

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



El INS es una entidad pública del orden nacional perteneciente al sector de ciencia, tecnología e innovación y al sector Salud y Protección Social; coordina en el país el sistema de vigilancia en salud pública, la operación de las redes de donación, trasplantes y sangre y genera conocimiento técnico especializado en salud pública para la formulación, ajuste y evaluación de políticas públicas; así mismo, forma talento humano altamente especializado para la vigilancia en salud pública y produce insumos de interés especial para la salud pública.

CONOZCA SUS DERECHOS

Acceder con facilidad a los canales institucionales creados para el ejercicio de su derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo), de manera directa y sin necesidad de que otra persona lo represente.



Cumplir con la Constitución y las leyes.

Obtener respuesta a sus peticiones de manera oportuna, clara y eficaz.



Presentar solicitudes respetuosas.

Conocer la información que repose en los registros y archivos del Instituto Nacional de Salud, y a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal.



Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

Ser tratado con respeto y dignidad.



Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.

Atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.



Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud.

Acceder a los medios legales consagrados para hacer valer su ejercicio al debido proceso y a la contradicción.



Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de aquellos particulares que ejerzan funciones administrativas.



Relacionarse por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Instituto Nacional de Salud o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.



Identificarse ante la entidad a través de medios de autenticación digital



CANALES DE ATENCIÓN

A través de los siguientes canales, pueden acceder a información, orientación y trámites.

CANAL DE COMUNICACIÓN ESCRITO

VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)



BUZÓN DE SUGERENCIAS



CANAL DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICO

LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRSD):

57 (601) 324 4576

PBX: 57 (601) 220 7700 Opción 2

LÍNEA GRATUITA NACIONAL:

57 (601) 01 8000 113 400



CANAL DE COMUNICACIÓN VIRTUAL

CORREO ELECTRÓNICO:
contactenos@ins.gov.co
Horario de atención: de Lunes a Domingo en cualquier hora del día

FORMULARIO DE CONTACTO PARA PQRSD: www.ins.gov.co
Horario de atención: de Lunes a Domingo en cualquier hora del día

CHAT DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSD:
www.ins.gov.co
Horario de atención: de Lunes a Viernes de 8:15 a.m - 4:45 p.m

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS DEL INS:
denuncias.ciudadano@ins.gov.co
Horario de atención: de Lunes a Domingo en cualquier hora del día



CANAL DE COMUNICACIÓN PRESENCIAL

PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Avenida Calle 26 # 51-20, CAN, Bloque A primer piso, Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia

Horario de atención: de Lunes a Viernes de 8:15 a.m - 4:45 p.m



REDES SOCIALES

YouTube /user/INSColombia

@INSColombia

/INSColombia