

**INSTITUTO NACIONAL DE SALUD**

**ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO  
VERSIÓN 03**

**GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA  
ABRIL 2023**

---

## INTRODUCCIÓN

La formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano es una actividad incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano según lo definido en la Ley 1474 de 2011, Art. 73 el cual señala que: “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia”

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia como primer contacto que tienen los ciudadanos con el Instituto Nacional de Salud (INS), es importante garantizar su acercamiento y con ello permitir el fácil acceso a la información que se encuentra disponible para atender satisfactoriamente la radicación virtual y presencial de sus solicitudes relacionadas con las funciones y competencias legales que le asisten a la entidad.

A continuación, se relaciona el fundamento normativo que respalda el fortalecimiento en la atención al ciudadano del INS:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1266 de 2008. Derecho hábeas data.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto anticorrupción.
- Ley 1581 de 2012. Protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015. Derecho de petición.
- Decreto 103 de 2015. Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1075 de 2015- Capítulo 25. Reglamenta Parcialmente la Ley 1581 de 2012.

- CONPES 3649 del 15 marzo de 2010. Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Sentencia C-147-17, M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, contenida en el artículo 2° de la Ley 1145 de 2007.
- Resolución No. 0802 de 2018. Por la cual se adopta la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud.
- Resolución No 0457 de 2020. Por medio de la cual se adiciona el anexo No. 02 de la Resolución 1607 de 2014 y se actualiza la Política de Tratamiento de Datos Personales del Instituto Nacional de Salud.
- Resolución No 0499 de 2020. Por medio de la cual se establece el trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud.
- Resolución 1145 de 2021. Por la cual se crea el Grupo de Relación Estado-Ciudadano al interior del Instituto Nacional de Salud- INS, se determinan sus funciones, se establece su conformación y se modifican las funciones del Grupo de atención al Ciudadano y Correspondencia.
- Resolución No. 784 de 2021 (MSPS) Por la cual se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y grupos de valor del sector administrativo de Salud y Protección Social y su guía de implementación y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 0818 del 2022. Por el cual se Adicionan los numerales 21,22 y 23 del artículo 2 y se modifica el artículo 3 de la Resolución 1145 del 2021.
- Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social (MISC).

---

## ¿QUIÉNES SOMOS?

El Instituto Nacional de Salud es un instituto Científico y Técnico, adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social, perteneciente al Sistema General de Seguridad Social en Salud y al Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación; es autoridad de carácter científico-técnica en salud pública y centra su gestión en operar y fortalecer el sistema de vigilancia y análisis del riesgo. Para ampliar la información frente a la planeación estratégica, objeto y funciones de la entidad consulte los siguientes enlaces:  
<http://www.ins.gov.co/conocenos/plataforma-estrat%C3%A9gica>  
<http://www.ins.gov.co/conocenos/objeto-y-funciones>

### **Objetivo del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia**

Brindar atención a la ciudadanía en un marco de respeto y tolerancia frente a sus derechos y deberes en los asuntos de recepción, trámite y gestión a sus solicitudes, relacionadas con accesibilidad a la información, productos y servicios que ofrece el Instituto, contribuyendo con la humanización y excelencia de servicio.

### **Objetivos específicos:**

- Orientar, atender, dar respuesta directa y/o direccionar a las personas que acuden a la entidad para dar gestión de manera adecuada, veraz y oportuna.
- Consolidar información derivada de la gestión del proceso y de la atención de los canales administrados por el proceso, como de los productos y servicios que ofrece la entidad a la ciudadanía para la búsqueda de acciones tendientes a la mejora continua.
- Gestionar el manejo de las comunicaciones oficiales siendo instancia de enlace interno para la atención oportuna en la respuesta y de forma eficiente al ciudadano.
- Apoyar en el desarrollo de acciones para la implementación del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano.

## CANALES DE ATENCIÓN

Nuestros canales de atención son:

CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN
<b>Escrito</b>	Ventanilla única de correspondencia: Av. Calle 26 #51-20, CAN, Bogotá, Buzón de sugerencias: Acceder a los buzones de sugerencias, ubicados en las entradas de los bloque A y B, auditorio, biblioteca y Grupo de Atención al Ciudadano.
<b>Telefónico</b>	Call center PBX: 601 2207700, opción 2 Línea gratuita nacional: 018000113400
	Línea de atención (PQRSD): 601 3244576
<b>Virtual</b>	Formulario de PQRSD <a href="https://apps.ins.gov.co/pqr">https://apps.ins.gov.co/pqr</a> en la página web <a href="https://www.ins.gov.co">https://www.ins.gov.co</a>
	Correo electrónico institucional: <a href="mailto:contactenos@ins.gov.co">contactenos@ins.gov.co</a>
	Chat de atención al ciudadano: <a href="http://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/chat">http://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/chat</a>
	Denuncias por actos de corrupción: <a href="mailto:denuncias.ciudadano@ins.gov.co">denuncias.ciudadano@ins.gov.co</a>
	Redes sociales twitter: INSColombia Facebook: Facebook/INSColombia. Instagram: @insaludcolombia LinkedIn: Instituto Nacional de Salud de Colombia YouTube: <a href="http://www.youtube.com/user/ins/videos">www.youtube.com/user/ins/videos</a>
<b>Presencial</b>	Avenida Calle 26 #51-20, CAN. Bloque A primer piso, Grupo de Atención al Ciudadano Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

\*Es importante mencionar que el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, administra los canales escrito, telefónico, presencial y virtual, a excepción de las redes sociales que las maneja Comunicaciones Institucional.

La información anterior se encuentra publicada y actualizada en el siguiente enlace <http://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/Atencion-al-Ciudadano.aspx>

El Instituto Nacional de Salud garantiza la accesibilidad de la información pública a la ciudadanía a través de la página web de la entidad en donde se encuentra un espacio de preguntas frecuentes y el glosario, dando respuesta a las solicitudes más comunes y generales acerca de la entidad en el link

<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/Preguntas-y-Respuestas-Frecuentes.aspx>

Contribuyendo con el ejercicio de participación ciudadana, la entidad cuenta con la Política de Servicio al Ciudadano y Guía de Compresión de Partes Interesadas y Grupos Valor, documentos que se encuentran publicados en el espacio web de la entidad para conocimiento de las partes interesadas y donde se enuncian los derechos y deberes del ciudadano: <https://www.ins.gov.co/Transparencia>

Dentro de los aspectos para la prestación del servicio se adoptan los atributos definidos en el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano que se mencionan a continuación:

- **Servicio humanizado:** Es brindar escucha y mostrar comprensión e interés frente al caso que expone el ciudadano y/o grupo de valor, siempre dispuesto a encontrar soluciones y haciendo la gestión pertinente.
- **Servicio empático:** Interpretar las emociones que está sintiendo la persona y/o grupo de valor cuando expone la situación, para facilitar la comunicación.
- **Servicio oportuno:** Responder a tiempo los requerimientos de forma clara a los ciudadanos y/o grupos de valor, con el fin de resolver solicitudes y satisfacer sus necesidades y expectativas.
- **Servicio accesible:** Disponer de canales de atención con ajustes razonables fortaleciendo la relación del Estado con el Ciudadano.

Así como los principios del Servicio al Ciudadano.

- **Transparencia:** La información se debe entregar de manera clara, comprensible, completa, imparcial, oportuna y de manera consistente, es decir, con los mismos criterios de información, en formato de datos abiertos y a través de todos los canales.
- **Participación:** Es el involucramiento activo y vinculante de los ciudadanos y/o grupos de valor en los procesos de gestión pública, facilitando escenarios con el fin escuchar y atender sus iniciativas.
- **Eficiencia:** La eficiencia en el servicio de excelencia está basada en procesos y procedimientos ágiles, oportunos, accesibles, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los grupos de valor.
- **Calidad:** Es el grado de satisfacción que ofrecen las características o atributos del servicio que están relacionadas con las exigencias de los ciudadanos y/o grupos de valor y que cumplen los requisitos para suplir sus necesidades y expectativas.

## ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que indica *“dentro los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de valor”*, el Instituto Nacional de Salud concibe la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de la dependencia que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino como una labor transversal a la entidad, lo cual es un compromiso para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios, productos y trámites que brinda el INS a los grupos de valor o partes interesadas.

De esta manera, se define que la estrategia de servicio al ciudadano tiene por objetivo proyectar y dirigir las acciones necesarias para cumplir con el compromiso en el servicio a nuestros ciudadanos por medio de los canales de atención que tiene el INS con el fin de ofrecer un servicio de calidad y aumentar la satisfacción del ciudadano.

---

La estrategia se define a partir de las necesidades de los ciudadanos en relación con el cumplimiento de la atención y el compromiso de la entidad de contribuir con su labor 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.

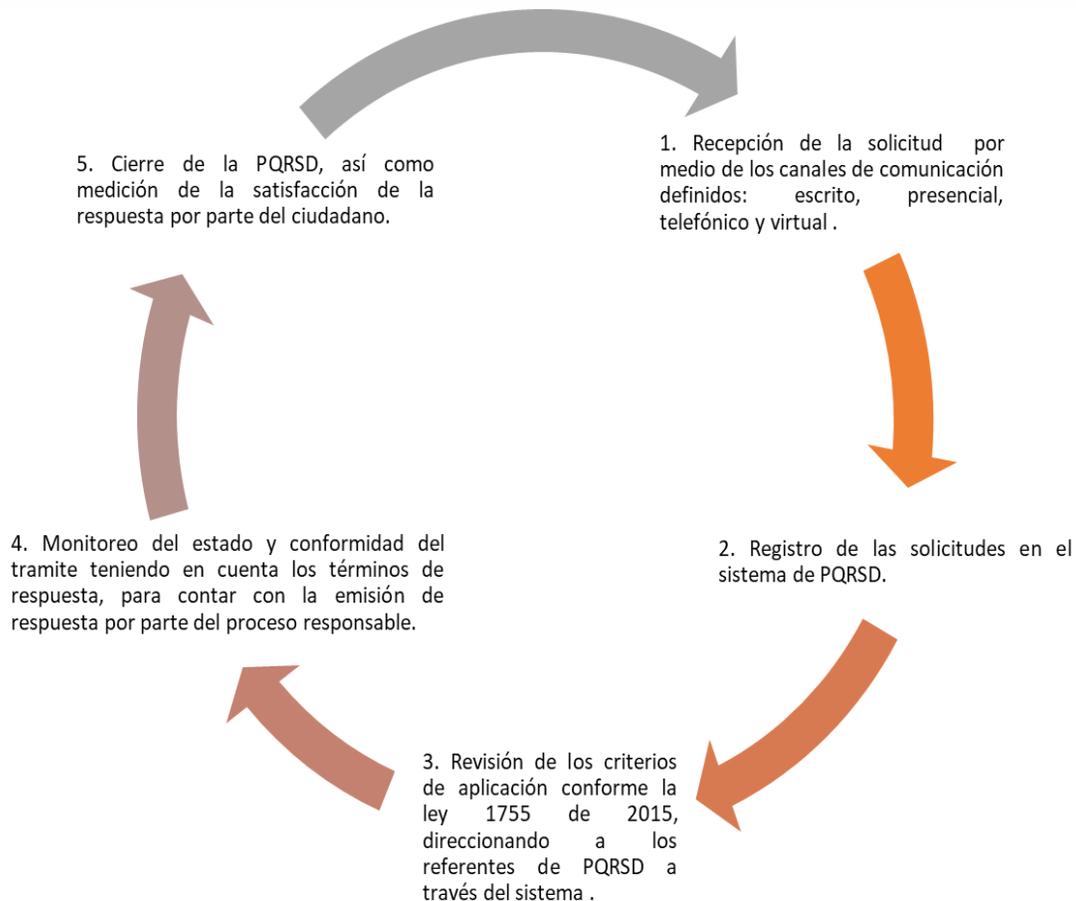
El Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, hace parte de los procesos de apoyo de la entidad, encaminado al fortalecimiento de acciones que fundamenten el objetivo institucional de la entidad definido en el Decreto 2774 de 2012.

Como parte de las acciones para cumplir durante el servicio que se presta a la ciudadanía, para el Grupo de Atención al Ciudadano es importante contar con la planeación de las actividades acorde a la alineación estratégica de la entidad.

Dentro de la definición del compromiso y actividades anualmente se publica y actualiza el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano y el Plan de Acción de la entidad promoviendo los espacios y mecanismos para mejorar la atención a partir de la planificación de actividades en el componente de gestión de riesgo de corrupción, trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, iniciativas adicionales y medidas de debida diligencia, con el cual, se fortalece la interacción y el acceso a la información con la ciudadanía, información visible en el enlace <http://www.ins.gov.co/Transparencia> .

De igual forma se encuentra en implementación el Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano que surge a partir de la iniciativa de las entidades del Sector Salud, que busca fortalecer la capacidad institucional y el mejoramiento del servicio que se presta a los grupos de valor, buscando un servicio centrado en la persona y la cultura de humanización y excelencia en el servicio. Se destaca el compromiso inmerso con el que se cuenta al ser servidores públicos trabajando de manera articulada para garantizar la mejor prestación de los servicios ofrecidos por la entidad, que permitan contar con información relevante para la toma de decisiones y mejoras en los procesos. De la humanización del servicio, se espera lograr dignificar el rol del ciudadano como sujeto activo y razón de ser de las entidades públicas.

El alcance de la estrategia le concierne a todos los servidores públicos y contratistas del INS en la interacción con sus grupos de valor en las diferentes etapas del ciclo del servicio y a través por medio de cualquiera de los canales que tiene la entidad.



**¿Cómo funciona el ciclo de servicio al ciudadano en la atención de PQRSD del Instituto Nacional de Salud?** El ciclo contempla etapas de gestión definidas según el POE-A08.0000-002 Gestión de PQRSD, por el cual se define el trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, felicitaciones y apelaciones (PQRSD) presentadas por los ciudadanos/clientes ante el INS, las cuales están relacionadas con los diferentes productos y/o servicios prestados por la entidad. Para ampliar la información puede consultar el siguiente enlace: <http://www.ins.gov.co/conocenos/sig/SIG/POE-A08.0000-002.pdf>

La oportunidad frente a los tiempos de respuesta de gestión de las PQRSD es un aspecto que la entidad se encuentra fortaleciendo para garantizar el cumplimiento normativo; adicionalmente, se fortalece el tratamiento de datos personales determinado en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data Ley. Por lo cual se relacionan los plazos normados para su cumplimiento en términos de respuesta:

<b>SOLICITUD</b>	<b>DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA</b>
Denuncias	15
Derecho de petición	15
Felicitación	15
No competencias	5
Petición de consulta	30
Petición de documentos	10
Petición de información	10
Petición entre autoridades	10
Petición por Congresistas	5
Quejas	15
Reclamos	15
Sugerencias	15

\*Los plazos pueden variar de acuerdo con los cambios normativos nacionales

Los canales de atención son la primera ventana de comunicación con la ciudadanía, motivo por el cual se genera atención en los horarios establecidos por resolución, dando solución efectiva ante trámites, OPA'S (Otros procedimientos administrativos), PQRSD y demás servicios de la entidad. La información es confiable, clara y accesible asegurando que los grupos de valor tengan una

interacción con la entidad. Para ello, se invita a realizar el curso de lenguaje claro que contribuye a difundir la información de la forma más sencilla y clara posible de conformidad con los lineamientos del MISC; adicionalmente, se cuenta con lineamientos que aportan al fortalecimiento de la interacción y garantizan la atención incluyente, registrado en la sección de transparencia, numeral 1.9

Dado que es importante para la entidad conocer el punto de vista de la ciudadanía, motivo por el cual se generan mediciones de forma cualitativa que permiten obtener información frente al cumplimiento de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad y que son publicados a la ciudadanía en el espacio:

<http://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/encuestas-de-satisfacci%C3%B3n>

## GLOSARIO

- Aplicativo de correspondencia interno: Sistema de información de correspondencia que permite el registro de las comunicaciones.
- Canales de atención: Medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- Canal escrito: Solicitudes radicadas en la Ventanilla única de Correspondencia de la Entidad.
- Canal Presencial: Atención brindada de manera presencial ya sea en la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano o en las dependencias que atienden público.
- Canal telefónico: Atenciones que se realizan a través del Call Center o en las que son atendidas telefónicamente por las dependencias.
- Canal virtual: Atenciones que se realizan por correo electrónico, por la página web, chat institucional y las redes sociales.
- Ciudadano/cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto/servicio.
- Servicio y/o producto: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- MISC: Modelo Integral de Servicio al Ciudadano.

- 
- Protocolo de Atención: Conjunto de reglas, pautas y procedimientos de comportamiento que deben cumplir todos los servidores públicos que tengan dentro de sus funciones atender a los ciudadanos por los diferentes canales.
  - PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
  - Ventanilla Única de Correspondencia: espacio que permite la gestión del servicio de correspondencia.