

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2024

GRUPOS ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA - RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO

Elaborado por:
Diana Rocio Rojas Lasso

Profesional Especializado –
Secretaría General

Revisado por:
Deysi Ángela Acero Ortiz

Coordinadora del Grupo de
Atención al Ciudadano y
Correspondencia

Aprobado por:
**Cris Encarnación Reyes
Gómez**

Secretaria General –
Coordinadora Grupo
Relacionamiento Estado
Ciudadano

El documento requirió revisión por la Oficina Asesora de Jurídica: SI NO X
El documento requirió revisión por una instancia externa asesora: SI NO X

© Abril de 2024. Instituto Nacional de Salud. Bogotá, Colombia

www.ins.gov.co



 Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia  PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214  contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

ASPECTOS GENERALES 4

OBJETIVO 4

ALCANCE 4

MARCO NORMATIVO 4

¿QUIÉNES SOMOS? 6

OBJETIVO DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA 6

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 6

CANALES EN LOS QUE SE SOPORTA LA ESTRATEGÍA DE SERVICIO AL CIUDADANO 6

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 9

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO 11

CONOZCA SUS DERECHOS COMO CIUDADANO 13

CONOZCA SUS DEBERES COMO CIUDADANO 13

ACCIONES PREVISTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 2024 13

ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA 14

GLOSARIO 14

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

 Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia  PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214  contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!

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”

Así mismo, en la Política de Servicio al Ciudadano de la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 5, se establece que:

Dentro de 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 de 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 valor¹

Para el Instituto Nacional de Salud, como entidad pública perteneciente al sistema de ciencia, tecnología e innovación y al sistema general de seguridad social en salud, encargada de desarrollar y gestionar, con enfoque de territorio, el conocimiento científico en salud, la vigilancia y seguridad sanitaria, actuar como laboratorio nacional de referencia, coordinar las redes especiales, producir insumos, medicamentos y tecnologías de interés especial para la salud pública y formar personal sanitario generando evidencia para apoyar la toma de decisiones en la formulación y evaluación de política, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida, la salud de la población y la soberanía sanitaria; entiende la gestión del servicio al ciudadano, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, sino como una labor transversal e integral que requiere articulación entre sus dependencias, fortaleciendo la relación del Estado con el Ciudadano, generando valor público, con el compromiso de la alta dirección para garantizar a los ciudadanos el acceso real y efectivo a la oferta de servicios, productos y trámites que brinda el INS a los grupos de valor o partes interesadas.

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.

¹ MIPG V5 – marzo de 2023 -3-3-1-Política de servicio al ciudadano.

www.ins.gov.co



ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO

Apropiar una cultura de servicio en todos los niveles del INS, de manera transversal evidenciado el relacionamiento con el ciudadano, usuarios y partes interesadas; desde una gestión integral, amable, eficiente, transparente y de esta manera fortalecer la imagen Institucional y reputacional.

ALCANCE

Esta estrategia involucra a todos los servidores públicos y contratistas, a través de los distintos canales del INS, con los ciudadanos y/o usuarios que requieran la oferta de servicios, productos y trámites.

MARCO NORMATIVO

A continuación, se relaciona el fundamento normativo que respalda el fortalecimiento del relacionamiento estado ciudadano:

NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia Artículo 02	Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Dimensión de gestión con valores para resultados, Política servicio al ciudadano
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 489 de 1998	Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la administración pública.
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 1474 de 2011	Por la 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 1581 de 2012	Ley de Habeas Data

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co



Ley 1712 de 2014	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.
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Ley 2195 2022	Por el cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al ciudadano
Documento CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
NORMATIVIDAD INTERNA	
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.
Circular 019 del 25 de junio de 2021	Cumplimiento a la ley 1712 de 2014 ley de transparencia y derecho acceso a la información pública.
Resolución No. 784 de 2021	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.
Circular 16 de 2023	Seguimiento y Fortalecimiento de las Políticas de MIPG Grupo Relacionamento Estado - Ciudadano.

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!

¿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 el siguiente enlace:

<https://www.ins.gov.co/conocenos/plataforma-estrat%C3%A9gica>

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 EN LOS QUE SE SOPORTA LA ESTRATEGÍA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Nuestros canales oficiales a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor podrán solicitar información e iniciar trámites sobre temas de competencia de la institución son:

CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN
Escrito	Ventanilla única de correspondencia: Av. Calle 26 #51-20, CAN, Bogotá, Buzón de sugerencias: Acceder a los buzones de sugerencias, ubicados en: la portería, entrada bloque A, entrada auditorio, entrada bloque b y Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.
Telefónico	Centro de atención telefónica PBX: 601 2207700, opción 2 Línea gratuita nacional: 018000113400

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia








PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!

	Línea de atención (PQRSD): 601 3244576
	Línea Anticorrupción: +57-(601) 324-4576
Virtual	Formulario de PQRSD 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.
	Correo electrónico institucional: contactenos@ins.gov.co Horario de atención: Lunes a domingo en cualquier hora del día.
	Correo de notificaciones judiciales: procesosjudiciales@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: denuncias.ciudadano@ins.gov.co Horario de atención: Lunes a domingo en cualquier hora del día.
	Redes sociales:  @INSColombia  @insaludcolombia  @INSColombia  YouTube  LinkedIn
Presencial	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
<https://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 enlace
<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/Preguntas-y-Respuestas-Frecuentes.aspx>

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!

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/servicio-al-p%C3%BAblico-normas-formularios-y-protocolos-de-atenci%C3%B3n>

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.

www.ins.gov.co



 Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia  PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214  contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!

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 de Transparencia y Ética Pública - PTEP 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 <https://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/planeacion/politicas-lineamientos-manuales.aspx>

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



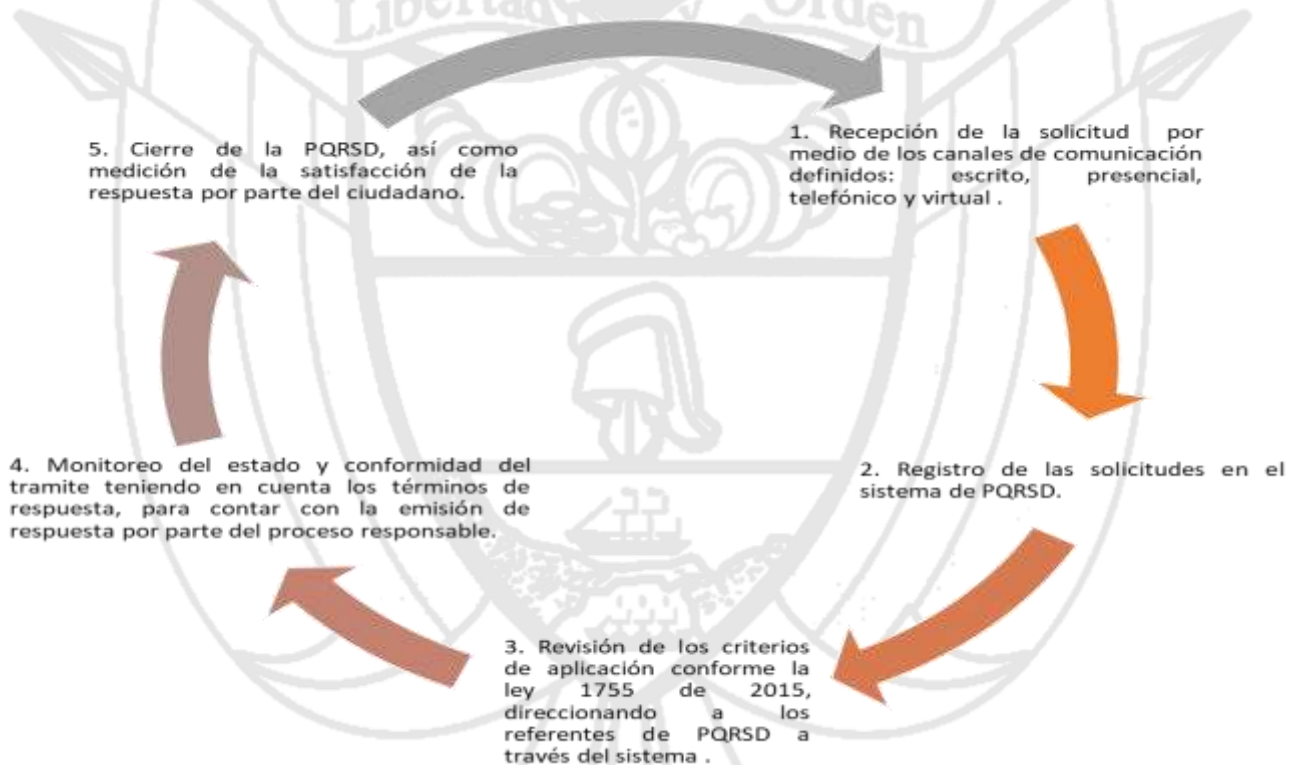
contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!

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

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

 Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia  PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214  contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!

ante el INS, las cuales están relacionadas con los diferentes productos y/o servicios prestados por la entidad.

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:

SOLICITUD	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA
Interés general	15
Documentos o información	10
Petición de consulta	30
No competencias	5
Petición entre autoridades	10
Solicitudes de congresistas	5
Felicitaciones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias	10

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.

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/informes-de-percepci%C3%B3n-de-productos-y-servicios>

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

El Instituto Nacional de Salud - INS, entidad de carácter científico y técnico, está comprometido con la salud pública, con y desde el territorio; mejorando continuamente la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los procesos, asegurando la competencia técnica del personal para generar productos y servicios confiables que cumplen con estándares de calidad, gestionando adecuadamente los recursos, promoviendo el desarrollo sostenible, protegiendo la salud, la seguridad, el medio ambiente y el entorno laboral de los trabajadores y trabajadoras, mediante la identificación de peligros, aspectos e impactos ambientales, así como la evaluación, valoración de riesgos y generación de los respectivos controles, para contribuir al logro de los fines esenciales del Estado colombiano y velando por el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables. Por lo tanto, atendiendo lo señalado en la Ley 1437 de 2011

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co



(Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), el INS garantizará que sus colaboradores brinden a todos los usuarios un trato equitativo, digno, diligente, respetuoso, considerado e igualitario en todas las actuaciones presentadas ante la entidad e igualmente velará por que sus servicios sean prestados con oportunidad y calidad. La carta se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/Documents/Carta%20de%20trato%20digno%20al%20ciudadano%20a%20c3%b1o%202024.pdf>



www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia



PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214



contactenos@ins.gov.co



CONOZCA SUS DERECHOS COMO CIUDADANO

- 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.
- Obtener respuesta a sus peticiones de manera oportuna, clara y eficaz en los términos de Ley.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Conocer la información que repose en los registros y archivos del Instituto Nacional de Salud, solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento(s) tengan reserva legal.
- 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.
- 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 medio de autenticación digital.

CONOZCA SUS DEBERES COMO CIUDADANO

- 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.
- Cumplir con la constitución y las leyes.
- Presentar solicitudes respetuosas.

ACCIONES PREVISTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 2024

A fin de brindar un buen servicio, aumentar la satisfacción del ciudadano y fortalecer la imagen institucional, el INS en la presente vigencia realizará las siguientes actividades:

- Actualización de las preguntas frecuentes que permita resolver las dudas más comunes presentadas por los ciudadanos.
- Actualización de la Resolución de precios de los bienes y servicios del Instituto Nacional De Salud y la publicación en página web.
- Fortalecer la apropiación de las políticas de relacionamiento Estado Ciudadano a los servidores y colaboradores de la entidad.

www.ins.gov.co



 Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia  PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214  contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!

- Elaborar informes trimestrales a los establecido en la circular 019 del 25 de junio de 2021. Cumplimiento a la ley 1712 de 2014 ley de transparencia y derecho acceso a la información pública. (Anexo 1 y 2) Resolución 1519 del 2020.
- Realizar capacitación a los servidores públicos de la entidad, para fortalecer las habilidades y competencias en materia de Servicio y Relacionamento con la ciudadanía específicamente en los siguientes temas: buen trato o humanizado, comunicación incluyente, Lenguaje claro, derecho al acceso de la información pública, atención de los canales de comunicación y apropiación de los atributos del servicio.
- Propender por la toma de conciencia para que los procesos comprendan la importancia de la medición de la satisfacción al ciudadano/cliente frente a los productos/servicios y atención del INS, a través de piezas gráficas, divulgación de la información y/o actividades, correos electrónicos o capacitaciones.
- Gestionar acciones para llevar a cabo la medición de la percepción mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a los productos y servicios prestados por la entidad, y consolidación de la información recibida.
 - Consolidar expectativas y necesidades presentadas por los ciudadanos a partir de los informes de percepción realizados por el proceso de Atención al Ciudadano para fortalecer la relación Estado-Ciudadano y publicación de resultados de medición en página web.
 - Cumplir con las actividades del Plan de Transparencia y Ética Pública - PTEP planeadas para la vigencia.

ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA

La estrategia deservicio al ciudadano podrá ser objeto de ajustes y modificaciones a lo largo de la vigencia.

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.

www.ins.gov.co



 Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia  PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214  contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!

- **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.
- **PTEP:** Plan de Transparencia y Ética Pública.

www.ins.gov.co



 Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia  PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214  contactenos@ins.gov.co



Cuida la vida, ahorra el agua y la energía. ¡Úsalas bien!