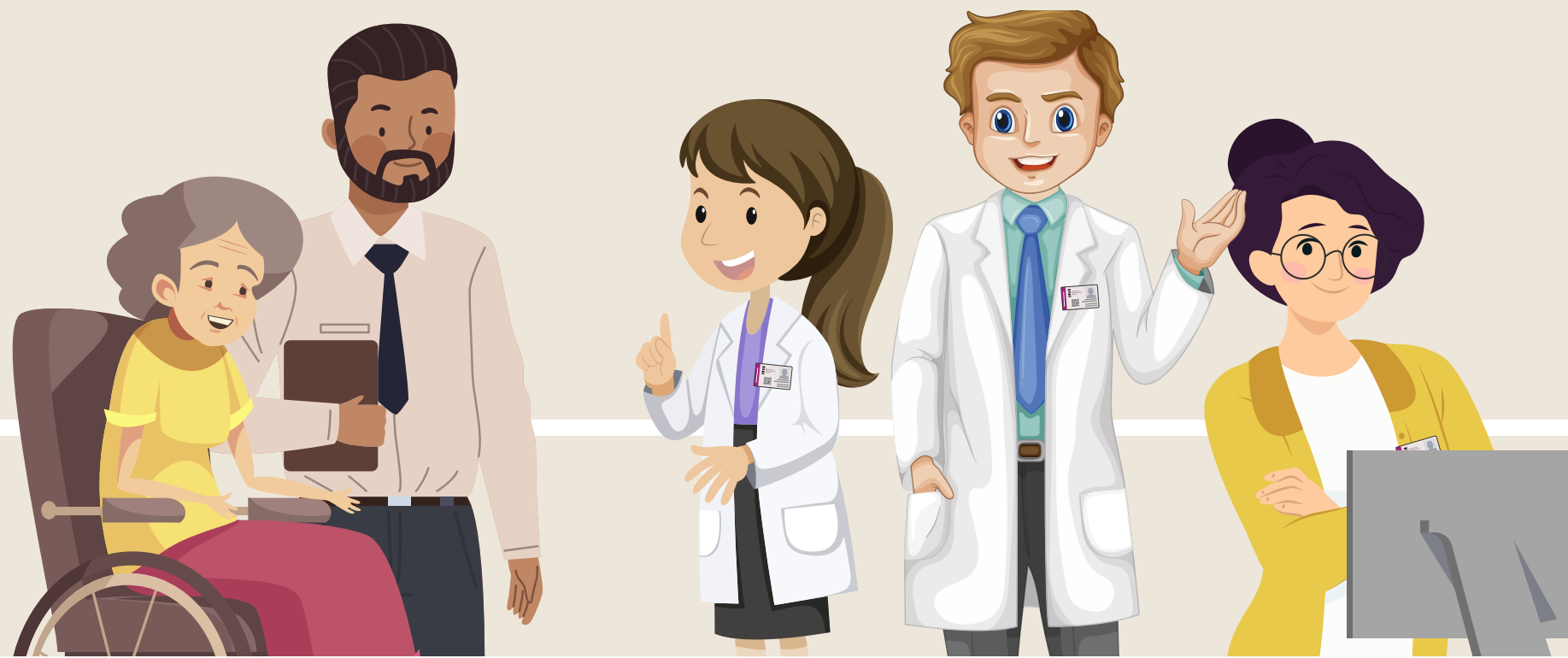




Carta de trato digno

El **Instituto Nacional de Salud (INS)**, como entidad científico-técnica adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, es un componente fundamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Nuestro compromiso radica en ofrecer un servicio oportuno y de alta calidad, atendiendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Para lograr este objetivo, el INS prioriza la apropiación y el fortalecimiento de la atención a los ciudadanos, asegurando la transparencia y la accesibilidad de la información pública (Resolución No. 1396 de 2024).

En cumplimiento de este mandato, el INS garantizará que sus colaboradores brinden a todos los usuarios un trato equitativo, digno, diligente, respetuoso, considerado e igualitario en todas las actuaciones adelantadas ante la entidad. Asimismo, velará porque sus servicios sean prestados con oportunidad, transparencia y calidad.

A continuación, lo invitamos a conocer sus derechos y deberes al momento de acudir al INS (numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011), así como los canales de contacto dispuestos para su atención.

Derechos

- Acceder con facilidad a los canales institucionales creados para el ejercicio del derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades.
- Obtener respuesta a sus peticiones de manera oportuna, clara y eficaz.
- Conocer la información que repose en los registros y archivos del INS, salvo reserva legal.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Recibir atención especial y preferente cuando corresponda.
- Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.
- Relacionarse con la entidad por medios tecnológicos o electrónicos disponibles.
- Identificarse ante la entidad a través de medios de autenticación digital.

Deberes

- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- Abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores del INS.

Canales de atención

Presencial

Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) en Bogotá - Avenida Calle 26 # 51-20 . Bloque F . Primer piso, Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.

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

Buzón de sugerencias ubicados en la portería y en los bloques A, E y F del INS.

Atención telefónica

Línea de atención al ciudadano 57 (601) 324 4576

Podrá presentar o preguntar sobre el trámite de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia ya radicada.

PBX: 57 (601) 220 7700 . Opción 2

Línea gratuita nacional: 57 (601) 01 8000 113 400

Virtual

Correo electrónico institucional:
contactenos@ins.gov.co

Horario de atención:
Lunes a domingo en cualquier hora del día.

Chat de atención al ciudadano:
<http://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/chat>

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

Denuncias por actos de corrupción de servidores públicos del INS:
denuncias.ciudadano@ins.gov.co

Horario de atención:
Lunes a domingo en cualquier hora del día.

Formulario de contacto para registrar una PQRS
al cual podrá ingresar en:
<https://apps.ins.gov.co/pqr> en la página web
<https://www.ins.gov.co>

Horario de atención:
Lunes a domingo en cualquier hora del día.



www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de
Salud de Colombia



Información en
lenguaje de señas