



CONSTRUYENDO
SALUD
PÚBLICA 
CON Y DESDE
LOS TERRITORIOS



INFORME DE CANALES DE ATENCIÓN INS

Segundo trimestre de 2026

Grupo de Atención al Ciudadano y
Correspondencia / Bogotá / Julio 2026



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD





Cordial saludo para todos los ciudadanos y las partes interesadas. En cumplimiento de lo establecido en el **Artículo 23 de nuestra Constitución Política** y bajo los principios de la **Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014)**, presentamos los resultados de gestión de nuestros canales de atención del primer trimestre de 2026. Para el Instituto Nacional de Salud, informar no es solo una obligación legal, es un ejercicio de respeto hacia su derecho fundamental de interactuar con el Estado.

Bogotá / Julio 2026

Nuestros Canales



1. Canal Virtual (Digital)

Es el canal con mayor volumen de gestión, diseñado para facilitar trámites sin necesidad de desplazamiento.

Formulario de PQRSDF (Web): Ubicado en el portal institucional, permite radicar formalmente Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, generando un número de radicado para su seguimiento.
<https://pqrsd.ins.gov.co/home>

Correo Electrónico Institucional: Canal oficial para la recepción de comunicaciones, documentos técnicos y solicitudes de información que requieren trazabilidad digital:
contactenos@ins.gov.co

Chat en Línea (JivoChat): Herramienta de interacción en tiempo real disponible en la página web. Está enfocada en resolver dudas rápidas, brindar orientación sobre trámites y facilitar el acceso a información general de manera inmediata.



Denuncias corrupción funcionarios INS:

denuncias.ciudadano@ins.gov.co



2. Canal Telefónico

Proporciona contacto directo y asistencia personalizada para ciudadanos que requieren orientación verbal.

Teléfono conmutador: +57(601) 220 7700

•**Línea Gratuita Nacional:** Canal destinado a ciudadanos en todo el territorio colombiano, asegurando que la ubicación geográfica no sea una barrera de acceso. **+57(601) 018000113400**

•**Call Center:** Servicio de atención donde los agentes brindan información general y, en casos específicos, realizan la transferencia a dependencias técnicas especializadas (como las direcciones de Vigilancia en Salud Pública, Redes en Salud o Producción) para consultas de alta complejidad. **+57(601) 324-4576**



•**Atención al Ciudadano (GACC):** Oficina dedicada a la orientación presencial de los usuarios que requieren asistencia directa sobre los servicios y productos que ofrece el Instituto.



3. Canal Presencial

Orientado a la recepción física de documentos y atención personalizada en la sede de la entidad.

Avenida calle 26 No. 51-20 - Zona 6 CAN. Bogotá, D.C. Código Postal: 111321

•**Ventanilla Única de Correspondencia:** Punto físico en la sede principal del Instituto en Bogotá. Es el espacio encargado de la radicación de documentos oficiales, sobres y paquetes dirigidos a las distintas direcciones técnicas y administrativas.



4. Canales Informativos y de Difusión

Aunque no siempre son canales de respuesta administrativa, sirven como herramientas de transparencia:

- **Página Web Oficial:** Repositorio principal de datos abiertos, informes técnicos, boletines epidemiológicos y normativa. www.ins.gov.co

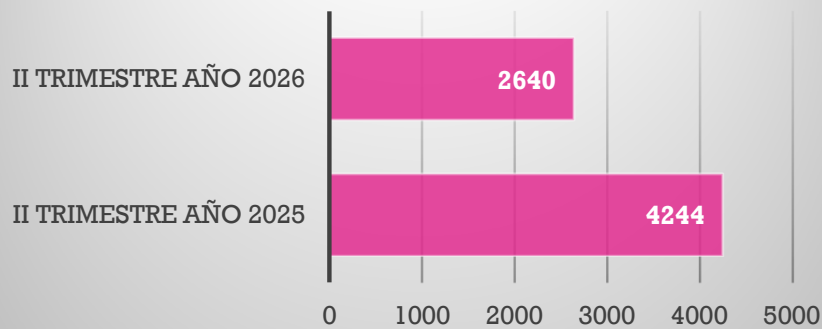
- **Redes Sociales:** Canales de comunicación masiva utilizados para la difusión de alertas en salud pública, campañas de prevención y noticias institucionales.



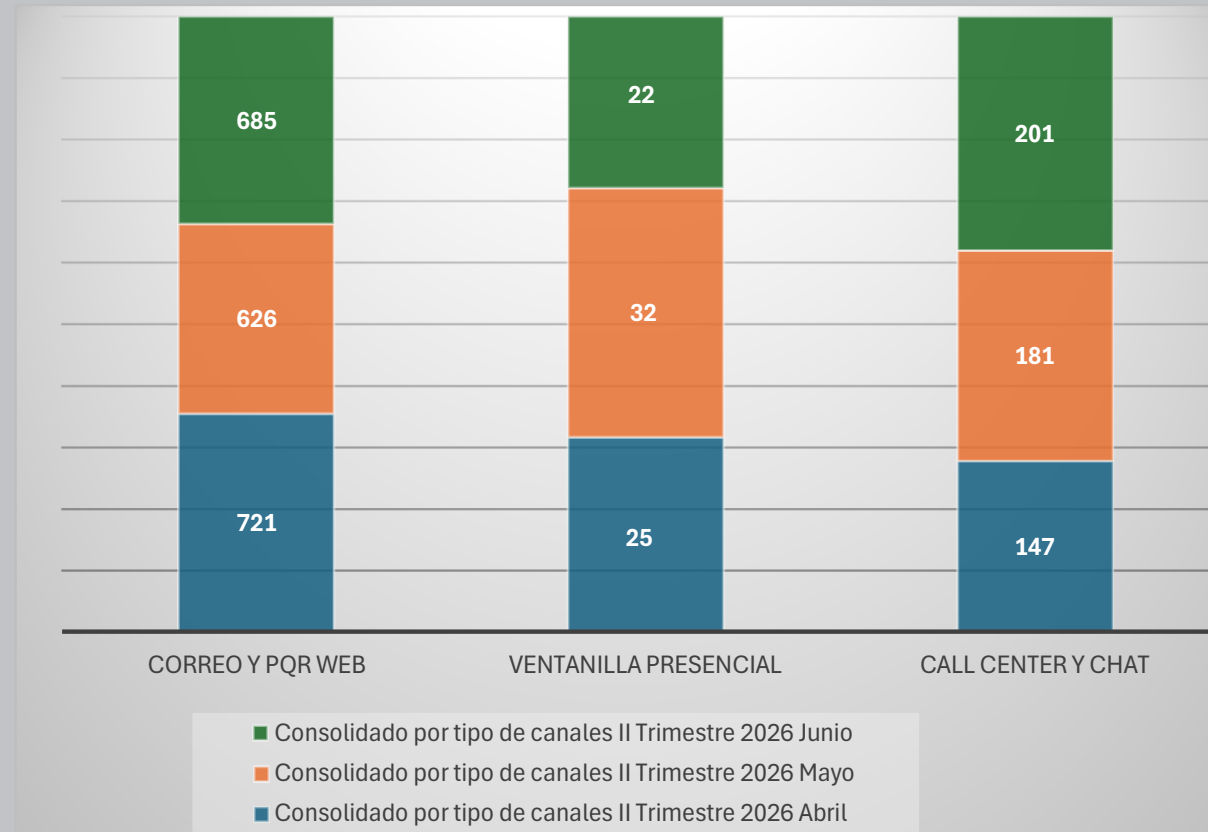
Nuestra estrategia de servicio se alinea con la Política de Gobierno Digital. Es importante destacar que el 77% de **ustedes** prefiere interactuar con nosotros a través de medios electrónicos, principalmente el correo institucional contactenos@ins.gov.co y nuestro formulario PQR Web.

Esto nos confirma que la transformación digital del INS está facilitando su acceso a la entidad, eliminando barreras geográficas y de tiempo.

Consolidado solicitudes en canales II semestre 2026

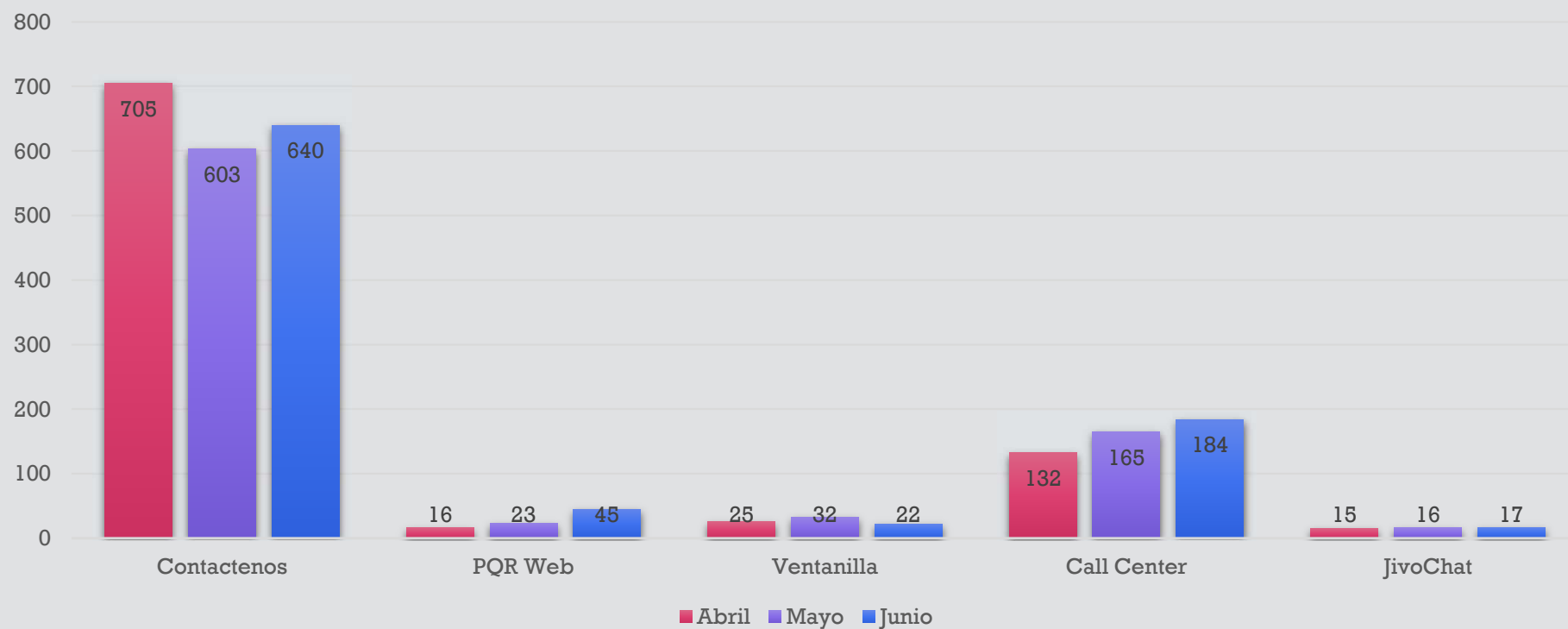


Consolidado por tipo de canal

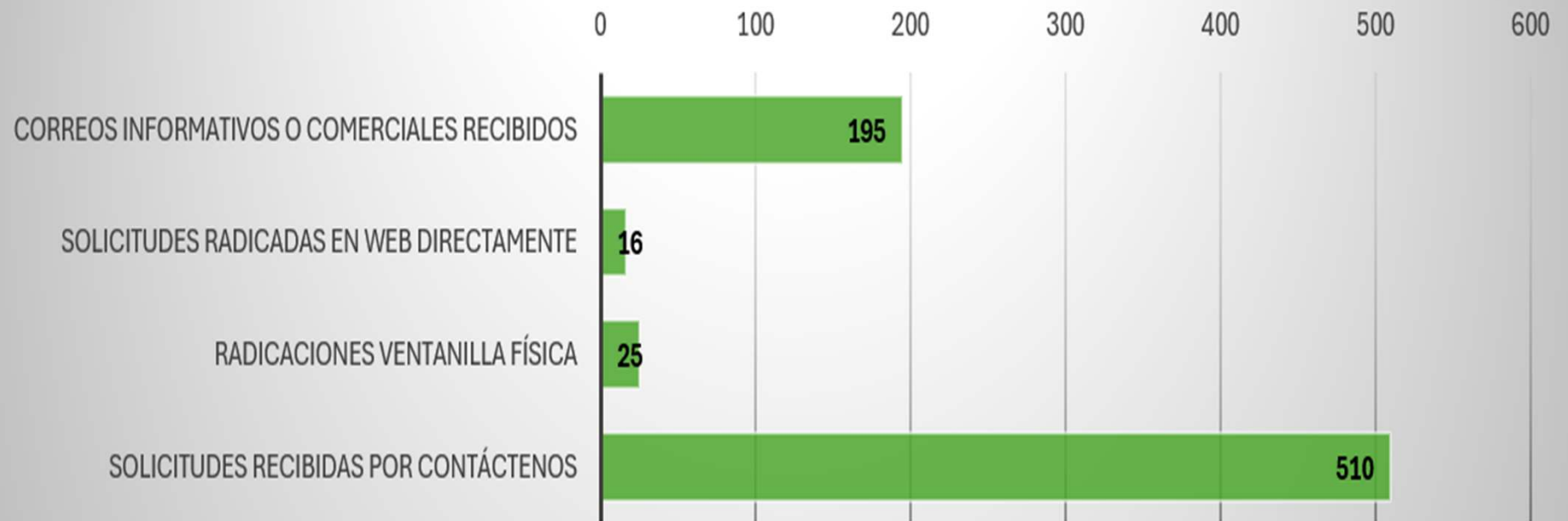


Canal de contacto favorito			
Tipo de Canal	Abril	Mayo	Junio
Contactenos	705	603	640
PQRWeb	16	23	45
Ventanilla	25	32	22
Call Center	132	165	184
JivoChat	15	16	17
	893	839	908

Desagregado por canales II semestre 2026

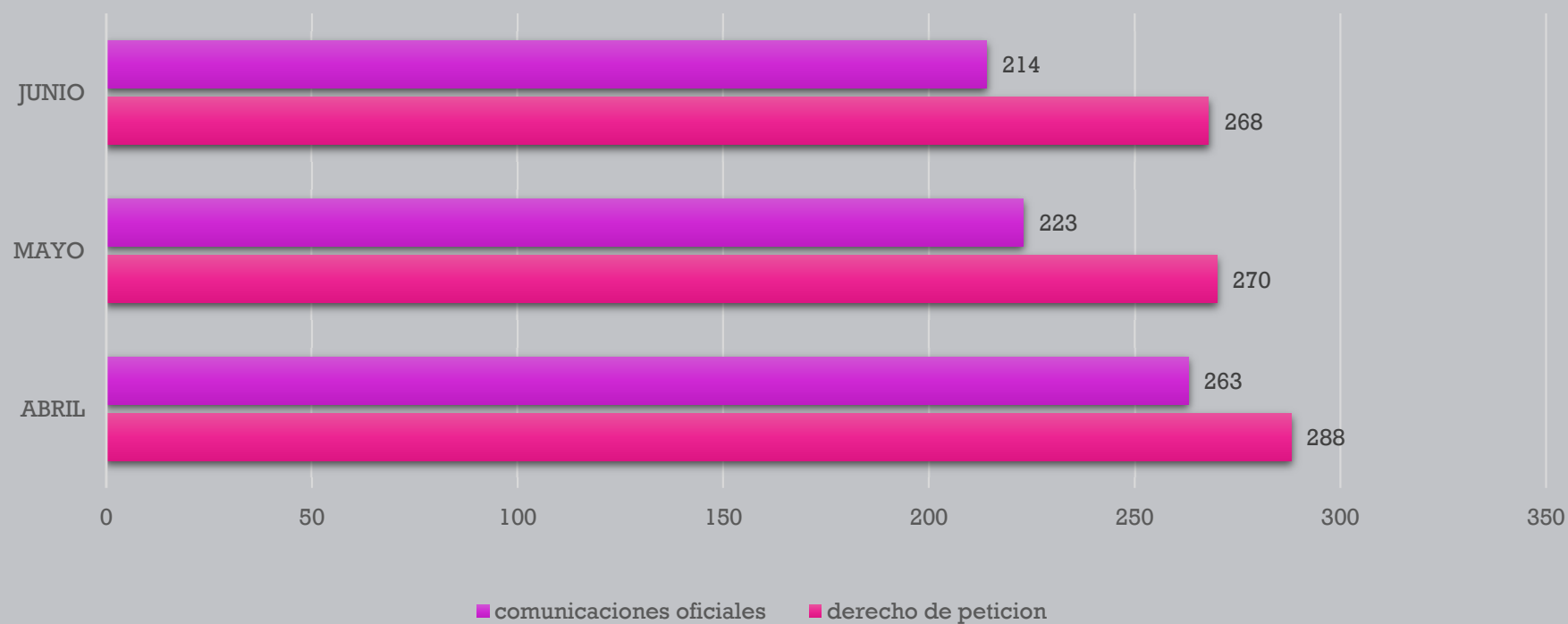


Comportamiento solicitudes canales virtuales II trimestre 2026





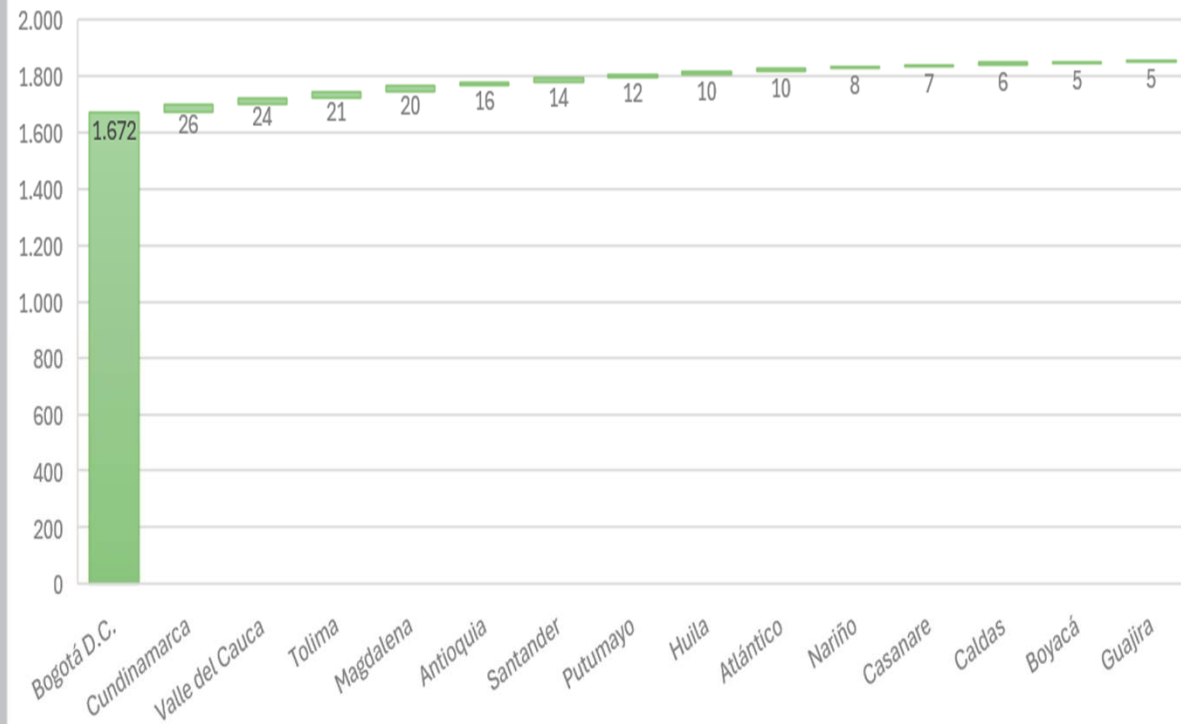
Tipos solicitudes radicadas II semestre 2026



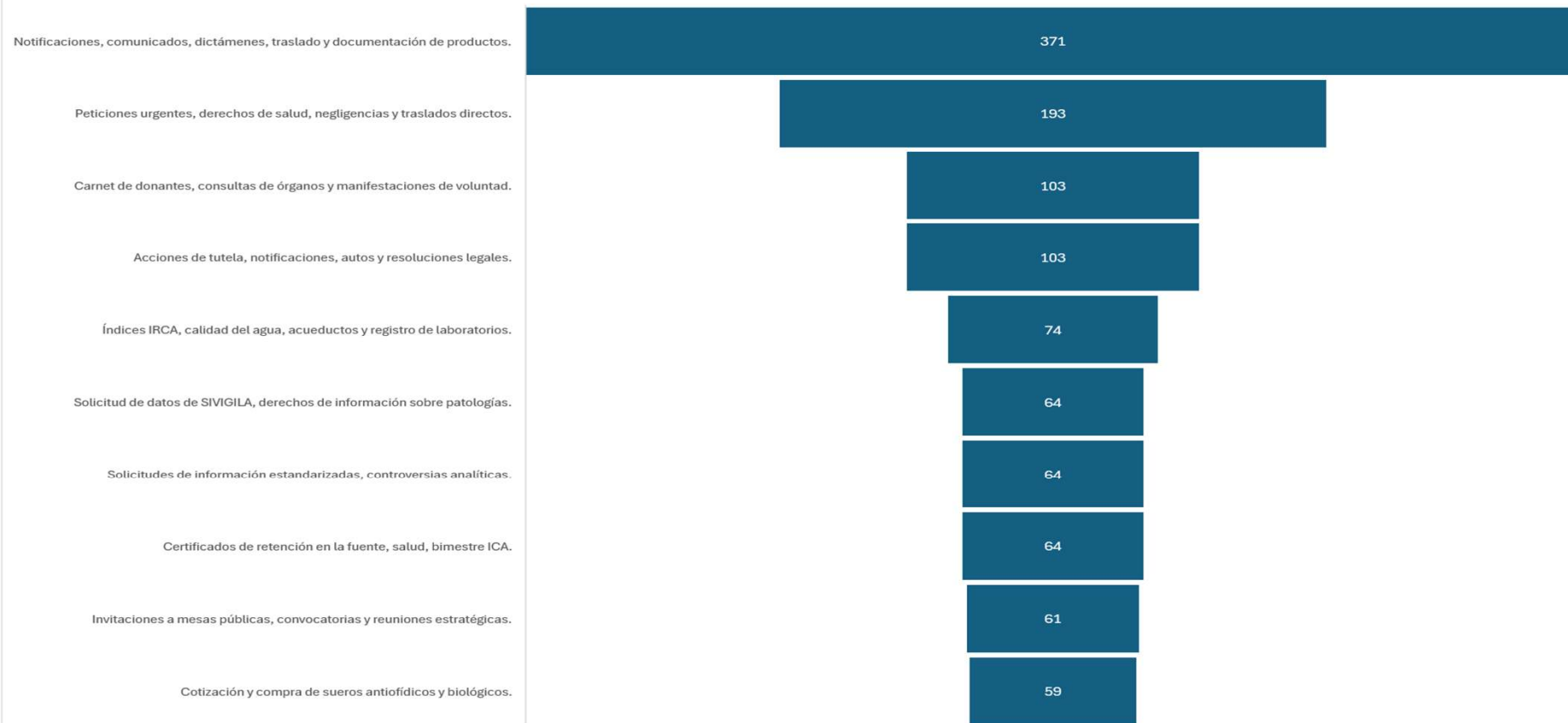
Identificación geográfica de contacto



Solicitudes por departamentos



MACROTEMAS DE INTERÉS CIUDADANO



Categoría de Interés

1



1 Toxicología y Registros

Dictámenes técnicos toxicológicos, prórrogas de registros, evaluaciones de inocuidad de alimentos y cambios de razón social en conceptos.

Evaluación de la seguridad de productos y alimentos, y trámites de registro.

2



2 Trámites y Correspondencia

Radicación de peticiones generales, seguimiento a trámites, correspondencia oficial externa y solicitudes de información básica.

Facilidad para el seguimiento y gestión de tus trámites oficiales.

3



3 Finanzas y Facturación

Certificados tributarios (IVA/ICA), pagos de facturación (ventas CJ), estados de cuenta y trámites de cobro coactivo.

Información y procesos claros para tus finanzas y tributación.

4



4 Servicios de Salud

Acreditación de servicios de transfusión, gestión de la Red Nacional, consultas sobre trasplantes de órganos y tejidos.

Garantía de calidad en servicios de transfusión y trasplantes.

5



5 Legal y Normativo

Conceptos legales, respuestas a requerimientos judiciales, apoyo normativo y recursos de ley.

Apoyo técnico-legal para el cumplimiento de normativas.

6



6. Insumos Médicos y Cursos

Adquisición de sueros antiofídicos, compra de biológicos y productos del laboratorio, y gestión de Certificaciones de cursos, inscripción a capacitaciones en vigilancia epidemiológica y soporte técnico de formación.

Acceso a sueros y formación continua en vigilancia de salud.

6



6. Insumos Médicos y Cursos

Coordinación de laboratorios nacionales, compras, estándares de calidad en diagnóstico y apoyo técnico a la red de salud.

Acceso a sueros y formación continua en vigilancia de salud.

7



7. Laboratorios y Estándares

Coordinación de laboratorios nacionales, estándares de calidad en diagnóstico y apoyo técnico a la red de salud.

Coordinación nacional y calidad en el diagnóstico de laboratorio.

8



8. Reportes de Salud

Reportes de eventos de interés (SIVIGILA), análisis de datos epidemiológicos y notificaciones de riesgos en salud.

Monitoreo y análisis oportuno de la situación epidemiológica.

9



9. Salud Mental y Crónicas

Conceptos técnicos sobre salud mental, violencia, enfermedades crónicas y análisis de indicadores de salud.

Análisis y soporte para la salud mental, violencia y enfermedades crónicas.



Temas de interés ciudadano

CONCLUSIONES. Gestión de Canales: Abril – Junio 2026

1. Volumen y Precisión en la Atención

- Logramos gestionar de manera integral **2.640 solicitudes** a través de los diferentes canales durante el trimestre.

2. Doble Impacto: Control Técnico y Urgencia Vital

- El 19,39% del esfuerzo institucional protege al país mediante el estricto control regulatorio de la industria (plaguicidas e inocuidad alimentaria).
- En paralelo, un 10,09% de nuestra operación actúa como soporte vital, atendiendo de manera directa los derechos de petición en salud, tutelas y urgencias de los ciudadanos.

3. El Reto de la Descentralización Geográfica

- Existe una fuerte centralización corporativa y regulatoria: el **87.4%** de los trámites se radican desde **Bogotá D.C.**
- *Se trabaja de manera permanente en:* Fortalecer las estrategias de difusión regional para incentivar un acceso más equitativo de los ciudadanos en todo el territorio nacional.

4. Prevención y Compromiso Cívico

- La ciudadanía participa activamente: un **5.3%** de los requerimientos analizados corresponde a colombianos registrando proactivamente su voluntad de donación de órganos.
- Mantenemos el pulso de la salud pública gracias al reporte constante de los municipios sobre los índices de calidad del agua (IRCA).





REDES SOCIALES

Instituto Nacional de Salud

Escanea para acceder a las redes sociales del
Instituto Nacional de Salud de Colombia.



✉ contactenos@ins.gov.co

f @INSColombia

X @INSColombia

📺 @INSColombia

📷 @insaludcolombia

in Instituto Nacional de
Salud de Colombia



Instituto Nacional de Salud - INS

Desde 1917

Ministerio de Salud y Protección Social

¡Gracias!