



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

RESOLUCIÓN No. **0802** DE 2018(**28 JUN 2018**)

"Por la cual se adopta la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud".

EL DIRECTOR GENERAL (E) DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas en el numeral 13 del artículo 9 del Decreto 4109 de 2011, numeral 26 del artículo 5 y el artículo 24 del Decreto 2774 de 2012, Resolución 2646 del 22 de junio de 2018 y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia 1991 en sus artículos 2, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Que la Ley 872 de 2003, crea el "Sistema de Gestión de la Calidad en la rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", *"como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades"*.

Que la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP-1000:2004 tiene como propósito mejorar el desempeño de las entidades y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 establece que para *"mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio"*.

Que el Decreto Nacional 1151 de 2008, *"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia"*, como ámbito de aplicación *"las disposiciones a que se refiere el presente Decreto son de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman la Administración Pública"*.

Que el Decreto Nacional 2623 de 2009, *"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"*, como la instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública Nacional al servicio del ciudadano.

Que el Documento Conpes 3649 de 2010 determina las directrices generales, las estrategias y acciones para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Que mediante la 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"* y reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras"*

"Por la cual se adopta la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud".

disposiciones", se reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se sustituyó el Título II "Derecho de Petición" de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" que regula en derecho de petición.

Que mediante el Decreto 1083 DE 2015 "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*", estima la "*Articulación y complementariedad con otros sistemas de gestión*" en el artículo 2.2.22.1.5 indica que el Sistema de Gestión se complementa y articula, entre otros, con los Sistemas Nacional de Servicio al Ciudadano, de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Ambiental y de Seguridad de la Información.

Que el Decreto 1499 de 2017, "*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*", define las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los demás líderes, denominando como política de Gestión y Desempeño Institucional y comprenderán, entre otras, el servicio al ciudadano.

Que corresponde a la Dirección General del INS, de conformidad con lo establecido en el numerales 16, 29 y 30 del artículo 5 del Decreto 2774 de 2012, se consagran como funciones, "*Controlar el funcionamiento del Instituto y evaluar el resultado de sus actividades, de acuerdo con las políticas y planes adoptados; Establecer y mantener el Sistema Integrado de Gestión del Instituto, y establecer mecanismos que permitan verificar; y controlar la atención oportuna de las solicitudes formuladas por la ciudadanía*", respectivamente.

Que se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonizan los aspectos que definen la política de servicio al ciudadano, dados a través del Conpes 3649 de 2010 y demás normas que reglamentan la esencia de la presentación del servicio al ciudadano por parte de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, especialmente el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo Primero: Adoptar la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud, acorde con la regulación para la prestación del servicio al ciudadano establecida en el Conpes 3649 de 2010, el Decreto 1083 de 2015 y demás disposiciones concordantes y reglamentarias en la materia.

Artículo Segundo: Política- El Instituto Nacional de Salud como entidad científica-técnico, adscrita 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, está comprometida a prestar un servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, orientada a propender por la satisfacción de sus necesidades y expectativas, enfocando esfuerzos de apropiación y fortalecimiento en la atención ciudadana, garantizando transparencia y accesibilidad a la información pública.

"Por la cual se adopta la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud".

Artículo Tercero: Divulgación: La Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud, se divulgará a través de los medios electrónicos o físicos que disponga la entidad, garantizando el principio de publicidad.

Artículo Cuarto: La presente resolución rige a partir de su expedición.

Dada en Bogotá D.C., el 28 JUN 2018

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


FRANKLYN EDWIN PRIETO ALVARADO
DIRECTOR GENERAL (E) *emo*

Proyectó: Amada Julieth Rivera Murcia – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano *(e)*
Aprobó: Juan Carlos Bocanegra Moreno – Secretario General (e) *(e)*
Revisó: Sonia Rocio Castillo Vargas – Jefe Oficina Asesora Jurídica *(e)*
Diana Rocio Rojas Lasso, Profesional Especializada Secretaría General.
Luis Antonio Ayala, Jefe Oficina Asesora de Planeación *(e)*
Carolina Montroy Calvo, Asesora Dirección General. *and*