

PROTOCOLO PROGRAMA DE EVALUACIÓN EXTERNA DEL DESEMPEÑO DIRECTO DE VIROLOGÍA CICLO 2026

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Coordinador

Sergio Yebrail Gómez Rangel

Subdirectora

Marisol Galindo Borda

Elaborado por:

Dora Beatriz Robayo Gamba

Revisado por:

Sergio Yebrail Gómez Rangel

Aprobado por:

Sergio Yebrail Gómez Rangel

El documento requirió revisión por la Oficina Asesora de Jurídica: SI NO

El documento requirió revisión por una instancia externa asesora: SI NO ¿Cuál?

© 2026-03-25. Instituto Nacional de Salud. Bogotá, Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD	3
3. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	3
4. COMPROMISO DE NO COLUSIÓN.....	3
5. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	3
6. FRECUENCIA	4
7. ÍTEMS DE ENSAYOS DE APTITUD	4
8. MANEJO ÍTEMS DE ENSAYOS DE APTITUD	4
8.1. Consideraciones frente al proceso de medición.....	5
9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	5
9.1. Métodos de ensayos y equivalencia	5
9.2. Métodos de ensayo a emplear por los participantes.....	5
10. UNIDADES CONSIDERADAS	5
11. VALOR ASIGNADO	6
12. EVALUACIÓN DE HOMOGENEIDAD Y ESTABILIDAD.....	6
12.1. Homogeneidad (por evento)	6
12.2. Estabilidad (por evento)	6
13. CRITERIOS/MÉTODOS DE EVALUACION	7
14. ENVIO DE RESULTADOS	8
15. INFORMES DE RESULTADOS	8
16. PREINSCRIPCIONES E INSCRIPCIONES	9
17. CRITERIOS PARA PARTICIPAR, FACTURACION Y PAGO.....	9
18. CONTÁCTENOS.....	9
19. CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	10

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. RELACIÓN DE ÍTEMS DE ENSAYOS DE APTITUD.....	4
Tabla 2. RELACIÓN DE UNIDADES CONSIDERADAS E INTERPRETACIÓN PARA LA EVALUACIÓN.....	6
Tabla 3. RELACIÓN DE CRITERIOS Y MÉTODO DE EVALUACIÓN.....	7

1. OBJETIVO

Ofrecer a los Laboratorios de Salud Pública Departamentales y Distritales (LSP) una herramienta objetiva que les permita el aseguramiento de la validez de los resultados, la evaluación del desempeño y la mejora de sus mediciones, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la Red Nacional de Laboratorios en la vigilancia de las enfermedades de origen viral.

2. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

La información suministrada por los participantes se maneja de manera individual y confidencial. Por medio del aplicativo oficial de la página web del Instituto Nacional de salud (INS), a cada participante que se inscribe en el Programa de Evaluación Externa del Desempeño Directo (PEEDD) de Virología, se le asigna un código único de manera aleatoria, esto permite generar informes de desempeño y publicaciones sin poner en evidencia la identidad de los participantes y sus resultados. Esta información podrá ser revelada exclusivamente en el caso que las autoridades judiciales, administrativas, órganos de control y entidades acreditadoras lo requieran, para lo cual se deberá notificar por escrito a los participantes afectados.

Los participantes podrán hacer uso de la información recibida sólo con fines de autoevaluación del desempeño y para la toma de decisiones derivadas de sus resultados individuales.

3. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

Enmarcado en la ausencia de oferta a nivel nacional de un Programa de Ensayos de Aptitud afin a los diferentes Eventos de Interés en Salud Pública de origen viral, el Grupo de Virología diseñó este PEEDD, el cual es un requisito de obligatorio cumplimiento para los LSP según el Decreto Número 780 del 6 de mayo de 2016, Artículo 2.8.8.2.14 Numeral 7 “Participar en los programas nacionales de evaluación externa del desempeño acorde con los lineamientos establecidos por los laboratorios nacionales de referencia”.

El programa permite evaluar el desempeño de los LSP en la vigilancia de enfermedades virales, mediante la detección de marcadores serológicos para Sarampión IgM e IgG, Rubéola IgM e IgG, detección molecular de los virus de Chikungunya, Dengue, Zika, Sarampión, Rubéola y Mpox, y la detección de Antígenos del Virus de la Rabia mediante la Inmunofluorescencia Directa, según le aplique a cada uno de los participantes.

NOTA: los Programas de Ensayos de Aptitud para virus respiratorios por biología molecular y para Dengue por serología, serán realizados en convenio con el Instituto Nacional de Metrología (INM). Todas las indicaciones para el desarrollo de los programas serán dadas en los protocolos y las fechas en los calendarios, documentos que serán publicados por el INM durante el segundo semestre 2026 en el siguiente enlace: <https://inm.gov.co/servicios/ensayos-de-aptitud/>

4. COMPROMISO DE NO COLUSIÓN

Con el fin de asegurar la validez de los resultados y una evaluación objetiva del desempeño, el laboratorio debe evitar cualquier forma de colusión durante su participación en ensayos de aptitud. No está permitido el intercambio de resultados, información técnica o cualquier otro tipo de comunicación con otros participantes antes de la entrega oficial de los resultados, ya que esta práctica compromete la imparcialidad, la comparabilidad y la integridad del ejercicio, en contravención de los principios de calidad y ética.

5. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El INS subcontrata un operador logístico que cumple con la normatividad para transporte y distribución a nivel nacional de los ítems de ensayos en óptimas condiciones de almacenamiento, acondicionamiento, movilización en cadena de frío y oportunidad en tiempos de entrega. Desde el INS se realiza la selección, evaluación y seguimiento del operador logístico.

El INS se reserva el derecho de modificar la fecha de envío de la única ronda, informando previamente a los participantes por medio de un correo masivo sobre los cambios que se presenten, el cual será enviado a la dirección electrónica que cada participante tenga registrada en el programa.

6. FRECUENCIA

Para el PEEDD de Virología, se estableció una única ronda en el ciclo 2026 y las fechas programadas se encuentran en el calendario publicado en la página web institucional, en el enlace: <https://www.ins.gov.co/TyS/programas-de-calidad/Paginas/PEEDD-Virologia.aspx> o en la ruta: INS - Instituto Nacional de Salud > Atención y Servicios a la ciudadanía> Inscripción y participación en los programas de Evaluación Externa del Desempeño del INS > programas directos > Virología.

7. ÍTEMS DE ENSAYOS DE APTITUD

En la tabla 1, se relacionan los agentes infecciosos, las técnicas, mensurandos e ítems de ensayos que son enviados para cada evento de virología para aevaluar en el ciclo 2026

Tabla 1. Relación de ítems de ensayos de aptitud

EVENTO	AGENTE INFECCIOSO	TÉCNICA	MENSURANDO	ITEMS DE ENSAYOS ENVIADOS
ARBOVIRUS	Virus de: Chikungunya, Dengue y Zika	Molecular	Región específica del genoma de los virus Chikungunya, Dengue y Zika	Cinco (5) viales con material biológico entre positivos y negativos para detección molecular del genoma viral de Chikungunya, Dengue y Zika.
ERUPTIVAS	Virus de Sarampión y de Rubéola	Serológica	Anticuerpos IgM e IgG antisarampión y antirubéola.	Cinco (5) viales con suero entre positivos y negativos para detección de Anticuerpos IgM e IgG de Sarampión y de Rubéola.
	Virus de Sarampión y de Rubéola	Molecular	Región específica del genoma de los virus de Sarampión y de Rubéola	Cinco (5) viales con material biológico entre positivos y negativos para detección molecular del genoma viral de Sarampión y de Rubéola.
ZOOZOSIS	Virus de Mpox	Molecular	Región específica del genoma del virus de Mpox	Cinco (5) viales con material biológico entre positivos y negativos para detección molecular del genoma viral de Mpox
	Virus de la Rabia	Inmunofluorescencia Directa	Antígenos del Virus de la Rabia	Cinco (5) láminas con material biológico entre positivos y negativos para detección del virus de la Rabia.

Fuente: Laboratorio Nacional de Referencia de Virología, Instituto Nacional de Salud. 2026.

8. MANEJO ÍTEMS DE ENSAYOS DE APTITUD

- El panel enviado contiene sueros humanos enriquecidos, cultivos celulares, material genético o muestras biológicas con virus inactivados; sin embargo, se deben considerar como potencialmente infecciosos y capaces de transmitir enfermedades. Durante su manipulación y procesamiento se deben conservar todas las normas de bioseguridad pertinentes.
- Al momento de recibir el paquete se debe revisar su estado y diligenciar de inmediato y en su totalidad el FOR-A09.0000-029 Suministro e inspección del paquete, el cual ha sido previamente enviado por correo electrónico a los participantes. Si se presenta alguna alteración del estado como: derrames, ausencia, daño en las etiquetas, ruptura, etc., se deben anexar las evidencias fotográficas. Este registro debe ser enviado al correo del programa eedd-pivi@ins.gov.co dentro de las siguientes 24 horas de haber recibido el paquete. Los soportes permiten realizar la trazabilidad del paquete con respecto a variables críticas durante su transporte

y la correspondiente reposición de los ítems de ensayos alterados, la cual se realizará en los siguientes cinco (5) días hábiles después de recibir la notificación, si aplica. De no recibir el FOR-A09.0000-029 diligenciado, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción, se considera que fue recibido a satisfacción y no se aceptan reclamos posteriores.

- Se sugiere procesar los ítems de ensayos de aptitud dentro de las primeras 24 horas una vez recibidos, manteniéndolos a temperatura de refrigeración (2 °C a 8 °C). Si el inicio del procesamiento se demora más tiempo, se deben almacenar a una temperatura de congelación (-20 °C ± 5 °C).

8.1. Consideraciones frente al proceso de medición

- No realizar ciclos repetitivos de congelación y descongelación para evitar degradación del material biológico a analizar.
- Se debe asegurar la mezcla inicial y la posterior centrifugación del vial con la muestra, antes de abrirlo para optimizar la recuperación de esta.
- El análisis de los ítems de ensayos debe ser realizado por los respectivos profesionales a cargo de los programas de vigilancia por laboratorio
- Se debe garantizar el uso de los elementos de protección personal requeridos durante el proceso, así como el uso de material limpio o desechable para el análisis de los ítems de ensayos.
- Durante el procesamiento de los ítems de ensayos de aptitud enviados, se debe seguir el procedimiento establecido por cada uno de los laboratorios, usando los mismos métodos de ensayo y bajo las mismas condiciones que un análisis rutinario de las muestras; esto permite una evaluación del desempeño útil y objetiva.

9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

9.1 métodos de ensayo y equivalencias

- La equivalencia de métodos no aplica para las pruebas moleculares ni para Inmunofluorescencia Directa porque los métodos utilizados por los LSP son los mismos que utiliza el Laboratorio Nacional de Referencia de Virología (transferencia de tecnología).
- Independiente del método de ensayo empleado por el LSP, la evaluación es cualitativa por concordancia de modo que los datos cuantitativos obtenidos los deben interpretar y reportar de manera cualitativa como: positivo, negativo, dudoso, no detectado o detectado

9.2. métodos de ensayo a emplear por los participantes

Se recomienda que los métodos de ensayo empleados para el análisis de los ítems de ensayos de aptitud enviados sean los que cada participante utiliza en el trabajo analítico de rutina. Los métodos de ensayo utilizados en cada laboratorio deben estar validados o verificados.

10. UNIDADES CONSIDERADAS

Dentro de los resultados se reportan las unidades definidas para cada método (dato cuantitativo de: absorbancia, ratio, concentración, Ct o Cp). Sin embargo, la evaluación se realiza con los resultados cualitativos correspondientes a la interpretación de los datos cuantitativos obtenidos, los cuales se relacionan en la tabla 2.

Tabla 2. Relación de unidades consideradas e interpretación para la evaluación

EVENTO	TÉCNICA	MENSURANDO	UNIDADES CONSIDERADAS	INTERPRETACIÓN PARA LA EVALUACIÓN
ARBOVIRUS	Molecular	Región específica del genoma de los virus de Chikungunya, Dengue y Zika	Ct o Cp	Detectado o No detectado - Positivo o Negativo - No concluyente o Inválido
ERUPTIVAS	Serológica	Anticuerpos IgM e IgG antisarampión y antirubéola.	D.O, Ratio, Concentración	Positivo, Negativo, Dudoso
	Molecular	Región específica del genoma de los virus de Sarampión y de Rubéola	Ct o Cp	Detectado o No detectado - Positivo o Negativo - No concluyente o Inválido
ZONOSIS	Molecular	Región específica del genoma del Virus de Mpox	Ct o Cp	Detectado o No detectado - Positivo o Negativo - No concluyente o Inválido
	Inmunofluorescencia Directa	Antígenos para el virus de la Rabia	No aplica	Positivo, Negativo

Fuente: Laboratorio Nacional de Referencia de Virología. Instituto Nacional de Salud 2026.

11. VALOR ASIGNADO

El valor asignado a cada ítem de ensayo de aptitud es el valor determinado en el Laboratorio Nacional de Referencia (LNR) de Virología del INS y corresponde a un dato cualitativo. El valor asignado se refiere a la interpretación del dato cuantitativo obtenido. Cada mensurando tiene su valor asignado para la evaluación por concordancia.

12. EVALUACIÓN DE HOMOGENEIDAD Y ESTABILIDAD

La homogeneidad y la estabilidad son determinadas para cada mensurando en el LNR de Virología del INS. Del total de ítems preparados que se encuentran en el envase final se toman de manera aleatoria algunos ítems de ensayo para realizar estas determinaciones, simulando condiciones de transporte y de almacenamiento, posteriormente se realiza el análisis estadístico en formatos definidos en el instructivo del programa el cual está alineado con la ISO 13528:2022.

12.1. Homogeneidad (por evento)

La homogeneidad se verifica para cada lote de mensurandos previo a la distribución de los ítems de ensayos de aptitud. Los mensurandos se cuantifican por duplicado en condiciones de repetibilidad y se evalúa la homogeneidad de acuerdo con los criterios definidos en lo pertinente a los parámetros cualitativos.

Los ítems de ensayos son homogéneos si cumplen el criterio:

- El resultado de cada replica es igual al valor asignado.

12.2. Estabilidad (por evento)

La estabilidad de cada lote de mensurandos se evalúa en tres tiempos. La semana 1 corresponde a los valores obtenidos en la homogeneidad. La semana 2 corresponde a los datos obtenidos en la semana siguiente al envío habiendo simulado las condiciones de transporte. La semana 3 corresponde a los datos obtenidos en la fecha límite para reporte de resultados por parte de los participantes. Los mensurandos se cuantifican por duplicado en condiciones de repetibilidad y se evalúa la estabilidad de acuerdo con los criterios definidos en lo pertinente a los parámetros cualitativos.

Los ítems de ensayos son estables durante el transporte si cumplen el criterio:
 - Los resultados de la semana 1 son iguales a los resultados de la semana 2.

Los ítems de ensayos son estables durante el almacenamiento si cumplen el criterio:
 - Los resultados de la semana 1 son iguales a los resultados de la semana 3.

13. CRITERIOS/MÉTODOS DE EVALUACION

En el ciclo 2026 el PEEDD de Virología evalúa 3 eventos como fue definido en la tabla 1 y los criterios de evaluación son:

1. La **NO** participación del LSP en un evento que deba participar se evaluará como Cero (0).
2. Si en algún ítem de ensayo se encuentran codetecciones (más de un agente viral) esto debe ser informado en la interpretación final del reporte de resultados. No informar las codetecciones se evaluará como 0% de concordancia en el ítem de ensayo.
3. Si en algún ítem de ensayo se detecta el clado para Mpox esto debe ser informado en la interpretación final del reporte de resultados. No informarlo se evaluará como 0% de concordancia en el ítem de ensayo correspondiente.
4. El 20% de concordancia en cada ítem de ensayo se obtiene cuando el valor reportado por el participante es igual al valor asignado por el LNR de Virología.
5. Cada ítem de ensayo tiene un valor de 20% para un total de 100% en la evaluación por concordancia de los cinco (5) resultados.
6. Los porcentajes obtenidos en la evaluación de cada uno de los eventos en los cuales debe participar el laboratorio, son promediados para emitir la evaluación del desempeño en el PEEDD de Virología, así:

Desempeño aceptable: si el participante obtiene un porcentaje mayor o igual al **90%** de concordancia en el promedio definitivo

Desempeño No aceptable: si el participante obtiene un porcentaje menor al **90%** de concordancia en el promedio definitivo

Tabla 3. Relación de criterios y método de evaluación

EVENTO	TÉCNICA	No. ÍTEMS	CONCORDANCIA (%)					PROMEDIO POR MENSURANDO (%)	PROMEDIO POR TÉCNICA (%)	PROMEDIO POR EVENTO (%)	PROMEDIO DEFINITIVO (%)	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
			ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5						
ARBOVIRUS	Biología molecular	5	20	20	20	20	20	100	100	100	100	Desempeño aceptable: si el participante obtiene un porcentaje mayor o igual al 90% de concordancia en el promedio definitivo.	
			20	20	20	20	20	100					
			20	20	20	20	20	100					
ERUPTIVAS	Serología	5	20	20	20	20	20	100	100	100			Desempeño No aceptable: si el participante obtiene un porcentaje menor al 90% de concordancia en el promedio definitivo.
			20	20	20	20	20	100					
			20	20	20	20	20	100					
			20	20	20	20	20	100					
ZONOSIS	Biología molecular	5	20	20	20	20	20	100	100	100			
			20	20	20	20	20	100					
ZONOSIS	Inmuno-fluorescencia Directa	5	20	20	20	20	20	100	100	100			
			20	20	20	20	20	100					

Fuente: Laboratorio Nacional de Referencia de Virología. Instituto Nacional de Salud. 2026.

En la tabla 3 se relacionan los eventos, las técnicas, el número de ítems de ensayos de aptitud enviados, el porcentaje de concordancia por ítem de ensayo, el porcentaje promedio por mensurando, el porcentaje promedio por técnica, el porcentaje promedio obtenido en cada uno de los eventos evaluados en el PEEDD de Virología y un promedio definitivo, para con base en este último, definir la evaluación del desempeño en el programa para el ciclo 2026.

Nota: El LSP que obtenga un Desempeño No aceptable en el promedio definitivo o en alguna técnica en particular, debe tomar acciones para la mejora y evaluar el impacto de acuerdo con su sistema de gestión de calidad.

14. ENVIO DE RESULTADOS

El mismo día del envío de los ítems de ensayos de aptitud, desde el correo del programa eedd-pivi@ins.gov.co son enviados a los correos de los participantes los formatos utilizados en el programa para el reporte de resultados, según aplique.

Para las pruebas serológicas (ELISA), se debe diligenciar el formato “Reporte de resultados para pruebas serológicas Programa Evaluación Externa del Desempeño Directo en Virología”

Para las pruebas moleculares (RT-PCR y PCR en tiempo real) se debe diligenciar el formato “Reporte de resultados para pruebas moleculares Programa de Evaluación Externa del Desempeño Directa en Virología”

Para las pruebas por Inmunofluorescencia Directa se debe diligenciar el formato “Reporte de resultados para Inmunofluorescencia Directa Programa de Evaluación Externa del Desempeño Directa en Virología”

En los tres (3) formatos se deben incluir los resultados de todos los mensurandos que le aplique a cada participante de acuerdo con la capacidad instalada.

Los participantes deben tener los archivos de ejecución de todos los ensayos los cuales pueden ser solicitados por el LNR de Virología, si se considera necesario.

Es importante y de carácter obligatorio diligenciar en los formatos la totalidad de la información requerida por el PEEDD. Una vez diligenciados los formatos correspondientes, se deben enviar al correo del programa: eedd-pivi@ins.gov.co en las fechas definidas previamente en el calendario del programa. Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, desde el mismo correo se envía el acuse de recibido, si no se recibe, se debe verificar y enviar nuevamente los resultados o ponerse en contacto con el programa al teléfono (601)2207700 Ext. 1406-1426-1428. La oportunidad en el reporte de resultados asegura la participación del laboratorio en el programa.

Los resultados recibidos fuera de la fecha límite establecida en el calendario, no serán evaluados.

15. INFORMES DE RESULTADOS

Previo a la emisión del informe final, el programa emite un informe preliminar con los valores recibidos de los participantes y los valores asignados por el LNR de Virología, para que cada laboratorio compare internamente con sus datos reportados y se determinen posibles inconsistencias. Este informe es enviado al correo electrónico registrado por cada laboratorio durante la inscripción en la plataforma PEED. Los participantes tienen tres (3) días hábiles para revisar y enviar las reclamaciones con sus respectivas evidencias al correo eedd-pivi@ins.gov.co

Desde el PEEDD de virología, se envía acuse de recibido dentro de los dos (2) días hábiles siguientes y se da respuesta en los siguientes cinco (5) días hábiles. No se aceptan reclamaciones recibidas en fechas posteriores a las programadas en el calendario.

El informe general final que incluye la evaluación del desempeño estará disponible para ser consultado según la fecha programada en el calendario en la página web del INS, en el enlace: <https://www.ins.gov.co/TyS/programas-de-calidad/Paginas/PEEDD-Virologia.aspx>

ES IMPORTANTE QUE LOS PARTICIPANTES REALICEN UN ANÁLISIS DE SU DESEMPEÑO Y EN CASO DE OBTENER RESULTADOS NO ACEPTABLES SE TOMEN LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA GARANTIZAR LA VALIDEZ DE SUS RESULTADOS

16. PREINSCRIPCIONES E INSCRIPCIONES

Dado que los LSP ya tienen usuario y contraseña, no deben realizar preinscripción. La inscripción para el ciclo 2026 la deben hacer en el enlace: <https://www.ins.gov.co/TyS/programas-de-calidad> en “Ingreso a la plataforma PEED” con el usuario y contraseña. Dentro de la plataforma es importante que en la pestaña “administración” y “editar la información del laboratorio” se revise y actualice la información de contacto con el LSP, ya que son los datos oficiales para cualquier comunicación desde el programa. Además, en la pestaña “Mis programas de evaluación” se debe vincular para el ciclo, al programa “Virología PIVI”.

Las fechas programadas para el desarrollo del PEEDD ciclo 2026 se encuentran en el calendario en el siguiente enlace: <https://www.ins.gov.co/TyS/programas-de-calidad/Paginas/PEEDD-Virologia.aspx>

17. CRITERIOS PARA PARTICIPAR, FACTURACION Y PAGO

En el PEED de Virología deben participar los LSP que cumplen los siguientes criterios:

- Hacen vigilancia por laboratorio de Eventos de Interés en Salud Pública de origen viral
- Realizan detección de marcadores serológicos para Sarampión IgM e IgG, Rubéola IgM e IgG, detección molecular de los virus de Chikungunya, Dengue, Zika, Sarampión, Rubéola y Mpox, y detección de Antígenos para el virus de la Rabia por Inmunofluorescencia Directa, según le aplique a cada uno de los participantes de acuerdo con su capacidad instalada.
- Han formalizado su transferencia técnica con el LNR de virología del INS como estrategia de vigilancia en laboratorios subnacionales; teniendo en cuenta que son eventos con gestión de punto focal de información en el INS bajo el Reglamento Sanitario Internacional.
- Se acogen a las indicaciones dadas en el protocolo del PEEDD de Virología ciclo 2026.

Para el PEEDD de Virología no aplica facturación ni pago.

18. CONTÁCTENOS

Instituto Nacional de Salud
Dirección de Redes en Salud Pública
Subdirección Laboratorio Nacional de Referencia
Grupo de Virología
Coordinador: Sergio Yebrail Gómez Rangel
Teléfono: 6012207700 ext.1406- 1426 - 1428
Correo: eedd-pivi@ins.gov.co

19. CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Para mejorar la comunicación, solo se recibirá información a través de los canales oficiales disponibles en el Instituto Nacional de Salud

Horario de atención lunes a viernes 8:00 a 17:00

Canal virtual:

- Correo: eedd-pivi@ins.gov.co
- Canal telefónico: Bogotá fijo 6012207700 Ext. 1406-1426-1428
- Línea gratuita nacional 018000113400

Para la atención de peticiones, quejas, reclamos, apelaciones y consultas, los canales de comunicación son:

Canal virtual:

- contactenos@ins.gov.co
- <https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/PQR.aspx>
- Chat atención al ciudadano – enlace: <https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/chat>

Canal telefónico:

- Centro de atención telefónica 601 2207700 ext. 1703 – 1704
- Línea gratuita nacional 018000113400
- Fijo y móvil marca 100 opción 1-7-1
- Gobierno en línea Min TIC: Fijo 5953525 opción 7
- Línea gratuita nacional 018000952525 opción 7

FIN DEL PROTOCOLO