



## Carta de Trato Digno al ciudadano

El **Instituto Nacional de Salud - INS**, entidad de carácter científico y técnico, estamos 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 (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.

A continuación, los invitamos a conocer sus derechos y deberes al momento de acudir al INS:

### Derechos

- 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 siguientes términos:

Petición	Días hábiles
Interés general	15
Documentos o información	10
Petición de consulta	30
Petición entre autoridades	10
Solicitudes de congresistas	5
Felicitaciones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias	15

- 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.

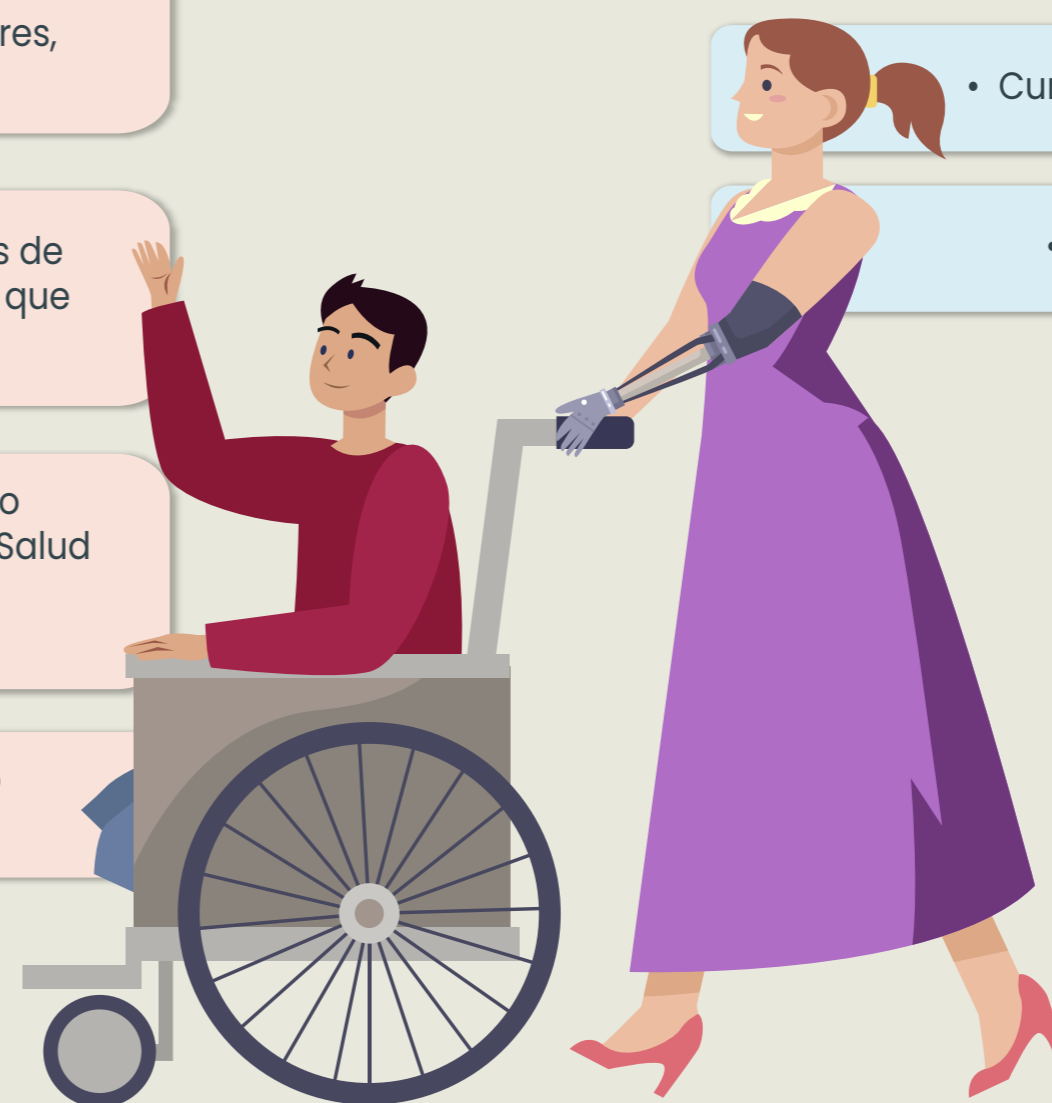
- Identificarse ante la entidad a través de medio de autenticación digital.

### Deberes

- 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.



### Canales de atención

#### Presencial

Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) en Bogotá - Avenida Calle 26 # 51-20 . Bloque F . Primer piso, Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:45 p.m.

Buzón de sugerencias ubicados en la portería y en los bloques A, E y F del INS.

#### Atención telefónica

Línea de atención al ciudadano 57 (601) 324 4576

Podrá presentar o preguntar sobre el trámite de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia ya radicada.

PBX: 57 (601) 220 7700 . Opción 2

Línea gratuita nacional: 57 (601) 01 8000 113 400

#### Virtual

**Correo electrónico institucional:**  
contactenos@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 de servidores públicos del INS:**  
denuncias.ciudadano@ins.gov.co

**Horario de atención:**  
Lunes a domingo en cualquier hora del día.

**Formulario de contacto para registrar una PQRSD al cual podrá ingresar en:**  
<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.

#### Redes sociales



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia



**Ingresa aquí**  
para conocer  
nuestra oferta  
institucional

