

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026

"SALUD PUBLICA CON Y DESDE LOS TERRITORIOS"

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Coordinador

Andrea Johanna Ramirez Angarita

Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia

Elaborado por:

Andrea Johanna Ramirez Angarita

Coordinadora Grupo de Atención al
Ciudadano y Correspondencia

Revisado por:

Ingrit Lineth Vásquez Cely

Secretaria General

Grupo de desarrollo Organizacional-
INS

Aprobado por:

Ingrit Lineth Vásquez Cely

Secretaria General

El documento requirió revisión de la Oficina Asesora de Jurídica: SI ____ NO ☒

El documento requirió revisión de una instancia externa asesora: SI ____ NO ☒ ¿Cuál?

© Febrero 2026. Instituto Nacional de Salud. Bogotá, Colombia

Página - 1 - de 15

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

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 el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, 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, así mismo el instrumento ha sido actualizado por el Programa de Transparencia y Ética Pública, conforme a los lineamientos vigentes del DAFP.

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”. *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad (...)”*

Así mismo, en la Política de Servicio al Ciudadano de la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 6, se establece que:

“(...)uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política de servicio al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza(...)”.¹

Es por ello que, el Instituto Nacional de Salud, de conformidad con lo señalado en el Decreto Ley 4109 de 2011 en su carácter de autoridad científico técnica tiene como objeto: (i) el desarrollo y la gestión del conocimiento científico en salud y biomedicina para contribuir a mejorar las condiciones de salud de las personas; (ii) realizar investigación científica básica y aplicada en salud y biomedicina; (iii) la promoción de la investigación científica, la innovación y la formulación de estudios de acuerdo con las prioridades de salud pública de conocimiento del Instituto; (iv) la vigilancia y seguridad sanitaria en los temas de su competencia; la producción de insumos biológicos; y (v) actuar como laboratorio nacional de referencia y coordinador de las redes especiales, en el Imarco del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del Sistema de ciencia, Tecnología e Innovación. Siendo así, un pilar importante 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, denuncias y felicitaciones en la entidad, sino como una labor transversal e integral que requiere

¹¹¹ Manual operativo MIPG v6 Función pública, 2024.

articulación de todos, fortaleciendo la relación con el Ciudadano y los grupos de valor e interés, generando valor público, desde el compromiso de la alta dirección para garantizar a los ciudadanos el acceso a nuestra oferta de servicios, productos y trámites hacia la salud pública del país en los territorios.

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 comunicación asertiva y con ello permitir el fácil acceso a la información a través de los diferentes canales de comunicación, de acuerdo con nuestras funciones y competencias legales que le asisten a la entidad.

MARCO NORMATIVO

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 Algunos de sus artículos han sido reglamentados o modificados por decretos posteriores como el 1396 de 1997 o la Ley 537 de 1999	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública. Establece la simplificación de trámites en Colombia, eliminando requisitos innecesarios y agilizando procesos para entidades y trámites administrativos. Algunos de sus artículos han sido reglamentados o modificados por decretos posteriores como el 1396 de 1997 o la Ley 537 de 1999, afectando aspectos específicos <u>sin derogarlo en su totalidad</u> .
Ley 489 de 1998, es el objeto de la Ley, consagrado en su artículo 1.	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. Norma vigente en Colombia, pero ha sido modificada y complementada por leyes posteriores, como: • La Ley 1952 de 2019 modificó aspectos disciplinarios, derogando algunas disposiciones relacionadas con el derecho disciplinario. • La Ley 2195 de 2022 la modificó sustancialmente, reemplazando el Plan Anticorrupción por el Programa de Transparencia y Ética Pública y adicionando disposiciones al Artículo 34 sobre sanciones a personas jurídicas. Sigue vigente: Artículos referentes a inhabilidades, sanciones
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
Decreto 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 No. 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.” (norma vigente con modificaciones, adiciones y disposiciones declaradas inexecutable pero vigente, sigue siendo norma del ordenamiento jurídico colombiano)
Documento 3649 de 2010 y Documento CONPES 3785 de 2013.	Utilizados como base de políticas y guías institucionales para el servicio al ciudadano. Documentos que se mantienen en el marco de política pública, articulados con otros lineamientos y normatividad

¿QUIENES SOMOS?

El Instituto Nacional de Salud es una 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.²

OBJETIVO DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA

Brindar atención a la ciudadanía y grupos de valor e interés, frente a sus derechos y deberes en los asuntos de recepción, trámite y gestión a sus solicitudes, relacionadas con accesibilidad

² <https://www.ins.gov.co/conocenos/plataforma-estrat%C3%A9gica>

a la información, productos y servicios que ofrece el Instituto, contribuyendo con la humanización y excelencia de servicio³.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA (Resolución 0837 de 2018)

1. Atender a los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación: presencial, telefónico, escrito, virtual y virtual.
2. Orientar a los ciudadanos en los temas que son competencia del Instituto y redireccionar las solicitudes a las áreas respectivas, de acuerdo con los temas específicos, velando por la oportuna respuesta.
3. Monitorear la percepción de los diferentes públicos sobre el Instituto y liderar el plan de mejoramiento de las situaciones que lo requieran.
4. Coordinar, organizar, planear y ejecutar actividades tendientes a la mejora continua de la atención al ciudadano, en los servicios del Instituto.
5. Apoyar en coordinación con la Dependencia que corresponda, las acciones que promuevan la participación de los ciudadanos en la gestión del Instituto.
6. Recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones elevadas ante el Instituto garantizando su adecuada y oportuna atención e informar a la Dirección General su recepción, registrando el trámite dado a cada una de ellas.
7. Actuar como instancia de enlace con las demás Dependencias del Instituto, para garantizar la atención oportuna y eficiente al ciudadano.
8. Atender las solicitudes de los ciudadanos y de las organizaciones comunitarias, relacionadas con la realización de audiencias públicas.
9. Medir semestralmente la satisfacción de los ciudadanos, sobre los servicios, productos y atención que presta el instituto.

³

<https://www.ins.gov.co/Transparencia/Planes%20estrategicos%20sectoriales%20e%20institucionales/ESTRATEGIA%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%202024.pdf>

Página 6 de 15

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

Contribuyendo con el ejercicio de participación ciudadana, la entidad cuenta con la Política de Servicio al Ciudadano aprobada por la alta dirección así:

El Instituto Nacional de Salud (INS), como entidad de carácter científico y técnico comprometidos con la salud pública con y desde el territorio, tiene como propósito garantizar un servicio humanizado, oportuno, eficiente, transparente, incluyente y de alta calidad, atendiendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía y nuestros grupos de valor; promoviendo lenguaje claro, canales de comunicación con enfoque diferencial y simplificación de trámites, en el marco de la transparencia pública, la seguridad de la información y del derecho fundamental de petición, en cumplimiento de la normatividad vigente. Que los principios en los que se orienta la Política de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud son:

- **Accesibilidad:** El INS asegurará la accesibilidad por medio de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, garantizando el ejercicio del derecho fundamental de petición a todos los ciudadanos.
- **Oportunidad:** Se garantizará que las respuestas a las peticiones se emitan de forma oportuna, sin exceder los términos legales establecidos. La atención se brindará de manera prioritaria, en función de la urgencia, el contexto y la normatividad aplicable a cada solicitud.
- **Claridad y Concisión:** Las respuestas a las peticiones serán formuladas de manera clara, precisa, congruente y consistente, garantizando que el ciudadano comprenda la decisión o respuesta adoptada y los argumentos que la sustentan.
- **Transparencia:** El INS se compromete a hacer pública la información relacionada con los procesos de atención al ciudadano, incluyendo tiempos de respuesta y estadísticas de peticiones atendidas, promoviendo así la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Que el Instituto Nacional de Salud reconoce que el derecho de petición será un pilar fundamental en su relación con la ciudadanía. El INS asegura que, todo el Talento Humano, independientemente del tipo de vinculación, desarrollará sus actividades en el marco de la presente política asegurando una atención digna, equitativa y de calidad que fortalezca la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL 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*”⁴, el Instituto Nacional de Salud concibe la gestión del servicio al ciudadano como un pilar importante en la transformación de la cultura organizacional orientado a la salud pública del país con y desde los territorios.

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 dichas acciones el Grupo de Atención al Ciudadano y correspondencia, en línea con la planeación estratégica de la entidad, anualmente se estructura y formula el Plan de Transparencia y Ética Pública - PTEP de la entidad, promoviendo mecanismos y espacios 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 que a través de un lenguaje claro y accesible den a conocer al INS y genere satisfacción en la ciudadanía, grupos de valor e interés. <https://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/planeacion/politicas-lineamientos-manuales.aspx>

Así mismo, se encuentra desarrollando lo definido en la Resolución 0000784 de 2021 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano⁵ que surge a partir de la iniciativa de las entidades del Sector Salud, el cual 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.

⁴ Manual operativo MIPG v6 Función pública, 2024.

⁵ <https://www.ins.gov.co/Transparencia/servicio-al-p%C3%BAblico-normas-formularios-y-protocolos-de-atenci%C3%B3n>

Es por ello por lo que, se busca crear una estrategia definida 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. Destacando el compromiso inmerso con el que se cuenta al ser servidores públicos del sector salud, 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.

Creando así la estrategia de servicio al ciudadano para el 2026, llamada: **"SALUD PUBLICA CON Y DESDE LOS TERRITORIOS"**.

OBJETIVO

Fortalecer una cultura de servicio en todos los niveles del INS, para el relacionamiento con los diferentes grupos de valor a través de un lenguaje claro, accesible y transparente con el fin de satisfacer sus necesidades y de esta manera consolidar la imagen institucional y reputacional.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Estandarizar la Información: Permitir que cualquier persona, sin importar su nivel educativo o su familiaridad con la terminología científica, pueda entender la información oficial del INS sobre enfermedades, prevención y datos epidemiológicos.
2. Fortalecer la Confianza: Posicionar al INS como una fuente de información confiable y transparente.
3. Promoverla toma de decisiones Informadas a través de la implementación de estrategias de participación ciudadana.
4. Optimizar la Comunicación con los Grupos de Valor: Adaptar el mensaje y el canal de comunicación a las necesidades específicas de cada público:

ALCANCE

Esta estrategia tiene alcance a todos los servidores públicos y contratistas del INS en la interacción con sus grupos de valor e interés, en las diferentes etapas del ciclo del servicio y a través de los diferentes canales de comunicación con lo que cuenta la entidad, buscando:

CANALES QUE SOPORTAN LA ATENCION AL CIUDADANO

La entidad cuenta con diferentes canales de comunicación, por medio de los cuales los ciudadanos pueden interponer sus PQRSDF, tal como se evidencia en nuestra página web y según se describe a continuación:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Punto de atención al ciudadano	Avenida calle 26 No. 51-20 - Zona 6 CAN. Bogotá, D.C.	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Escrito	Ventanilla Única de Correspondencia	Avenida calle 26 No. 51-20 - Zona 6 CAN. Bogotá, D.C.	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Buzón de sugerencias		
Telefónico	Línea gratuita nacional	57(601) 018000113400	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Conmutador	57(601) 220 7700	
	Línea Grupo de Atención al Ciudadano	57(601) 3244576	
	Correo institucional	contactenos@ins.gov.co	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Página Web	https://apps.ins.gov.co/pqr	
	Chat de atención	https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/chat	

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Virtual	Redes Sociales	 @INSColombia  @insaludcolombia  @INSColombia  YouTube  LinkedIn	
	Correo anticorrupción	denuncias.ciudadano@ins.gov.co	

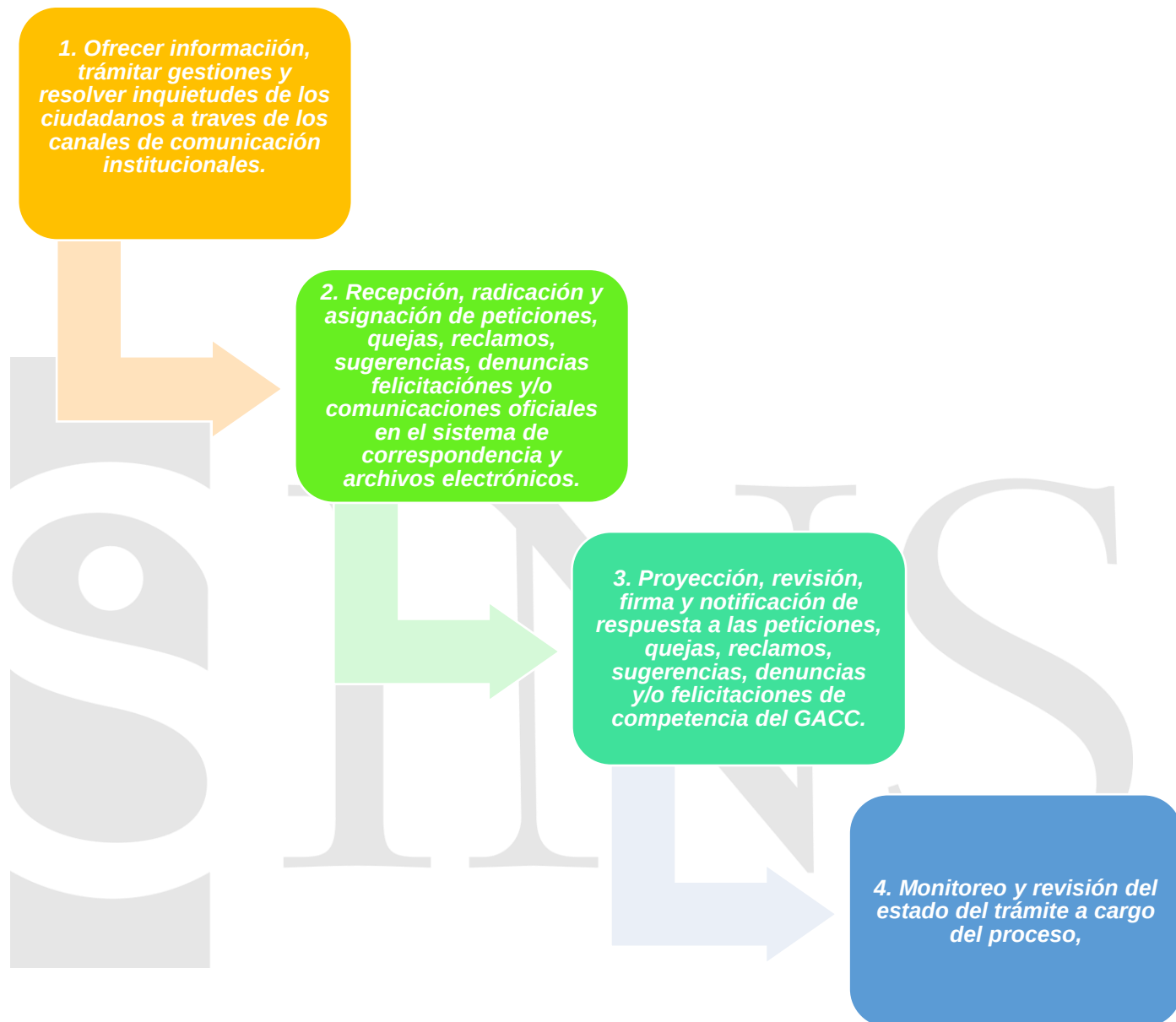
*Es importante mencionar que el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, administra los canales escrito, telefónico, presencial y virtual, a excepción de las redes sociales que las maneja Comunicación Institucional de la Dirección General del INS.

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>

Para lograr lo anterior, se realiza la gestión a la ciudadanía desde el Grupo de atención al ciudadano de la siguiente manera:



La entidad cuenta con el procedimiento denominado gestión de las PQRSDF: POE-A08.0000-002, a través del cual se define el procedimiento a seguir para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, felicitaciones y apelaciones (PQRSDF) presentadas por los ciudadanos/clientes, las cuales están relacionadas con los diferentes trámites y/o servicios prestados por la entidad.

Dicho lo anterior, se da cumplimiento en la gestión y normatividad legal vigente, desde la oportunidad frente a los tiempos de respuesta de gestión de las PQRSDF y el fortalecimiento en el tratamiento de datos personales determinado en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data Ley, así:

TIPO DE PQRSDF	TIEMPO DE RESPUESTA POR NORMATIVIDAD (DIAS HABILES)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10
NO COMPETENCIA DEL INS	5
DERECHO DE PETICIÓN	15
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	10
PETICIÓN DE INFORMACIÓN-DATOS	15
DERECHO DE PETICIÓN (CUERPOS COLEGIADOS)	5
QUEJA	15
DENUNCIA	15
PETICIÓN DE CONSULTA	15
RECLAMO	15
FELICITACIÓN	15
SUGERENCIA	15

Los canales de atención son la primera ventana de comunicación con la ciudadanía grupos de valor e interés, motivo por el cual se genera atención en los horarios establecidos por resolución, dando solución efectiva ante trámites, OPA'S (Otros procedimientos administrativos), PQRSDF y demás servicios de la entidad.

Ahora bien, en pro del servicio oportuno dentro de la entidad en relación con la ciudadanía, el INS crea y divulga la carta de trato digno como parte de la presente estrategia, a relacionar:

El Instituto Nacional de Salud (INS), “como entidad científico-técnica, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, es un componente fundamental del Sistema

Página 13 de 15

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

General de Seguridad Social en Salud y del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. Nuestro compromiso radica en ofrecer un servicio oportuno y de alta calidad, atendiendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Para lograr este objetivo, el INS prioriza la apropiación y el fortalecimiento de la atención a los ciudadanos, asegurando la transparencia y la accesibilidad de la información pública.” (Resolución No. 1396 de 2024)

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

Para lograr lo anterior se presenta a continuación la hoja de ruta del Instituto Nacional de Salud (INS) para garantizar la excelencia en la interacción con los grupos de valor. Esta estrategia se alinea con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los lineamientos del Manual de Servicio al Ciudadano del DAFP estrategia de atención al ciudadano del INS, la cual se compone de 4 fases a detallar en la matriz anexa.

CONTROL DE CAMBIOS

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

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN
	aaa a	m m	dd	
00	202 6	01	30	Creación de la estrategia.
01	202 6	02		Actualización de la estrategia y anexo de actividades en matriz.

**Este documento está sujeto a la aprobación por el comité de gestión y desempeño del INS, de acuerdo con la normatividad interna.*

