

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados ciudadanos,

El Instituto Nacional de Salud – INS- es una entidad pública de carácter científico-técnico en salud pública, de cobertura nacional, que contribuye a la protección de la salud en Colombia mediante la gestión de conocimiento, el seguimiento al estado de la salud de la población y la provisión de bienes y servicios de interés en salud pública.

Nuestro compromiso es prestar un servicio basado en la transparencia, el respeto y la honestidad, por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir las tareas institucionales en pro de la Salud Pública de los Colombianos.

Lo invitamos a conocer sus derechos:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, a través de medios tecnológicos o electrónicos: <http://www.ins.gov.co> Servicios al Ciudadano.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su

interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.

7. Exigir la confidencialidad de su información.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas en el INS.
9. Formular alegatos, testimonios, interponer recursos y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
10. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

Conozca tus deberes:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar los turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud, o necesidad.

Medios de comunicación disponibles para la atención a la ciudadanía:

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que todo ciudadano presente solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias sobre nuestro actuar, a través de los siguientes canales:



Canal Telefónico:

Línea de Atención al Ciudadano (PQRSD): (1) 324 4576
Horario de atención: 8:15 a.m. a 4:45 p.m. (Durante días hábiles)
PBX: (1) 220 7700 Opción 2
Línea Gratuita Nacional: 018000113400



Canal Virtual:

Portal web www.ins.gov.co menú de “Servicios al Ciudadano”, submenú de Formulario Electrónico de PQRSD
Chat: <http://www.ins.gov.co/informacion-ciudadano/Paginas/chat.aspx>
Denuncias: denuncias.ciudadano@ins.gov.co



Canal Presencial:

Grupo de Atención al Ciudadano Calle 26 No. 51-20, Zona 6 CAN
Primer Piso, Bloque A, ciudad de Bogotá D.C.



Canal Escrito:

Ventanilla Única de Correspondencia de radicación ubicada en la Calle 26 No. 51-20, Primer piso, Bloque A, ciudad de Bogotá D.C.
Buzones de Sugerencias ubicados en: Entrada principal (portería);
Entrada Bloque A; Entrada Bloque B; Entrada Auditorio.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA OSPINA

Directora general

Instituto Nacional de Salud

Mayo de 2018