Revisó: INGRIT LINETH VASQUEZ CELY (E)
Revisó: EVELYN CATHERINE ROMERO GOMEZ

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

P 3 / 3



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



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



contactenos@ins.gov.co