



INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD

Al contestar cite Radicado: INS-2-2025-00054

Fecha y hora: 07/04/2025 04:39 PM  
Remitente(s): CARLOS ANDRES LOPEZ FERNANDEZ  
Destinatario(s): Anonimo Anonimo  
Folio: Oficio de 3 folio(s)  
Anexos/Adjuntos: 0



Bogotá D. C., 7 de abril del 2025

Señor (a)  
Anónimo  
Anónimo  
Anónimo  
Bogotá

Asunto: Respuesta a la PQRSD Instituto Nacional de Salud No.2025-878  
Respetado (a) señor (a) Anónimo

En atención a la solicitud con el número PQRSD 2025-878 del 15 de marzo de 2025, clasificada como denuncia anónima recibida sobre presuntos malos tratos por parte de algunos funcionarios de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC), así como sobre la calidad del servicio de correos e internet, es pertinente precisar la siguiente información:

A partir del 10 de marzo a las 9:00 a.m. se presentó un incidente en fallas en el correo electrónico interno, el cual fue solucionado de manera diligente; igualmente desde esa fecha al día de hoy 1 de abril, ningún usuario ha manifestado fallas de correo y de internet, por lo tanto, y para explicarle de manera detallada al petionario(a), se adjunta el siguiente reporte Técnico:

### Reporte Técnico

**Asunto:** Incidencia de Conectividad Programada

**Periodo de análisis:** 10 al 14 de marzo

**Detalles del incidente:** Durante el periodo comprendido entre el 10 y el 14 de marzo, se registró una única interrupción del servicio de conectividad. Esta tuvo lugar el día 11 de marzo, iniciando a las 6:33 p.m. y finalizando a las 7:18 p.m. La interrupción fue anunciada con antelación, ya que el proveedor de

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



@INSColombia

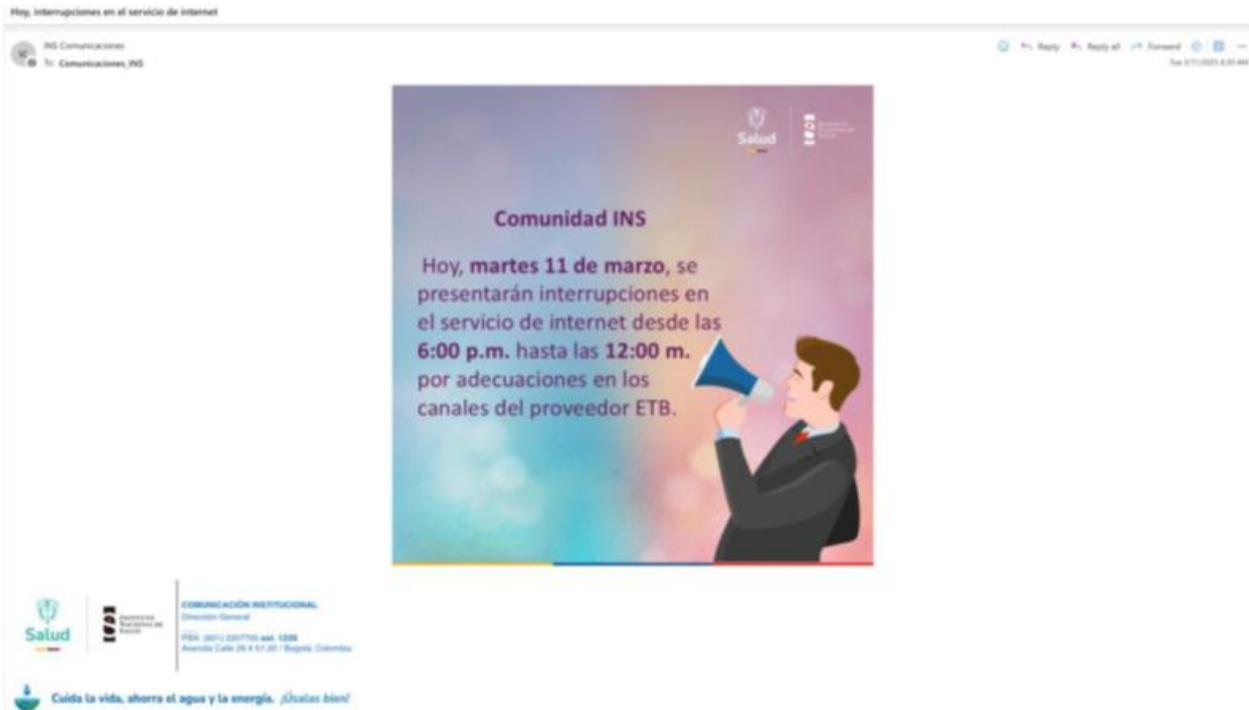


@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

servicios ETB llevó a cabo una ampliación del canal de conectividad. A continuación, se muestra las imágenes del monitoreo y la comunicación enviada para esta interrupción programada:



La reciente ampliación realizada en la infraestructura de redes representa una mejora significativa en la capacidad del canal, lo que ha generado un impacto positivo en las operaciones del Instituto Nacional de Salud. Si bien se presentó una breve interrupción del servicio, esta fue prevista y comunicada anticipadamente por el proveedor, minimizando cualquier afectación en las actividades institucionales.

En cuanto al componente humano, la OTIC se distingue por promover un ambiente de respeto, cordialidad y buenas relaciones interpersonales constructivas entre sus colaboradores como con los usuarios del servicio. Las puertas de la OTIC y la mesa de servicios están permanentemente abiertas para recibir con gusto cualquier inquietud, requerimiento o reporte, los cuales serán gestionados con profesionalismo y compromiso.

Es importante enfatizar que no se han identificado comportamientos de maltrato por parte de los funcionarios y contratistas de la OTIC. Sin embargo, en caso de contar con información específica o evidencias que puedan respaldar lo mencionado en la denuncia, agradecemos su envío para poder adelantar las investigaciones correspondientes, con el rigor y la objetividad que amerita el caso.

La OTIC cuenta con procedimientos y líneas de atención definidas, asignadas a profesionales especializados que desempeñan roles específicos dentro de sus áreas de competencia. Por esta razón, es importante aclarar que cada funcionario atiende temas dentro de su campo de especialización, garantizando una gestión eficiente y alineada con la estructura organizacional definida en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI.

Finalmente, informamos que a partir del 1° de abril de 2025, la mesa de ayuda es liderada por el Ingeniero Carlos Alberto López Fernández, actual jefe de la OTIC. Se reitera el compromiso de esta oficina con la mejora continua de los servicios de tecnología y el respeto hacia todos los usuarios.

Cualquier observación o sugerencia que contribuya al fortalecimiento de nuestra gestión, quedamos atentos.

Atentamente,



**CARLOS ANDRÉS LÓPEZ FERNÁNDEZ**

Jefe de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaboro: Anayibe Reina Pascuas

Reviso: Juan José Muñoz Ramírez