

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

### Cordial Saludo Ciudadano(a)s:

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales en pro de la Salud Pública de los Colombianos

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el INS estamos dispuestos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, igualitario, considerado, diligente y oportuno, que satisfaga sus necesidades y garantice sus Derechos Fundamentales y conexos, consagrados en la Constitución Política de Colombia, en lo que a nuestra pertinencia refiere, de acuerdo con nuestras funciones y competencias establecidas en el Decreto 4109 de 2011 y el Decreto 2774 de 2012.

Con el fin de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía, tenemos a su disposición diferentes canales de atención permanente con el INS garantizando que usted pueda presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad, promoviendo así la transparencia y la participación ciudadana en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por lo anterior los invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales de atención dispuestos por el INS:

## DERECHOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas a través de cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores del INS el cumplimiento de sus responsabilidades.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, así como todos aquellos sujetos que gozan de especial protección por parte del Estado, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los funcionarios y colaboradores del INS atenderán dichos ciudadanos de forma prioritaria.
7. Formular alegatos, interponer recursos establecidos en la normatividad y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## DEBERES

1. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de insistir en solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias o demás conductas que atenten contra los Derechos de las personas.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Instituto Nacional de Salud.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

**Medios disponibles para la atención a la ciudadanía por parte del  
Instituto Nacional de Salud:**

CANALES DE COMUNICACIÓN Avenida Calle 26 N° 51 - 20 Horario de Atención Lunes a Viernes 8:00 am a 4:45 pm	
CANAL	ATENCIÓN A SOLICITUDES CIUDADANOS
Virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo atención al ciudadano <a href="mailto:contactenos@ins.gov.co">contactenos@ins.gov.co</a></li> <li>• Redes Sociales Facebook /Instituto.Nacional.de.Salud Twitter @insColombia</li> <li>• Chat Institucional</li> <li>• Formulario de PQRSD en la web</li> <li>• Página web <a href="http://www.ins.gov.co">www.ins.gov.co</a></li> </ul>
Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Call Center 2207700 ext. 1703 – 1704</li> <li>• Línea Gratuita Nacional 018000113400 (atención las 24 horas Centro de Regulación de Trasplantes - CRT)</li> </ul>
Escrito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla Única de Correspondencia Avenida Calle 26 N° 51 – 20</li> <li>• Buzón de Sugerencias</li> </ul>
Presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina Atención al Ciudadano - Avenida Calle 26 N° 51 – 20</li> </ul>

Cordialmente,



**MARTHA LUCÍA OSPINA**  
Directora General  
Instituto Nacional de Salud