

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD
DE ATENCIÓN Y TRATO DIGNO
AL CIUDADANO**

**INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
2018**

POLITICA DE ATENCIÓN Y TRATO DIGNO AL CIUDADANO - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1 OBJETIVO	3
2 ALCANCE	3
3 DEFINICIONES	4
4 REFERENCIAS NORMATIVAS	5
5 ESTRUCTURA DEL SERVICIO	7
5.1 Presentación	7
5.2 Estrategia Todos somos atención al ciudadano	8
5.3 Caracterización del ciudadano	8
5.3.1 Derechos de los ciudadanos:.....	9
5.3.2 Deberes de los ciudadanos.....	9
5.3.3 Deberes de la Entidad en la atención a los ciudadanos.....	9
5.3.4 Restricciones.	10
Tenga presente que la Entidad no podrá:	10
5.4 Recomendaciones para tramitar una Denuncia	10
5.5 Cultura del Servicio	11
5.5.1 Atributos y competencias del buen servicio	11
5.6 Atención eficiente a los ciudadanos	12
5.7 Apropiación, formación, empatía, innovación	12
6 CANALES DE ATENCIÓN.....	13
6.1 Atención escrita	13
6.2 Atención presencial.....	15
6.3 Atención telefónica	16
6.4 Atención virtual.....	17
7 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO.....	18
8 GESTIÓN DE PETICIONES	19
8.1 Proceso gestión de peticiones	19
8.2 Términos para la gestión de peticiones.....	22
9 BIBLIOGRAFÍA.....	22

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Salud –INS– es una entidad pública del sector salud adscrita al Ministerio de Salud y Protección social que tiene 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.

En el marco de las estrategias que el instituto sigue para lograr un mayor acercamiento con el ciudadano / cliente y como resultado de este acercamiento y conocimiento, se busca lograra un mayor empoderamiento del ciudadano con los procesos que se viven al interior de la entidad.

Con la elaboración de la política de atención y de trato digno al ciudadano, se busca en primera medida, lograr dar a los ciudadanos en un solo documento, resaltar los mecanismos y los canales para la interacción efectiva, invitando a participar en los asuntos de decisión administrativa y técnica del INS, y como segunda instancia pretende que este documento se convierta en un manual para del buen trato al ciudadano y sea adoptada por toda persona que asista como ciudadano/cliente interno o externo.

1 OBJETIVO

Brindar información sobre los canales de atención establecidos por el Instituto Nacional de Salud, la gestión de las peticiones y la armonización de los lineamientos que permitan un trato digno a los ciudadanos, con el propósito de mantener el compromiso con la prestación de un servicio eficiente y oportuno de calidad, garantizando transparencia y eficiencia.

2 ALCANCE

La política de atención y de trato digno al ciudadano, va dirigida a la Ciudadanía en general y debe ser aplicada por todos los funcionarios, contratistas y pasantes del INS, con el fin de velar por el acceso a una buena atención y servicio incluyente.

3 DEFINICIONES

A continuación se enumeran conceptos¹ que son relevantes para tener en cuenta la prestación de un adecuado servicio y de trato digno al ciudadano;

ACTITUDES: es la disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Se pueden considerar como entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: escuchar y orientar al ciudadano sobre la petición que manifieste. (DNP,2013)

ATENCIÓN DIFERENCIAL: ajustes a los procedimientos establecidos por la administración pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se definen, por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital. (DNP,2013)

CALIDEZ: entorno propicio donde una persona, o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de bienestar.

CICLO DE SERVICIO: se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Entidad y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra sin número de momentos de verdad. (DNP,2013)

DENUNCIA: acto mediante el cual se pone en conocimiento de una autoridad competente la comisión de una conducta posiblemente irregular, algún delito o infracción legal.

EFICACIA: de acuerdo a la Norma técnica NTC GP 1000 se define como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

OPORTUNIDAD: el servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley y por los procedimientos internos de la Entidad.

PETICIÓN: toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: es una guía, manual o instructivo que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

¹ Los conceptos son tomados de fuentes institucionales como la Presidencia de la República, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC del DNP, Departamento Administrativo de la Función Pública, Escuela Superior de Administración Pública ESAP, así como de productos y servicios internos que se armonizan al interior de la entidad.

DERECHO DE PETICION: es la garantía constitucional que tiene cualquier persona para acudir verbalmente o por escrito ante la administración o ante los particulares para solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, el requerimiento de copias de documentos, la formulación de consultas, la presentación de quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, *su tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.*

PETICION DE DOCUMENTO: es el derecho que tiene el ciudadano a solicitar documentos públicos que estén en poder del INS o acceder a copias de los mismos bajo los parámetros institucionales y legales, *su tiempo de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.*

PETICION DE INFORMACION: es el derecho que tiene el ciudadano, a conocer como ha actuado la entidad en un caso concreto, *tiempo de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.*

PETICION DE CONSULTA: Es la solicitud que se presenta a las autoridades para que manifiesten sus consideraciones o emitan un concepto sobre las materias relacionadas con las atribuciones o funciones propias de la entidad, *su tiempo de respuesta es de 30 días hábiles.*

QUEJA: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la entidad, conductas inadecuadas de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo. *Término de respuesta: 15 días hábiles.*

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud. *Su tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.*

DENUNCIA: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del Instituto Nacional de Salud aquellas conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción. *Término de respuesta: 15 días hábiles.*

SERVICIO AL CIUDADANO: ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.

TRÁMITE: interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.

VALORES: corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

El conocimiento del marco legal que regula la atención al ciudadano, permite a todas las entidades públicas y a los ciudadanos, conocer los derechos, los deberes, la forma para acceder a la administración pública, así como a las garantías que regulan el Servicio al Ciudadano:

Constitución Política de Colombia – 1991: Arts. 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.

LEYES.

- Plan Nacional de Desarrollo, 2015 – 2018 “Todos por un nuevo país”
- **Ley 1755 de 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- **Ley 1753 de 2015.** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país.”
- **Ley 1712 de 2014.** “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1581 de 2012.** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- **Ley 1474 de 2011 -** Estatuto Anticorrupción. “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1341 de 2009.** “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1171 de 2007.** Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.
- **Ley 1145 de 2007.** Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 762 de 2002.** Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).
- **Ley 850 de 2003.** Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.

DECRETOS

- **Decreto 1008 de 2018.** Política de Gobierno Digital.
- **Decreto 1499 de 2017.** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 1166 de 2016.** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Decreto 103 de 2015.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

- **Decreto 2573 de 2014.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1377 de 2013.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” Ley de Habeas Data.
- **Decreto 2693 de 2012** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 2641 de 2012.** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.
- **Decreto 2482 de 2012.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión e indica que para el desarrollo de las políticas de Desarrollo Administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea que formula el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones”.
- **Decreto 2364 de 2012.** “Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 019 de 2012.** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2326 del 2009** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- **Decreto 1538 de 2005** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2232 de 1995** “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así mismo el sistema de quejas y reclamos”.
- **Decreto 2150 de 1995.** “Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.”

OTROS

- **Conpes 3785 de 2013.** Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- **Conpes 3650 de 2010.** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **Conpes 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Guía para entidades públicas.** Servicios y atención incluyente.
- **NTC 6047.** “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.”
- **NTCGP 1000:2009.** Norma Técnica de Calidad para la gestión pública.
- **NTC 4140** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores”.
- **NTC 4143** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas”.
- **NTC 4245** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras”.
- **NTC 4201** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas”.
- **NTC 4145** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores”
- **Manual Gobierno en Línea** Componente Interacción en línea.

5 ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y TRATO DIGNO AL CIUDADANO

5.1 Presentación

Para el Instituto Nacional de Salud es de vital importancia propender por la socialización al interior de la entidad en temas de cultura y protocolos de atención ciudadana, así como en la participación activa que como gestor público le asiste de velar por el acceso a la información, la atención prioritaria, el seguimiento a la gestión de las peticiones, la promoción de la oportunidad y la calidad en la atención, de manera que se logre la satisfacción de los ciudadanos.

Reconocer al ciudadano como parte de la solución, lleva a una nueva dinámica participativa entre el Estado y el ciudadano; de manera que ciudadano socio, es aquel que en ejercicio de su ciudadanía hace parte de las decisiones que afectan su vida cotidiana, reconoce la existencia y necesidad de corresponsabilidad entre el Estado y el ciudadano.

5.2 Estrategia - Todos somos atención al ciudadano, empoderando a la comunidad INS.

Para lograr un compromiso y liderazgo institucional a fin de establecer una relación dinámica y proactiva, se busca empoderar a la comunidad INS mediante la adopción de conocimiento, acciones y actividades encaminadas en prestar un servicio oportuno y con calidad, garantizando la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas tanto de ciudadanos/clientes internos y externos.

La estrategia de servicio *Todos somos atención al ciudadano, empoderando a la comunidad INS*, enfoca sus esfuerzos en el ciudadano como actor principal y en la atención de nuestros servicios, así las cosas, se contemplan los siguientes ejes:

1. Política y lineamientos de servicio al ciudadano.

Consiste en armonizar, consolidar y dar a conocer la normatividad vigente en materia de participación y servicio al ciudadano.

2. Canales de la atención

Para que el ciudadano pueda acceder a la información de la Entidad, existen varios canales de atención: Presencial, virtual, telefónico, escrito, se busca brindar mayor información de cómo acceder a la entidad a través de nuestros canales.

3. Fortalecimiento institucional

Para que el ciudadano tenga una información eficiente y oportuna, es necesario sensibilizar a todos los funcionarios de la entidad, pues de su gestión y funciones depende la información que se le entrega al ciudadano.

4. Participación ciudadana.

Se busca involucrar al ciudadano en la construcción, seguimiento y planeación de los programas, políticas, proyectos y demás acciones que adelanta la Entidad, garantizando un espacio donde pueda acceder y

participar directamente.

5.3 Caracterización del ciudadano

La caracterización es un elemento fundamental que permite conocer nuestros ciudadanos/clientes, así mismo permite fortalecer la estrategia adoptada y los canales efectivos que orientan la atención y el servicio.

A través de la caracterización se logra la identificación de grupos de usuarios que comparten las características similares según variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.²

5.3.1 Derechos de los ciudadanos:

- ✓ Ser tratado con respeto y dignidad.
- ✓ Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- ✓ 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.
- ✓ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- ✓ 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.
- ✓ Exigir la confidencialidad de su información.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas en el INS.
- ✓ 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.
- ✓ Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

5.3.2 Deberes de los ciudadanos

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.

² Definición propia con base en el Manual de Gobierno en Línea 3.0

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.

5.3.3 Deberes de la Entidad en la atención a los ciudadanos

- ✓ Adoptar las medidas necesarias para brindar un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos.
- ✓ Garantizar que los horarios de atención presencial sehan organizados de manera que satisfagan la necesidad de la demanda de los ciudadanos y corresponda a 40 horas semanales, en horario continuo se prestará la atención telefónica y móvil.
- ✓ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a la entidad dentro del horario normal de atención, el cual debe estar expuesto en un lugar visible al público.
- ✓ Recibir las peticiones escritas y dar el soporte de ello al ciudadano en lo que requiera al respecto.
- ✓ Habilitar los espacios necesarios para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.
- ✓ En el lugar habilitado para la atención presencial es necesario contar con una cartelera, la cual debe mantener información actualizada, completa y disponible, tales como: Carta de Trato Digno al Ciudadano, Información del quehacer misional, Directorio Entidades del Sector, canales y horarios de atención de la Entidad y del sector.

5.3.4 Restricciones.

Tenga presente que la Entidad no podrá:

- Solicitar al ciudadano requisitos adicionales a los establecidos por los programas, así como exigir documentos que reposen en esta Entidad.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado.
- Negarse a recibir las peticiones escritas u otros recursos.
- Divulgar datos personales de los ciudadanos.
- Incumplir con los lineamientos para la gestión de peticiones establecidos en la normatividad vigente
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitudes
- Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

5.4 Recomendaciones para tramitar una Denuncia

A continuación se describen algunas recomendaciones para que el ciudadano trámite una denuncia:

- ✓ Presente una relación clara, detallada y precisa de los hechos de corrupción de los cuales tiene conocimiento.
- ✓ Procure explicar la ocurrencia de los hechos especificando circunstancias de tiempo, modo y lugar

- (cuándo, cómo y dónde).
- ✓ Señale quién o quiénes intervinieron en la ocurrencia de los hechos denunciados y qué calidad ostentan (por ejemplo, servidor público).
 - ✓ Aporte evidencias que sustentan el relato, en caso de tenerlas.
 - ✓ Suministre su nombre, teléfono, dirección o correo electrónico para poder ubicarlo en caso de requerir ampliación de los términos de la denuncia e informar el trámite de la misma. Si se presenta la denuncia en forma anónima, puede dejar un correo electrónico con un seudónimo.
 - ✓ Indique si algún ente de control ya tiene conocimiento de los hechos denunciados y, si es posible, el número de radicado de dicha investigación

La Denuncia es un mecanismo para el Control Social. En la página web www.anticorruptcion.gov.co, los ciudadanos podrán encontrar mayor información para denunciar actos de corrupción.

5.5 Cultura del Servicio

Es un conjunto de hábitos, símbolos, valores, competencias, comportamientos, habilidades y actitudes formados en el marco de unos objetivos institucionales.

La cultura del servicio al ciudadano busca orientar a la entidad en la esencia que deben tener los servidores públicos y la comunidad INS para prestar un servicio de calidad.

5.5.1 Atributos y competencias de los servidores y de la comunidad INS³

Son cada una de las características y cualidades que deben tener los servidores y la comunidad INS, haciendo de su actuar, un momento de verdad al interactuar con el ciudadano:

HONESTIDAD Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

TRABAJO EN EQUIPO Reconozco que mi trabajo es importante y muy valioso para mi equipo y el Instituto, pongo todas mis capacidades al servicio de mis proyectos y sienta los planes del Instituto y de las demás áreas como si

³ Código de Integridad del Instituto Nacional de Salud

fueran mis propios proyectos.

SOY INTEGRO Los Compromisos son las decisiones que nacen de nuestro interior, no son obligaciones impuestas, al comprometernos le imprimimos un sello personal a la tarea que estamos realizando, nos convertimos en protagonistas de la historia.

5.6 Atención eficiente a los ciudadanos

Aspectos a considerar y acciones a desarrollar al momento de atender a un ciudadano⁴:

- No se muestre agresivo ni pida al ciudadano que se calme.
- Escúchelo cuidadosamente sin interrumpirlo; identifique la razón de la molestia del ciudadano, si corresponde a una falta de la Entidad es necesario elevar el tema y tomar acciones inmediatas.
- Brinde alternativas claras de solución al ciudadano usando un lenguaje respetuoso
- No siempre la respuesta será favorable al ciudadano por lo cual se requiere claridad en la respuesta institucional.
- Siempre conserve la calma no se tome nada personal.
- Siempre use un lenguaje claro.
- Una comunicación efectiva requiere de un lenguaje adecuado y sencillo, por lo que es necesario que tenga en cuenta lo siguiente en el momento de la atención
- Salude de manera cordial, (incluya la bienvenida y su nombre)
Ejemplo: *Buenas tardes, mi nombre es Diana bienvenido(a) al Instituto Nacional de Salud ¿en qué le puedo colaborar?*
- Escuche con atención la solicitud del ciudadano
- Verifique y registre los datos personales del ciudadano
- Verifique que la información que le suministre al ciudadano sea la correcta, actualizada y responda al requerimiento de la solicitud realizado por el ciudadano.
- Pregunte si tiene alguna otra inquietud o si puede colaborar en algo más.
- Socialice los diversos canales de atención dispuestos por el INS.
- Despidase de manera cordial
- Durante su interacción con el ciudadano tenga en cuenta lo siguiente:
 - Absténgase de "tutear" al ciudadano o emplear palabras afectuosas
 - Mantenga su distancia y recuerde su papel institucional
 - Use el nombre de la persona en su discurso, usando los adjetivos Señor/ Señora según corresponda.
 - Dirijase al ciudadano en un lenguaje sencillo, elimine el uso de abreviaturas y tecnicismos. Por ejemplo: POE, MPS, DAFP, etc.
 - Use un tono de voz medio, agradable y cordial
 - No olvide manejar un lenguaje corporal adecuado y respetuoso.

5.7 Apropiación, formación, empatía e innovación

Para brindar un servicio de calidad es necesario considerar varios elementos de apropiación, formación, empatía e innovación, que servirán como herramientas para una orientación efectiva.

La apropiación, el convencimiento y la pasión por servir y ejercer una actividad manteniendo una buena actitud

⁴ Protocolos de servicio al Ciudadano. Sistema Integrado de Gestión INS.

hacia los demás, como la inclinación profesional orientada a satisfacer las necesidades ajenas, especialmente la de los ciudadanos/clientes.

La Formación es la acción de adquirir algún conocimiento para luego transmitirlo, y posteriormente, desarrollar habilidades y competencias necesarias para ofrecer un servicio de forma acertada.

La Empatía, se refiere a las experiencias que le permiten a los servidores desarrollar la capacidad de “ponerse en los zapatos del otro”, detectar las necesidades, entender los símbolos y el lenguaje de los ciudadanos para facilitar una atención cálida con enfoque diferencial.

La Innovación se define como la acción de empoderar a los servidores para que desarrollen acciones de atención propias, a través de iniciativas internas que estén adaptadas a su territorio o canal de atención respectivo, que resuelvan algún problema o dificultad, con lo cual se va generando una dinámica de buenas prácticas replicables.

6 CANALES DE ATENCIÓN

Los mecanismos de atención dispuestos por el INS para la atención a los ciudadanos son:

CANALES	MEDIO DE RECEPCION
1. Escrito	Ventanilla Única de Correspondencia.
	Buzón de Sugerencias.
2. Presencial	Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia
	Dependencias que atienden público.
3. Telefónico	Call Center
	Atendidas telefónicamente por las dependencias.
4. Virtual	Correo electrónico institucional
	Formulario de PQR de la página web
	Chat institucional
	Redes sociales

6.1 Atención escrita

Permite que el ciudadano pueda ser atendido y orientado directamente a través de los buzones de sugerencias,

ventanilla única de correspondencia.

ESCRITO



Ventanilla Única de Correspondencia
ubicada en la Calle 26 No. 51-20, Zona 6
CAN. 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.

6.2 Atención presencial

Es la acción en la que el ciudadano y los servidores establecen una interacción física y directa para realizar trámites y servicios de información, orientación y asistencia relacionada con el que hacer de la Entidad y el Estado.

Para prestar atención presencial, el INS cuenta con un grupo de funcionarios del Grupo Atención al Ciudadano que están dispuestos a atenderle y ser un puente y facilitador entre las necesidades de la ciudadanía y la entidad, adicionalmente los funcionarios de las demás dependencias como: central de muestras, almacén, correspondencia, facturación y demás cuyas dependencias tiene también contacto directos con nuestro ciudadano / cliente, deben empoderarse de la política y estar prestos a atender al ciudadano de la manera en que este documento pretende adoptar.

PRESENCIAL



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

6.3 Atención Telefónica

El Centro de Contacto y Atención Telefónica es una estrategia oportuna, integral y continua, donde se brinda orientación a la ciudadanía, además las demás dependencias de la entidad pueden brindar atención, guiando al ciudadano.

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

6.4 Atención Virtual

Chat web. Este mecanismo es de doble vía, los ciudadanos pueden entablar una conversación ingresando al chat web.

Contáctenos. Está dispuesto el correo electrónico contactenos@ins.gov.co

Formulario electrónico PQRSD. Los ciudadanos también tienen la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, a través del formulario ubicado en nuestra página web, servicios al ciudadano.

Redes sociales. Las redes sociales, son empleadas como canales de comunicación para transmitir información de manera permanente y promover la participación en temas de opinión. La administración de las Redes Sociales del INS es competencia de Comunicaciones.

Las inquietudes que los ciudadanos expresan por las redes sociales, deben ser manejadas de la siguiente forma:

- a. Cuando el tipo de consulta lo permita dar respuesta inmediata al ciudadano por el mismo medio
- b. En otros casos más complejos o específicos, remitir al ciudadano un mensaje con el link del formulario electrónico PQRSD indicándole que amplíe su solicitud e información personal, para garantizar una respuesta oportuna. Lo anterior, debido a que a través de las Redes sociales no es pertinente publicar respuesta a situaciones particulares ni divulgar datos personales del ciudadano.

De igual forma los administradores de las Redes Sociales deben disponer de un mecanismo de registro, trazabilidad y seguimiento de las peticiones que ingresen por las Redes Sociales, para el seguimiento y monitoreo de las necesidades de los ciudadanos, relacionados con acceso a la información.

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

7 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

Con el propósito de contar con herramientas de mejora continua para la prestación del servicio y la atención a los ciudadanos, así como la identificación de necesidades que conlleven a optimizar la estrategia de servicio y atención al ciudadano, es indispensable contar con la evaluación de satisfacción.

Por lo anterior, la comunidad INS debe hacer unos de los mecanismos que se han adoptado para garantizar la aplicación de las encuestas que permitan realizar la evaluación de satisfacción de la población objeto de atención de la entidad, en el marco del Sistema Integral de Calidad y del apoyo e instrumentos brindado a través del proceso de atención al ciudadano.

8 GESTIÓN DE PETICIONES

La gestión de las PQRSD es un proceso desarrollado por el Grupo de Atención al Ciudadano en cumplimiento de la normatividad que regula la dinámica y operación del proceso.

8.1 Procedimiento de PQRSD

El procedimiento permite desarrollar la gestión que se le debe dar a toda PQRSD que se crea a través del aplicativo dispuesto por la entidad.

8.1.1 Recepción (canales de atención)

8.1.2 Radicación en el aplicativo de PQRSD

8.1.3 Asignación de identificación (Numeración automática que genera el aplicativo de PQRSD)

8.1.4 Respuesta (Dependencias misionales y no misionales)

8.2 Términos para la gestión de peticiones

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- De información - De documentos: Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción._
- De Consulta: Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción._
- Queja - Sugerencia - Reclamo: Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción._
- Petición entre autoridades: Diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales._
- Peticiones de Entes de Control y demás Autoridades que ejercen actividades de Inspección, Vigilancia o Control: Diez (10) días hábiles o dentro del término que se indique en la solicitud.
- Petición de Informes por los Congresistas: Cinco (5) días siguientes a su recepción.
- Peticiones de solicitudes pensionales: Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones especiales según naturaleza de la entidad:

Decreto 4109 de 2011 y el Decreto 2774 de 2012

- Aquellas consultas relativas al acceso de información, documentos o materiales entre otros, sujetos de derechos de propiedad intelectual pertenecientes al Instituto Nacional de Salud.
- Aquellas consultas relativas a las solicitudes de alianzas estratégicas o convenios de cualquier naturaleza, para el desarrollo de actividades misionales o administrativas.
- Aquellas consultas elevadas por los ciudadanos en virtud del trámite de expedición de conceptos toxicológicos, dictámenes técnicos toxicológicos y demás, de productos plaguicidas de uso domésticos que van a ser utilizados en el país, en virtud de un trámite en particular._
- Aquellas solicitudes de consulta para la autorización de laboratorios en salud pública frente a la realización de análisis específicos.
- Aquellas solicitudes de consulta allegadas con destino, al sometimiento y consideración de los diferentes Comités Institucionales.

Todas aquellas solicitudes elevadas ante la Entidad que requieran la ejecución de actividades ante diferentes instancias o Dependencias, antes de dar respuesta al peticionario y que su naturaleza jurídica lo permita, por ser peticiones de carácter especial.

9 BIBLIOGRAFÍA

- www.dafp.gov.co
- www.presidencia.gov.co
- Constitución Política de Colombia
- Políticas de atención al ciudadano adoptadas por entidades públicas.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Conpes 3649 de marzo de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades públicas. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Noviembre de 2011, disponible en:

http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/Guia_de_Caracterizacion.pdf

- Cartillas de Administración Pública. Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales.
- Guía de diseño e implementación de servicios por múltiples canales.
http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/MultiplesCanales_GuiaDise_oV1.0_2011.p df
- Guía para Entidades Públicas, Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.
- Protocolo de atención al Ciudadano Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Procesos y procedimientos adoptados por el INS a través del Sistema Integrado de Gestión.

POLITICA DE ATENCIÓN Y TRATO DIGNO AL CIUDADANO - PARTICIPACIÓN CIUDADANA