

CARTILLA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia
Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano

Versión 5.0 noviembre de 2024

Director (e)
Tomás Gilberto Prasca Cepeda

Secretaria General
Cris Encarnación Reyes Gómez

Coordinador
Deysi Ángela Acero Ortíz

Elaborado por:
Jorge Augusto Giraldo

Técnico Administrativo – Grupo de
Atención al Ciudadano y
Correspondencia

Elaborado por:
Diana Rocio Rojas Lasso

Profesional Especializado –
Grupo de Relacionamento
Estado Ciudadano -
Secretaria General

Revisado por:
Deysi Ángela Acero Ortiz

Coordinadora Grupo de Atención al
Ciudadano y Correspondencia

Aprobado por:
Cris Encarnación Reyes
Gómez

Secretaria General –
Coordinadora Grupo de
Relacionamento 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 ¿Cuál?

Introducción

Es labor del Instituto Nacional de Salud, actuar en pro del mejoramiento de las condiciones sociales y del Estado, a partir de la generación de productos y servicios de calidad para la comunidad. El ejercicio de participación ciudadana es pilar fundamental para la entidad, basada en las normas y buenas costumbres sociales.

La calidad de servicio que brinda el servidor público de la entidad debe fortalecer la gestión para todos los miembros de la comunidad INS. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla.

El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta constitución implica deberes y responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. Son deberes del ciudadano:

1. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.
2. Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
3. Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas para mantener la independencia y la integridad nacional.
4. Defender y difundir los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica.
5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.
6. Propender al logro y mantenimiento de la paz.
7. Colaborar para el buen funcionamiento de la administración de la justicia;
8. Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.
9. Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.

Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana

La estrategia general de rendición de cuentas y participación ciudadana busca coordinar y desarrollar cada una de las actividades descritas para realizar la rendición de cuentas con participación ciudadana de los servidores públicos del INS, los grupos de interés, partes interesadas y la ciudadanía, incentivando el diálogo mediante el uso de tecnologías de comunicación, con el fin de contribuir conjuntamente en las políticas de salud pública y mejorar la gestión científica, técnica, tecnológica y administrativa del sector, mediante la entrega de información fiable, oportuna, pertinente y con un lenguaje comprensible para el ciudadano. Para lo cual la rendición de cuentas será una estrategia permanente de relación de doble vía con el ciudadano, que fomente la participación ciudadana, publicando

información de la entidad y de los trámites y procedimientos que ofrece, en lenguaje claro; estandarizando la información brindada a través de los diferentes canales; informando de manera proactiva y acorde con los ejercicios de caracterización y teniendo en cuenta elementos de accesibilidad físicos y digitales para la interacción con el ciudadano, para ello, el INS cuenta con espacios virtuales y presenciales que le permiten mantenerlo informado sobre el desarrollo de las acciones de la administración, su actuar y su gestión en favor de la salud pública del país y posibilitan solicitar ampliación sobre la gestión realizada en cualquier momento.

Como medios de comunicación virtual oficiales que cumplen un fin específico, se pueden citar los siguientes correos electrónicos:

- Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana: rendicuentasins@ins.gov.co
- Notificaciones judiciales: procesosjudiciales@ins.gov.co
- Denuncias por actos de corrupción: denuncias.ciudadano@ins.gov.co

Objetivos de la rendición de cuentas y participación ciudadana del INS

El INS ha formulado los siguientes objetivos, de acuerdo con los lineamientos de rendición de cuentas y participación ciudadana establecidos por el Gobierno Nacional mencionadas en el marco normativo. 3.2.1.1. Objetivo general de la rendición de cuentas y participación ciudadana fortalecer y visibilizar la transparencia en la gestión, los resultados alcanzados, los inconvenientes presentados, el diálogo en doble vía y la interacción con los servidores públicos del INS, grupos de interés, partes interesadas y la ciudadanía en general a través de los mecanismos institucionales dispuestos para tal fin.

Objetivos específicos de la rendición de cuentas y de la participación ciudadana

Definir y desarrollar estrategias que den respuesta, a través de los tres pilares que fundamentan la rendición de cuentas, fomentando la participación de los grupos de interés, partes interesadas y de la ciudadanía.

- Generar acciones de información que fortalezcan la transparencia, la gestión institucional y la participación ciudadana.
- Generar acciones de diálogo con los servidores públicos del INS, nuestros grupos de interés, partes interesadas y la ciudadanía en general.

- Generar acciones de responsabilidad a partir de la interacción con los servidores públicos del INS, nuestros grupos de interés, partes interesadas y la ciudadanía en general.

Definiciones y Abreviaturas

Ciudadano/Cliente: Organización o persona que recibe un bien, producto y/o servicio.

Expectativas: Hace referencia a lo que la parte interesada espera y lo que la entidad entrega.

Control Social: El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados

Grupos de Valor: Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. Nota: los grupos de valor para los procesos que no son misionales pueden ser actores internos y/o dependencias internas. (Tomado del Glosario FURAG, MIPG, febrero 2022.)

Grupos de Interés: Son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad.

Necesidades: lo que es necesario o deseado por el usuario. Estas necesidades pueden ser explícitas (establecidas) o implícitas (inherentes), es "la esperanza de conseguir algo" o "la posibilidad razonable de que algo suceda".

Participación ciudadana: "Proceso de toma de decisiones que crea una relación bidireccional entre las entidades públicas y los ciudadanos; a través de la participación ciudadana se puede incorporar la visión y experiencia de la ciudadanía (desde una perspectiva de usuaria de servicios públicos) en el diseño, redefinición y/o mejora de la prestación de servicios y sus trámites".

Parte Interesada: Persona u organización, que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

GRUPOS DE VALOR

Los grupos de valor del INS pueden ser consultados por la ciudadanía en el documento "GUIA COMPRENSION PARTES INTERESADAS/ GRUPOS DE VALOR (NECESIDADES Y EXPECTATIVAS)

ENLACE: <https://www.ins.gov.co/Transparencia/SiteAssets/servicio-al-p%C3%bablico-normasformularios-y-protocolos-de-atenci%C3%b3n/GUIA%20PARTES%20INTERESADAS%20-%20GRUPOS%20DE%20VALOR%20INS.pdf>

DOCUMENTOS IMPLEMENTADOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- POE-A08.0000.001 Medición satisfacción al ciudadano/Cliente frente a los productos/servicios atención del INS, mecanismo de interacción para medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes, con respecto a la prestación de los servicios, productos y atención del Instituto Nacional de Salud.
- POE-A08.0000.002 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, este procedimiento define el trámite a las PQRSD, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y las felicitaciones presentadas por los ciudadanos/clientes referentes a los servicios y productos prestados por la entidad.
- INT-A08.0000.002 Protocolos de Atención al Ciudadano/Cliente, Lineamientos generales que permiten uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos/clientes, describiendo de manera ordenada, sistemática, coherente e integral los pasos correctos que se deben dar en la atención a través de los diferentes canales de atención: presencial, virtual y telefónico.
- POE-D04.0000-002 Actualización de contenidos de los portales web (Internet e intranet del INS), Definir lineamientos para la creación, actualización y modificación de contenidos de los portales web del instituto Nacional de Salud con el fin de promover el orden y generar oportunidad en la publicación de contenidos dirigidos a los diferentes públicos de interés de la entidad.
- POE-D02.0000-010 Gestión de Riesgos, Definir la metodología para la identificación, análisis y valoración de los riesgos presentes en el desarrollo de sus actividades, permitiendo definir un lenguaje unificado en toda la adopción de las prácticas de administración del riesgo establecidas e implementadas en el Instituto Nacional de Salud.
- Resolución 0499 de 2020 “Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud”.
- Cartilla de Participación Ciudadana, el propósito es brindar una herramienta ágil y sencilla que le permita a usted como ciudadano comprender los mecanismos de participación ciudadana que tiene para interactuar con el INS.

Rendición de Cuentas

Para la vigilancia de control de la gestión pública los ciudadanos individual o colectivamente pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en la planeación estratégica, hasta el seguimiento y control en la prestación del servicio. Así, la participación contempla la rendición de cuentas (artículo 48 de la Ley 1757 de 2015) que es un proceso de control social que contiene acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

En su desarrollo se informan, explican y dan a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas les permite a los ciudadanos **participar activamente** en la evaluación de las políticas y acciones de la entidad.

Esto se logra mediante consultas, audiencias públicas, veedurías ciudadanas y otras formas de participación. Su involucramiento contribuye a decisiones más informadas, transparencia y mejoras en los servicios del instituto

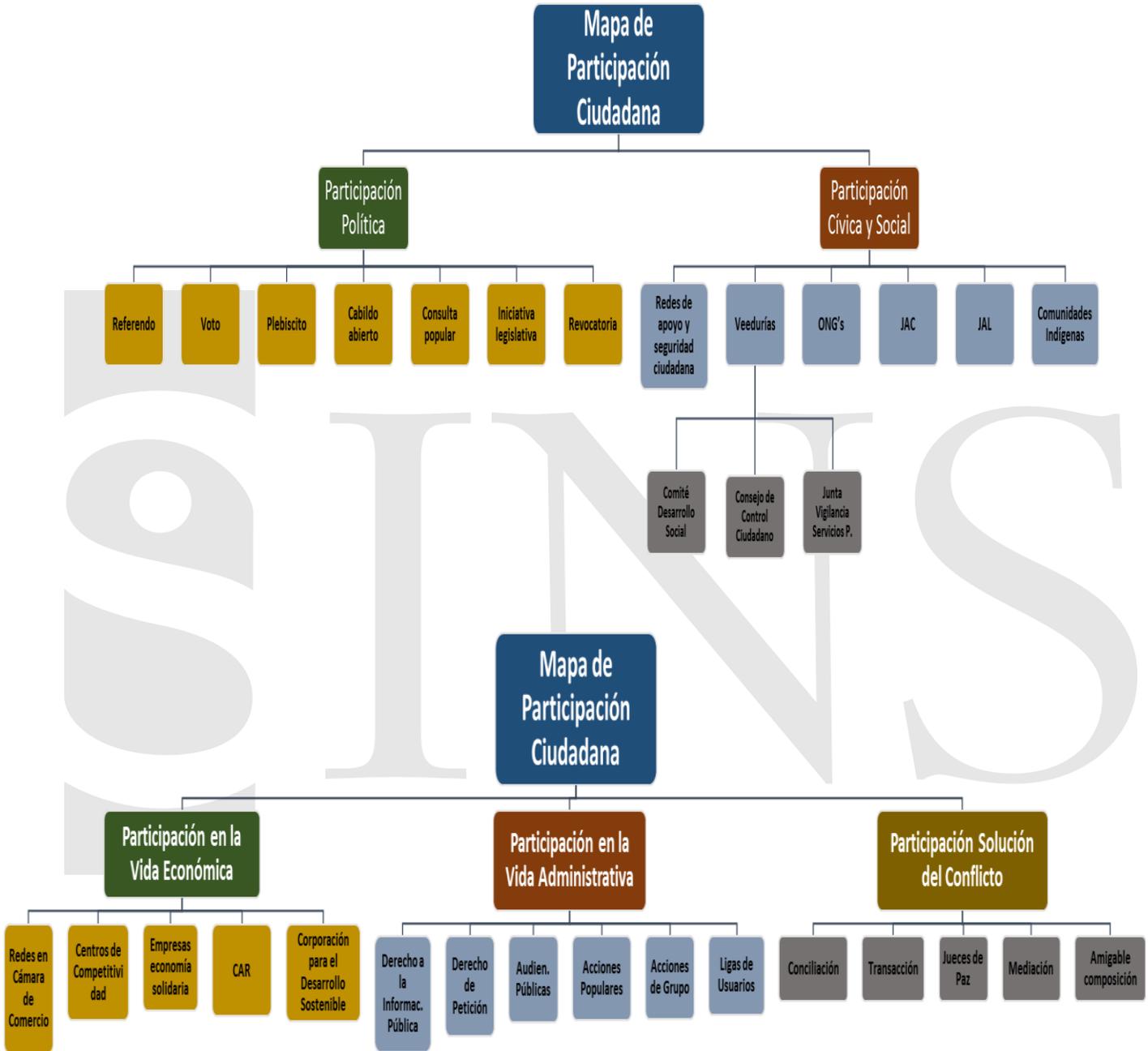
El **control social** a la gestión pública es un derecho y un deber de la ciudadanía para cualificar, acompañar, vigilar y hacer seguimiento a la gestión pública con el fin de que se cumplan los objetivos del Estado Social de Derecho, se aumente el bienestar social, se consoliden la justicia social, la democracia participativa, la gobernabilidad y la gobernanza y se fortalezca la paz

El diálogo de doble vía es uno de los pilares de esta apuesta pues permite a la ciudadanía y demás actores interesados conocer de primera fuente los resultados de la gestión. A su vez, promueve un mayor involucramiento ciudadano que contribuye a la toma de decisiones más informadas, la transparencia y mejoras en los servicios.

Observatorios Ciudadanos

El Instituto cuenta con el Observatorio Nacional de Salud, que evalúa el impacto de los programas de salud, temas como la mortalidad en Colombia, el análisis de las enfermedades cardiovasculares, los cánceres, las desigualdades sociales por clase social, los accidentes de tránsito, la mortalidad infantil y materna, entre otros, estos son aportes del Instituto al estudio de la salud pública del país, que contribuye a formulación de políticas en salud pública. Los espacios en los cuales el Observatorio presenta los resultados de sus análisis e investigaciones son: la comisión séptima de Senado y Cámara, la opinión pública, el Ministerio de Salud y Protección Social, la comunidad académica, presentaciones que se realizan en el Auditorio del INS y a través de los canales de divulgación del Instituto.

Mapa de la participación ciudadana



Generalidades sobre participación ciudadana

Significado

Conjunto de acciones que pretenden impulsar el desarrollo local y de democracia participativa a través de la integración de la comunidad en el ejercicio de la política; basándose en mecanismos para que la ciudadanía tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente y autónoma.



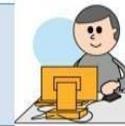
Importancia

Herramientas establecidas en la Constitución de 1991 para asegurar e incentivar la movilización de la población colombiana, garantizando que todos los miembros de la sociedad tengan una posibilidad real e igual de participar en las decisiones colectivas.



¿Por qué es importante para el INS la participación ciudadana?

El INS se preocupa por la transformación de las condiciones de salud de los colombianos y como entidad líder en la gestión del conocimiento en salud pública, valora la interacción entre el ciudadano y la entidad, contando con canales de atención para conocer necesidades, y optimizar la gestión institucional.

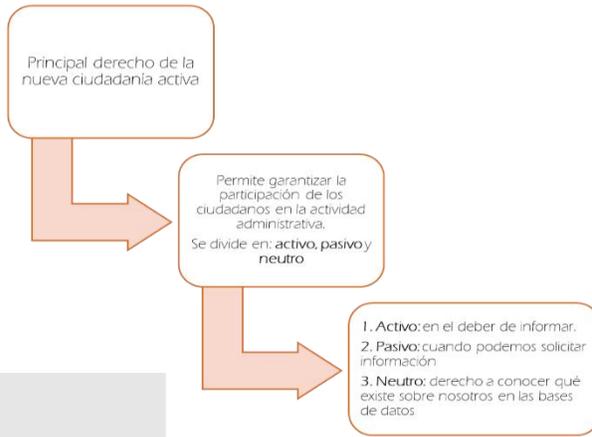


Comunicación participativa con el Instituto Nacional de Salud

La ley 1757 de 2015, en su artículo 102, establece los siguientes derechos de los ciudadanos en la participación ciudadana:

- Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político.
- Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio y, las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar.
- En el caso de las expresiones asociativas formales e informales, ser sujeto por parte de las administraciones públicas de acciones enfocadas a su fortalecimiento organizativo para participar de manera más cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía.
- Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación
- Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión y las políticas públicas.

Derecho de información



Canales de comunicación

Canal escrito - presencial



Dirección: Avenida Calle 26 No. 51-20

Horario de Atención: 8:15 A.M. a 4:45 P.M.

Canal telefónico



Línea de Atención al Ciudadano (PQRSDF): 3244576

PBX: 220 7700, opción 2

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 113 400

Canal virtual



- Correo para correspondencia: correspondencia@ins.gov.co
- Correo PQRSD: contactenos@ins.gov.co
- Correo de notificaciones judiciales: procesosjudiciales@ins.gov.co
- Correo anticorrupción: denuncias.ciudadano@ins.gov.co
- Redes sociales

 [@INSColombia](https://twitter.com/INSColombia)

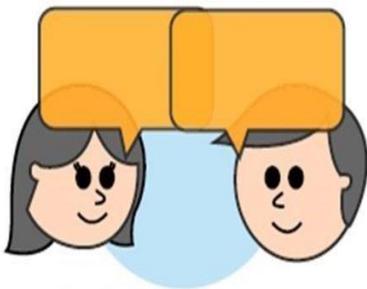
 [@insaludcolombia](https://www.instagram.com/insaludcolombia)

 [@INSColombia](https://www.facebook.com/INSColombia)

 [YouTube](https://www.youtube.com/INSColombia)

 [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/INSColombia)

Canal presencial



Punto de Atención al Ciudadano: Avenida Calle 26 #51-20, CAN
Bloque F primer piso, Grupo de Atención al Ciudadano
Horario de atención: de Lunes a Viernes de 8:15 A.M. a 4:45 P.M.

Atención a personas en situación de Discapacidad

A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se deben tener en cuenta varios aspectos:

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones, recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual. Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita. "Buenos días o tardes, bienvenido al Instituto Nacional de Salud. ¿En qué puedo servirle?" Se debe atender de manera preferencial, hablar en voz alta para que el ciudadano atienda al llamado.
- Es necesario que la información dada sea accesible para el ciudadano con ceguera y que se acople al ciudadano en particular.
- No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo.
- Se sugiere utilizar expresiones como: "al frente suyo se encuentra el formato" o "hago entrega de la documentación", "voy a sacar una fotocopia de..." con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: el primero, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacúsicas, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad es la COMUNICACIÓN, por lo que es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el ciudadano con sordera de la mejor manera posible.

Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.

Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

Atención a personas con sordoceguera

Con el fin de facilitar la comunicación con las personas sordociegas la Fundación ONCE de España propone las siguientes sugerencias:

- Si la persona sordociega va acompañada, diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.

- Si la persona está haciendo uso de un audífono dado que puede entender a través éste, diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a las personas de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestado.
- El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Atención a personas con discapacidad mental

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

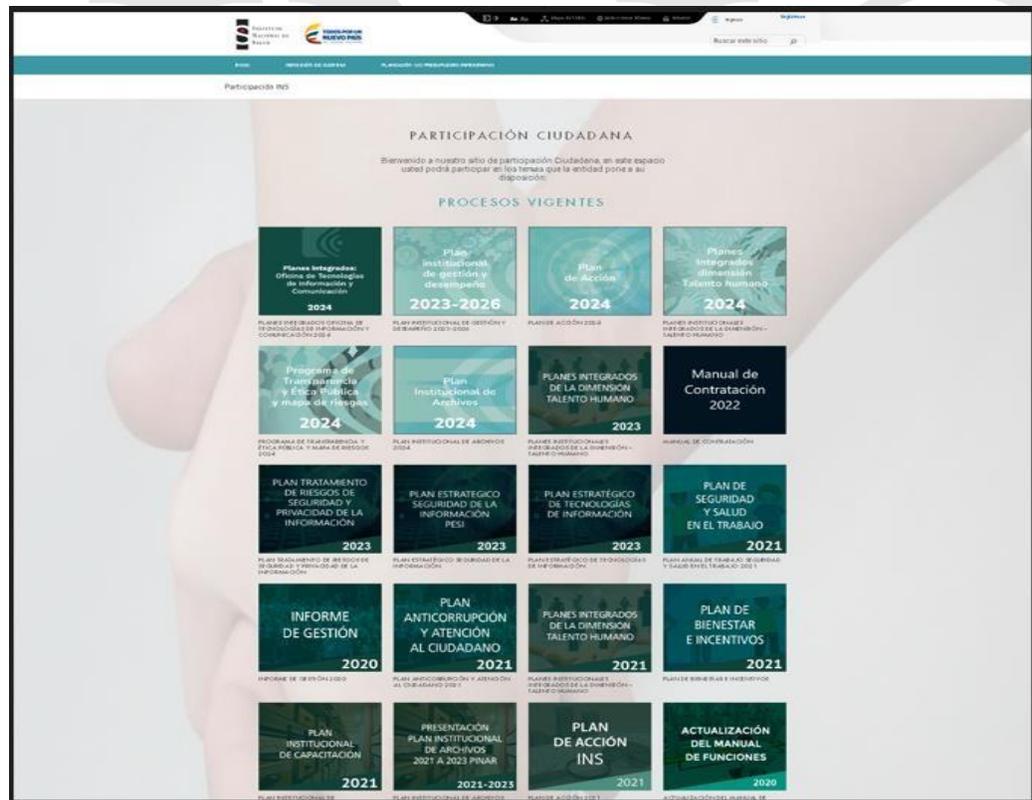
Canal telefónico

Además de las referenciadas para el canal presencial, para la atención a los ciudadanos a través del canal telefónico tenga en cuenta las siguientes:

- Aun cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto, mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada. Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Haga uso de estrategias como el Centro de Relevo en caso de requerirlo.

Sitio web

<http://participacion.ins.gov.co>





GOV.CO

COLOMBIA **VIDA**

Buscar

Intranet | Iniciar sesión

INS Instituto Nacional de Salud

Inicio | Transparencia y acceso información pública | Atención y Servicios a la ciudadanía | Participa | ¿Qué hacemos? | Normativa | Centro de comunicaciones

Julio No.7/2024

INSformativo

Instituto Nacional de Salud
www.ins.gov.co
Oficina de Comunicaciones INS

Enfermedades emergentes - Alertas internacionales

INSformativo julio

81,2 % de la mortalidad por COVID-19 se concentra en adultos mayores de 60 años, según datos de julio del INS-Colombia.

80 % de los contagios por COVID-19 en Bogotá correspondieron a JNL, según el último reporte de vigilancia genómica del INS publicado en julio.

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

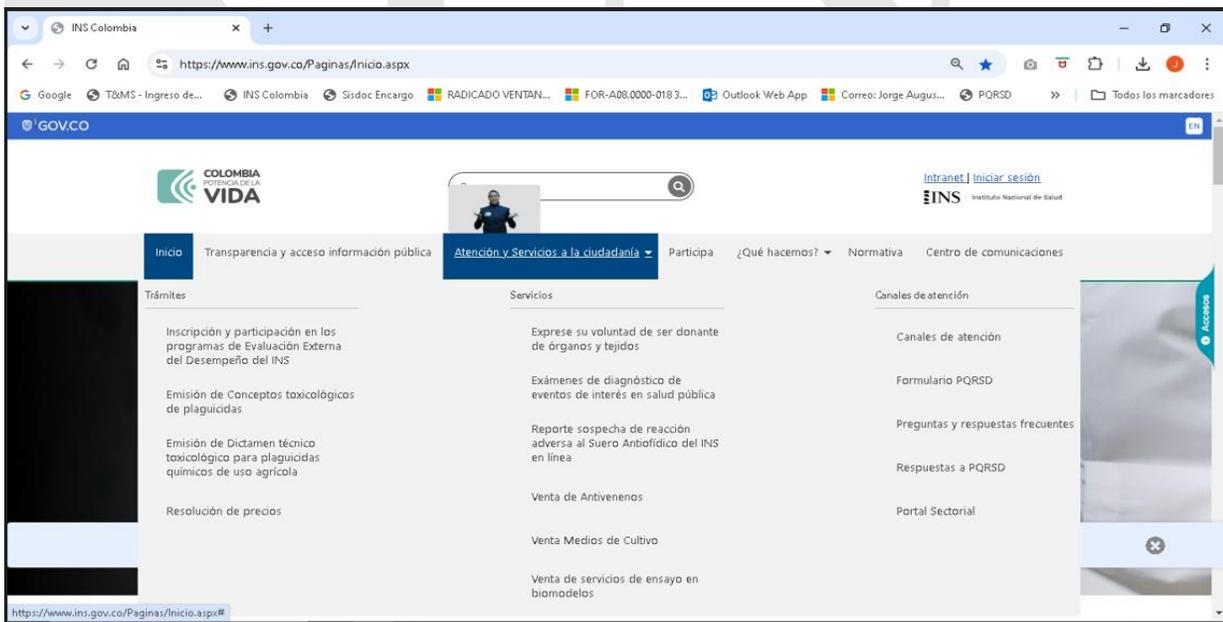
¿Entidad o profesional de la salud?
Conoce nuestra oferta de servicios y recursos

Servicios y recursos
Nuestra oferta de servicios y recursos para entidades y profesionales de salud.

Publicaciones Científicas

Investigación en Salud Pública

Redes



INS Colombia

https://www.ins.gov.co/Paginas/Inicio.aspx

GOV.CO

COLOMBIA **VIDA**

Buscar

Intranet | Iniciar sesión

INS Instituto Nacional de Salud

Inicio | Transparencia y acceso información pública | **Atención y Servicios a la ciudadanía** | Participa | ¿Qué hacemos? | Normativa | Centro de comunicaciones

Trámites

- Inscripción y participación en los programas de Evaluación Externa del Desempeño del INS
- Emisión de Conceptos toxicológicos de plaguicidas
- Emisión de Dictamen técnico toxicológico para plaguicidas químicos de uso agrícola
- Resolución de precios

Servicios

- Expresar su voluntad de ser donante de órganos y tejidos
- Exámenes de diagnóstico de eventos de interés en salud pública
- Reporte sospecha de reacción adversa al Suero Antibiótico del INS en línea
- Venta de Antivenenos
- Venta Medios de Cultivo
- Venta de servicios de ensayo en biomodelos

Canales de atención

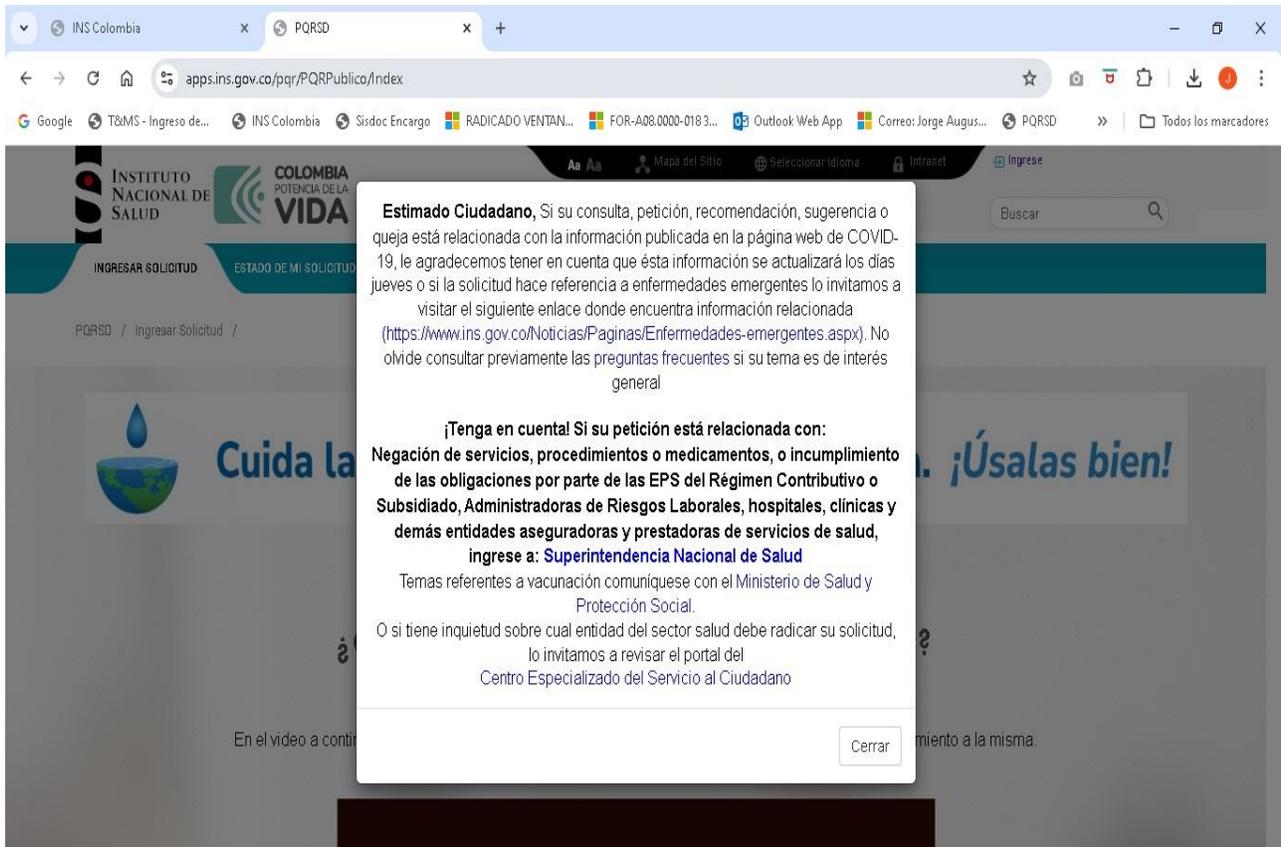
- Canales de atención
- Formulario PQRS
- Preguntas y respuestas frecuentes
- Respuestas a PQRS
- Portal Sectorial

Accesos

https://www.ins.gov.co/Paginas/Inicio.aspx#

Formulario PQRSD

<https://apps.ins.gov.co/pqr>



The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'INS Colombia' and 'PQRSD'. The address bar displays 'apps.ins.gov.co/pqr/PQRPublico/Index'. The browser's taskbar includes icons for Google, T&MS, INS Colombia, Sisdoc Encargo, RADICADO VENTANA, FOR-A08.0000-0183, Outlook Web App, and Correo: Jorge August... The website header features the logos of the Instituto Nacional de Salud and 'COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA'. Navigation links include 'INGRESAR SOLICITUD' and 'ESTADO DE MI SOLICITUD'. A search bar is present with the text 'Buscar'. A central notification pop-up contains the following text:

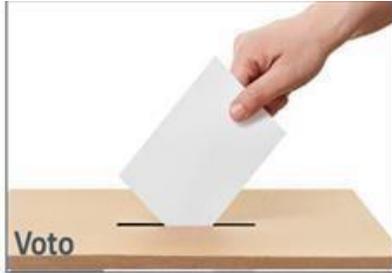
Estimado Ciudadano, Si su consulta, petición, recomendación, sugerencia o queja está relacionada con la información publicada en la página web de COVID-19, le agradecemos tener en cuenta que ésta información se actualizará los días jueves o si la solicitud hace referencia a enfermedades emergentes lo invitamos a visitar el siguiente enlace donde encuentra información relacionada (<https://www.ins.gov.co/Noticias/Paginas/Enfermedades-emergentes.aspx>). No olvide consultar previamente las preguntas frecuentes si su tema es de interés general

¡Tenga en cuenta! Si su petición está relacionada con:
Negación de servicios, procedimientos o medicamentos, o incumplimiento de las obligaciones por parte de las EPS del Régimen Contributivo o Subsidiado, Administradoras de Riesgos Laborales, hospitales, clínicas y demás entidades aseguradoras y prestadoras de servicios de salud, ingrese a: Superintendencia Nacional de Salud

Temas referentes a vacunación comuníquese con el Ministerio de Salud y Protección Social.
O si tiene inquietud sobre cual entidad del sector salud debe radicar su solicitud, lo invitamos a revisar el portal del Centro Especializado del Servicio al Ciudadano

A 'Cerrar' button is located at the bottom right of the pop-up.

Mecanismos de Participación Ciudadana



Derechos Representativos de Ciudadanía

<p>Derecho de Petición de interés general: Es la solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.</p>
<p>Derecho de Petición de interés particular: Es la solicitud cuyo tema afecta, interesa o tiene relación directa con el peticionario.</p>
<p>Petición de información: Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Instituto Nacional de Salud. También incluye la solicitud de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.</p>
<p>Consulta: Solicitud mediante la cual se solicita un concepto del Instituto Nacional de Salud sobre un caso o asunto de su competencia.</p>
<p>Queja: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del Instituto Nacional de Salud las conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.</p>
<p>Reclamo: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Instituto Nacional de Salud las deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.</p>
<p>Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.</p>
<p>Denuncia: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Instituto Nacional de Salud las conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.</p>
<p>Felicitación: Manifestación de satisfacción o agradecimiento que expresa una persona natural o jurídica por el servicio prestado por el Instituto Nacional de Salud o sus servidores públicos.</p>

Ley 1755 de 2015

Marco Normativo

De orden Internacional

Carta Democrática en materia de Participación ciudadana, OEA, 2001.

De orden Nacional Constitucional
Constitución Política de 1991, artículos: 1, 2, 13, 15, 23, 29, 74, 79, 87, 88, 103, 209 y 270.



De orden legal

* Decreto 2591 de 1991 de noviembre 19 Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.

* Ley 134 de 1994 de mayo 31 por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

* Ley 190 de 1995 de junio 06 por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública

* Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública

* Ley 1755 de 2015 de junio 30 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.

* Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.



De orden Jurisprudencial

* Sentencia C-150/15. Corte Constitucional. Participación ciudadana en la constitución de Colombia.

* Sentencia C-018/18. Corte Constitucional. Adopta el estatuto de la oposición política y algunos derechos a organizaciones políticas independiente

De orden Técnico

* CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa

* CONPES 3650 de 2010, Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea

* NTC 6047 de 2013, Accesibilidad al Medio Físico, Espacios de Servicio al Ciudadano

* NTC 4201 de 2013, Accesibilidad al Medio Físico, Espacios de Servicio al Ciudadano