



CONSTRUYENDO
SALUD
PÚBLICA 
CON Y DESDE
LOS TERRITORIOS



INFORME DE CANALES DE ATENCIÓN INS

Primer trimestre de 2026

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





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.

Nuestros Canales



1. Canal Virtual (Digital)

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

Formulario de PQRSD (Web): Ubicado en el portal institucional, permite radicar formalmente Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades, 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.



2599
solicitudes
Enero - Marzo 2026

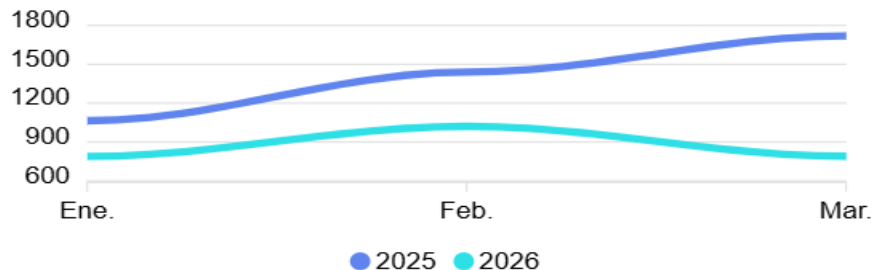


Nuestra estrategia de servicio se alinea con la Política de Gobierno Digital. Es importante destacar que el **69% de ustedes** prefiere interactuar con nosotros a través de medios electrónicos, principalmente el correo institucional contactenos@ins.gov.co y nuestro formulario PQR Web.

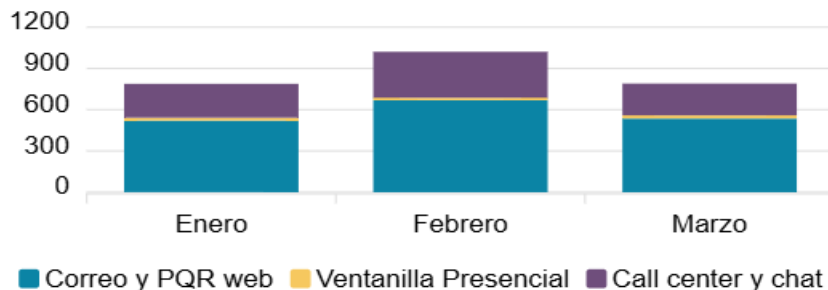
Esto nos confirma que la transformación digital del INS está facilitando su acceso a la entidad, eliminando barreras geográficas y de tiempo.

Comportamiento de la Interacción ciudadana

Consolidado canales de atención | Trimestre 2025-2026



Consolidado por tipo de canales | trimestre 2026



Canal de contacto preferido 2026

Tipo de Canal	Enero	Febrero	Marzo
Contactenos	506	643	514
PQR Web	15	26	22
Ventanilla	21	18	23
Call Center	238	314	213
JivoChat	8	20	18

Solicitudes



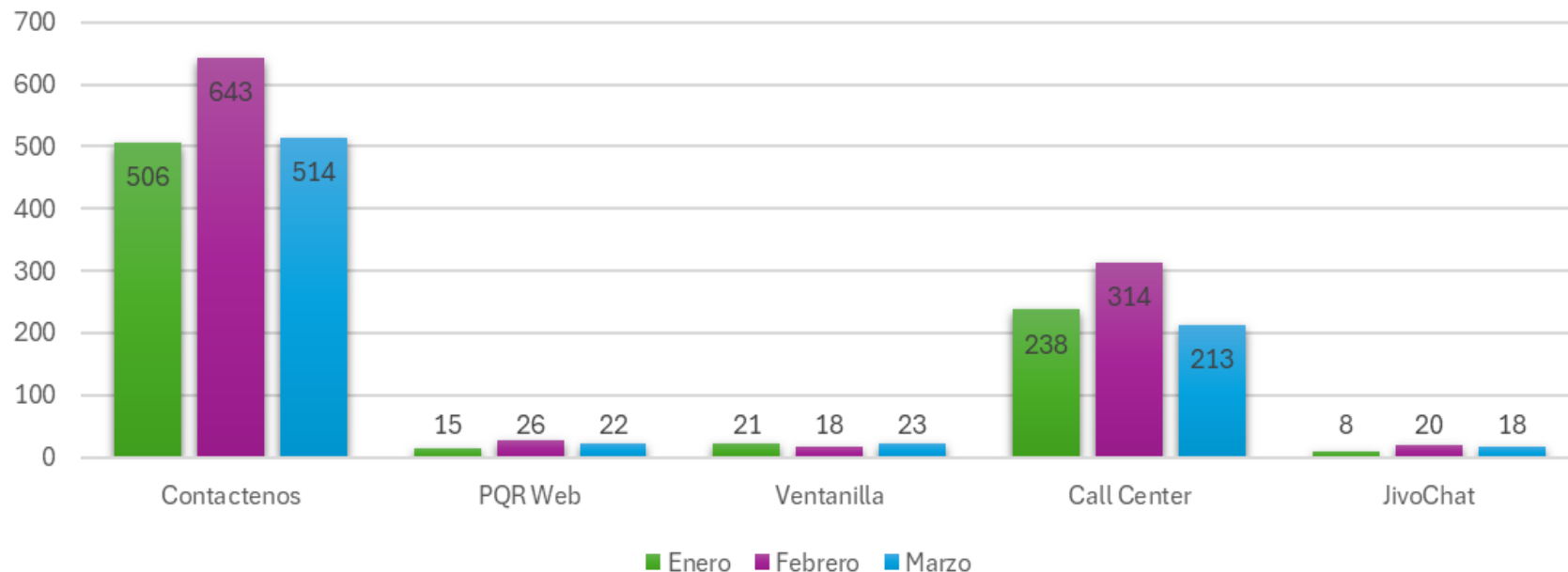
2599
▼ -38%

Virtuales



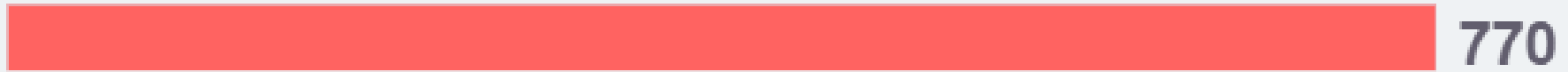
69%

Desagregado por canales



Comportamiento solicitudes canales virtuales I trimestre 2026

derecho de petición



comunicaciones oficiales



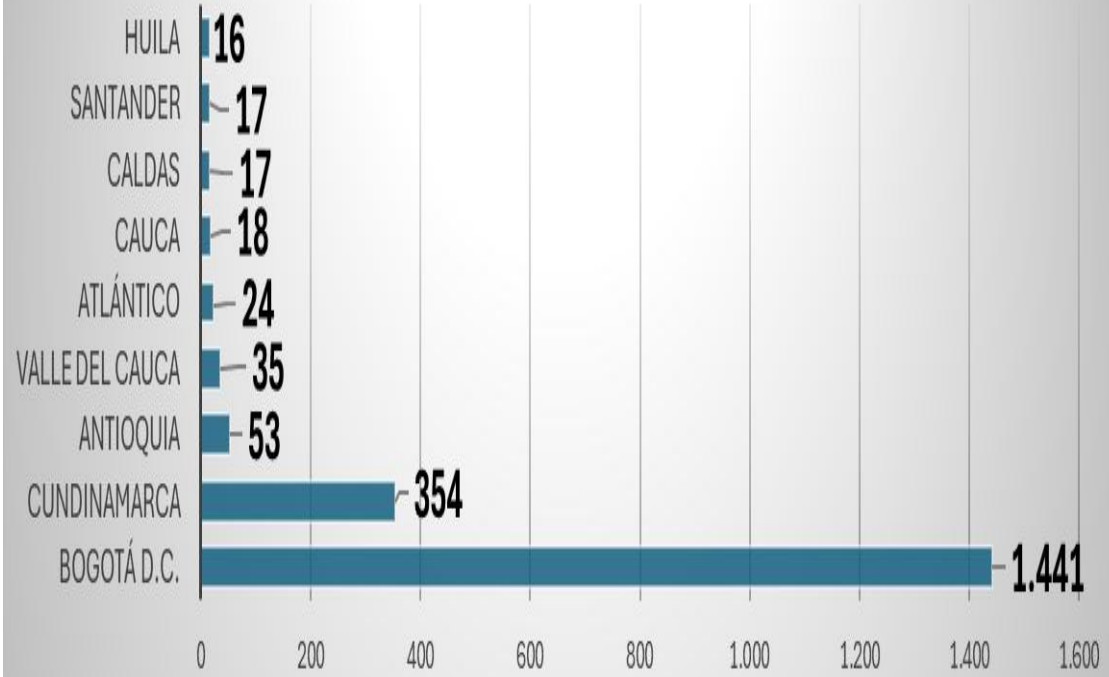
Radicadas en web directamente



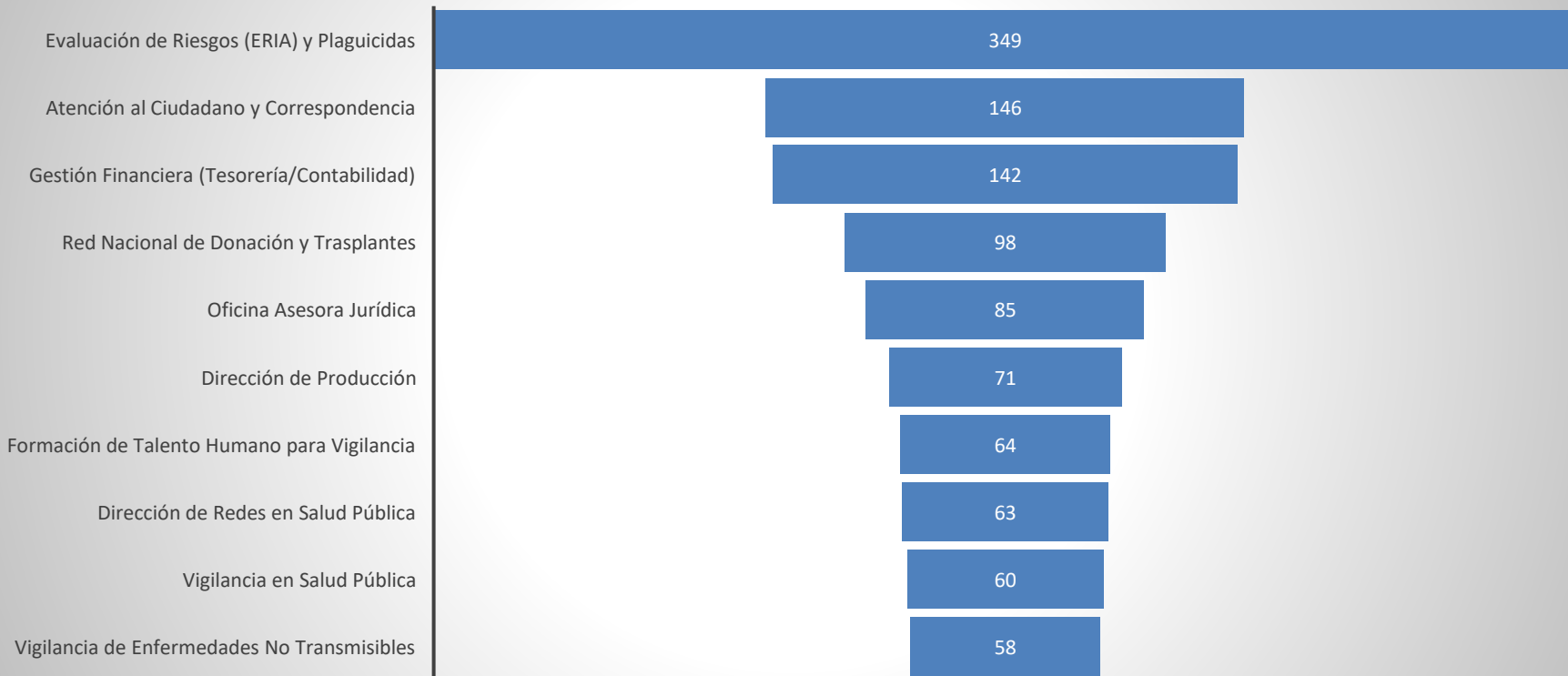
Correos Informativos o comerciales



Identificación de focos de interés. Top 10



Top 10 Áreas de Mayor 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 a de 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

La gestión de los canales de atención del Instituto Nacional de Salud durante el primer trimestre de 2026 refleja una institución moderna, conectada y profundamente comprometida con la transparencia.

Gracias a la interacción con los ciudadanos, el Instituto ha logrado consolidar un modelo de servicio que no solo responde, sino que orienta y resuelve

El Instituto Nacional de Salud no solo vigila la salud pública; vigila la confianza de los colombianos en sus instituciones. Cada una de las voces atendidas en este trimestre nos impulsa a seguir optimizando nuestros tiempos de respuesta y a mantener la excelencia ética que nos define como la autoridad técnica de salud en el país.





REDES SOCIALES


Instituto Nacional de Salud


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





✉ contactenos@ins.gov.co

 @INSColombia

 @INSColombia

 @INSColombia

 @insaludcolombia

 Instituto Nacional de Salud de Colombia

¡Gracias!



Instituto Nacional de Salud - INS
Desde 1917

Ministerio de Salud y Protección Social