



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Instituto Nacional de Salud

Secretaría General

Grupo de Atención al ciudadano y correspondencia

Versión 4,0 Agosto 2019



La salud
es de todos

Minsalud

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Martha Lucia Ospina Martínez
Directora General

Carlos Andrés Durán Camacho
Secretario General

Amanda Julieth Rivera Murcia
Coordinadora grupo de atención al ciudadano y correspondencia

Oficina Asesora de Planeación

Comunicación Institucional

2019, Instituto Nacional de Salud
Avenida Calle 26 No. 51-20, Zona 6, CAN
Bogotá, D.C., Colombia.
Teléfono: (+57 1) 2207700
www.ins.gov.co



Contenido

Introducción	4
Mapa de la Participación Ciudadana	5
Desafíos del Instituto Nacional de Salud Modernización y Participación de la Ciudadanía	6
Generalidades sobre Participación Ciudadana	7
Comunicación Participativa con el Instituto Nacional de Salud.....	7
Derecho de información	7
Canales de comunicación	8
Canal escrito – presencial	8
Canal telefónico.....	8
Canal virtual	9
Canal presencial.....	9
Medios Alternativos de Comunicación con el Instituto Nacional de Salud	10
Sitio web.....	10
Trámites y servicios.....	¡Error! Marcador no definido.
Actividad del Instituto Nacional de Salud.....	10
Mecanismos de Participación Ciudadana	11
Derechos Representativos de Ciudadanía	12
Marco Normativo	12



Introducción

Es labor del Instituto Nacional de Salud actuar incansablemente 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 colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.

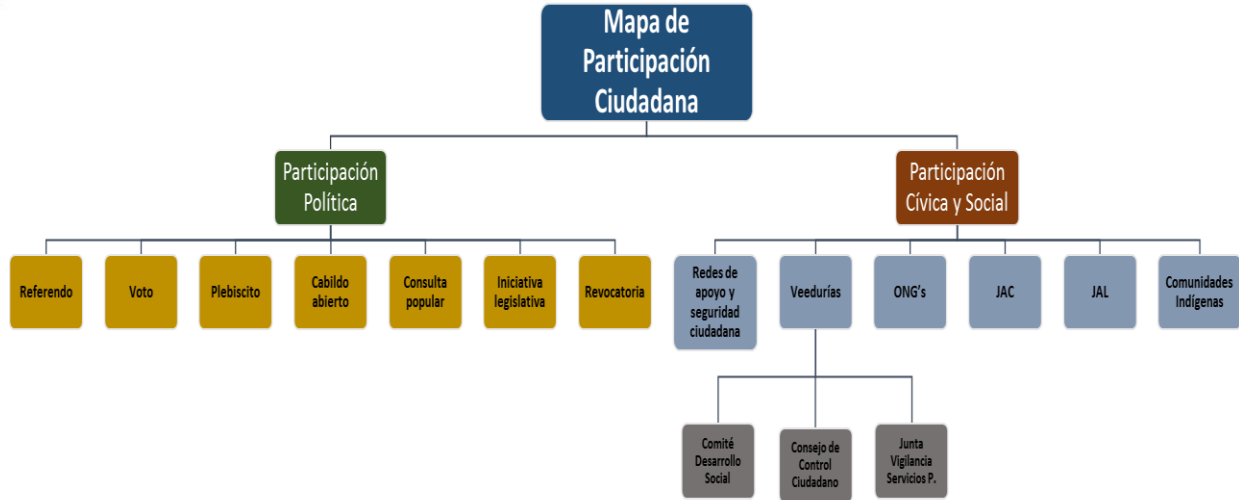
Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes.

Son deberes de la persona y 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 nacionales.
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.

Constitución Política de Colombia (Art. 95)

Mapa de la Participación Ciudadana



Desafíos del Instituto Nacional de Salud

Modernización y Participación de la Ciudadanía

La búsqueda de la democracia es la primera hazaña del hombre occidental. Varios años han transcurrido en la evolución humana antes de hablarse de institucionalidad, Estado y Gobierno. De hecho, las ocurrencias de antaño se dieron ligadas a la libertad o 'libertatis' como proceso posterior de la libertad de los pobres, que conllevó a la construcción de polis bien fundamentadas, planteadas en democracias con principios de participación ciudadana, en donde unos y otros sin importar sus condiciones socioeconómicas interactuaban en función de un interés general establecido. Mendalar Araguez (2012).

Dicha evolución en la concepción filosófica de la democracia permitió el nacimiento de la Participación Ciudadana, hoy como mecanismos constitucionalmente protegidos, antes como métodos, potestades y formalidades con las que contaban los denominados sabios del *demos* Sánchez Ramos (2009). De cualquier forma, el tiempo no ha pasado en vano, dejando a su paso problemas sociales complejos en la conformación de Estado, y alcanzando condiciones privilegiadas para la satisfacción de necesidades que tienden a ser complementadas gracias a la Participación Ciudadana.

Es ese sentido, lo expuesto en la Constitución Política de Colombia en el artículo 95, 103 y ss., en las leyes 134 de 1994, 1757 de 2015 y demás normas concordantes son tan sólo puntos finales de un avance significativo del Estado colombiano y de las instituciones públicas del país en alcanzar el mayor mérito posible en el desarrollo de sus objetivos, misión, visión y en general, la política organizacional, de la que no es ajena el Instituto Nacional de Salud, en función de los clientes/ciudadanos (as).

A partir de ello, ¿Qué sería de nuestra entidad sin deseos y necesidades sociales, técnicos, científicos de innovación y humano por satisfacer en favor de los clientes/ciudadanos (as)? ¿Qué sería de nuestros productos y servicios sin ser dirigidos hacia la satisfacción de la comunidad? Y finalmente, ¿Cuál sería el horizonte institucional sin proveer las herramientas para el desarrollo de la participación ciudadana del conglomerado? Cada uno de estos aspectos se tienen en cuenta como pilares que fortalecen una estructura bien diseñada como esencia misma del Estado Social y Democrático de Derecho de lo que no es ajeno el Instituto Nacional de Salud.

El desafío está dado, las nuevas tendencias de facilitamiento para generar redituabilidad entre Estado y ciudadanos se encuentra a la orden del día, siendo el Instituto Nacional de Salud ente rector y facilitador de todas las formas posibles para el ejercicio de participación ciudadana, no sólo acorde a la nueva ley estatutaria sino a las tendencias de atención, para proveer los mejores productos y servicios a quienes lo requieran.

Amanda Julieth Rivera Murcia

Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

Autoría: Juan Carlos Neira Santamaría

Profesional Universitario

Grupo Atención al Ciudadano

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

Derecho de información

Principal derecho de la nueva ciudadanía activa

Permite garantizar la participación de los ciudadanos en la actividad administrativa.
Se divide en: activo, pasivo y neutro

1. **Activo:** en el deber de informar.
2. **Pasivo:** cuando podemos solicitar información
3. **Neutro:** derecho a conocer qué existe sobre nosotros en las bases de datos



Canales de comunicación

Canal escrito – presencial

Ventanilla Única de Correspondencia (VUC)



Recibir atención personalizada por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) para recibir sus PQRSDF

Buzón de Sugerencias



Acceder a buzón de sugerencias, ubicados en (entradas bloque A y B, auditorio, biblioteca y Grupo Atención al Ciudadano)

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 electrónico: contactenos@ins.gov.co

Formulario de contacto para PQRSDF: www.ins.gov.co

Chat de atención al ciudadano para PQRSDF: www.ins.gov.co

Denuncias por actos de corrupción: denuncias.ciudadano@ins.gov.co

Redes sociales:



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



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



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

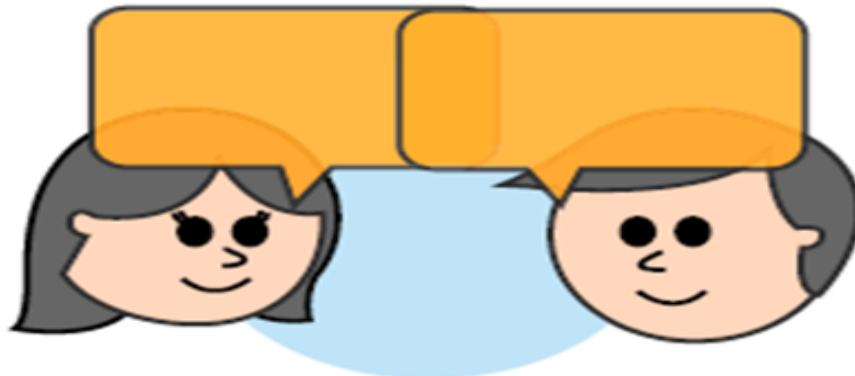


[@insaludcolombia](https://www.instagram.com/insaludcolombia)



[Instituto Nacional de Salud de Colombia](http://www.instituto-nacional-de-salud.gov.co)

Canal presencial



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

Medios Alternativos de Comunicación con el Instituto Nacional de Salud

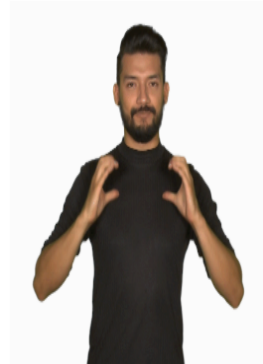
Sitio web

Atención al ciudadano

INICIO	QUIENES SOMOS	DIRECCIONES	TRÁMITES Y SERVICIOS	SERVICIOS AL CIUDADANO	NORMATIVIDAD	CENTRO DE COMUNICACIONES	TRANSPARENCIA
--------	---------------	-------------	----------------------	-------------------------------	--------------	--------------------------	---------------

Servicios al ciudadano

- Calendario de eventos
- Carta de Trato Digno al Ciudadano
- Cartilla de participación ciudadana
- Contáctenos
- Encuestas
- Formulario Electrónico PQRS
- Informes
- Localización Física
- Participación Ciudadana
- Respuestas a PQRS



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Bienvenido a nuestro sitio de participación Ciudadana, en este espacio usted podrá participar en los temas que la entidad pone a su disposición, recuerde que debe estar [registrado](#)

PROCESOS VIGENTES

<p>DOCUMENTOS TÉCNICOS RED DE DONACIÓN Y TRASPLANTE DE ÓRGANOS Y TEJIDOS 2019</p>	<p>DOCUMENTOS TÉCNICOS EN REVISIÓN PARA LA RED NACIONAL DE BANCOS DE SANGRE Y SERVICIOS DE TRANSFUSIÓN 2019</p>	<p>PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES INS 2019</p>	<p>PLAN DE PREVISIÓN DE RECURSO HUMANOS 2019</p>
<p>PLAN ESTRATÉGICO DE TALENTO HUMANO 2019</p>	<p>PLAN DE TRABAJO ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2019</p>	<p>PLAN ANUAL DE VACANTES 2019</p>	<p>PLAN DE INCENTIVOS Y BIENESTAR 2019</p>





¿Qué es el INS?

- Entidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Autoridad de carácter científico-técnica en salud pública.
- Centra su gestión en operar y fortalecer el sistema de vigilancia y análisis del riesgo en salud pública.



Trámites

1. Inscripción y Participación en los Programas de Evaluación Externa del Desempeño - PEED
2. Emisión de Conceptos Toxicológicos de Plaguicidas
3. Emisión de Dictámen Técnico Toxicológico para Plaguicidas Químicos de Uso Agrícola



Servicios

1. Desarrollo de Protocolos con Animales de Laboratorio en Instalaciones Biocontenidas
2. Exámen de Diagnóstico de Eventos de Interés en Salud Pública
3. Exprese su Voluntad de Ser Donante de Órganos y Tejidos
4. Reporte Sospecha de Reacción Adversa al Suero Antiofídico
5. Adquisición de Antivenenos
6. Adquirir Medios de Cultivo

Mecanismos de Participación Ciudadana



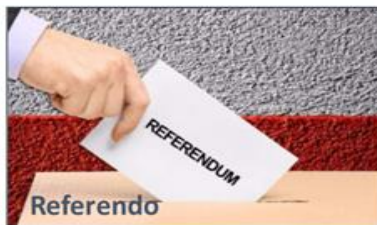
Voto



Plebiscito



Consulta P.



Referendo



Cabildo



Iniciativa Legislativa



Revocatoria

Derechos Representativos de Ciudadanía

Actuaciones ciudadanas

Derecho de Petición

- * **Generales:** Se resuelven dentro de los (15) días hábiles siguientes a su recepción
- * **De información:** Se resuelven dentro de los (10) días hábiles siguientes a su recepción
- * **De documentos:** Se resuelven dentro de los (10) días hábiles siguientes a su recepción
- * **De consulta:** Se resuelven dentro de los (30) días hábiles siguientes a su recepción

Queja

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

Se resuelven dentro de los (15) días hábiles siguientes a su recepción

Reclamo

Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio

Se resuelven dentro de los (15) días hábiles siguientes a su recepción

Sugerencias

Propuesta que presenta un ciudadano/cliente para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública

Se resuelven dentro de los (15) días hábiles siguientes a su recepción

Denuncias

Mecanismo por medio del cual los ciudadanos/clientes ponen en conocimiento del INS, una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación y los trámites.

Se brinda respuesta de su trámite dentro de los (15) días hábiles siguientes a su recepción

Felicitaciones

Reconocimiento, elogio etc., que manifiesta un ciudadano/cliente, frente la atención o servicio prestado por la entidad.

Término de respuesta: No tiene término de respuesta, pero por cortesía, se debe responder como mínimo en los 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Basado en la 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