

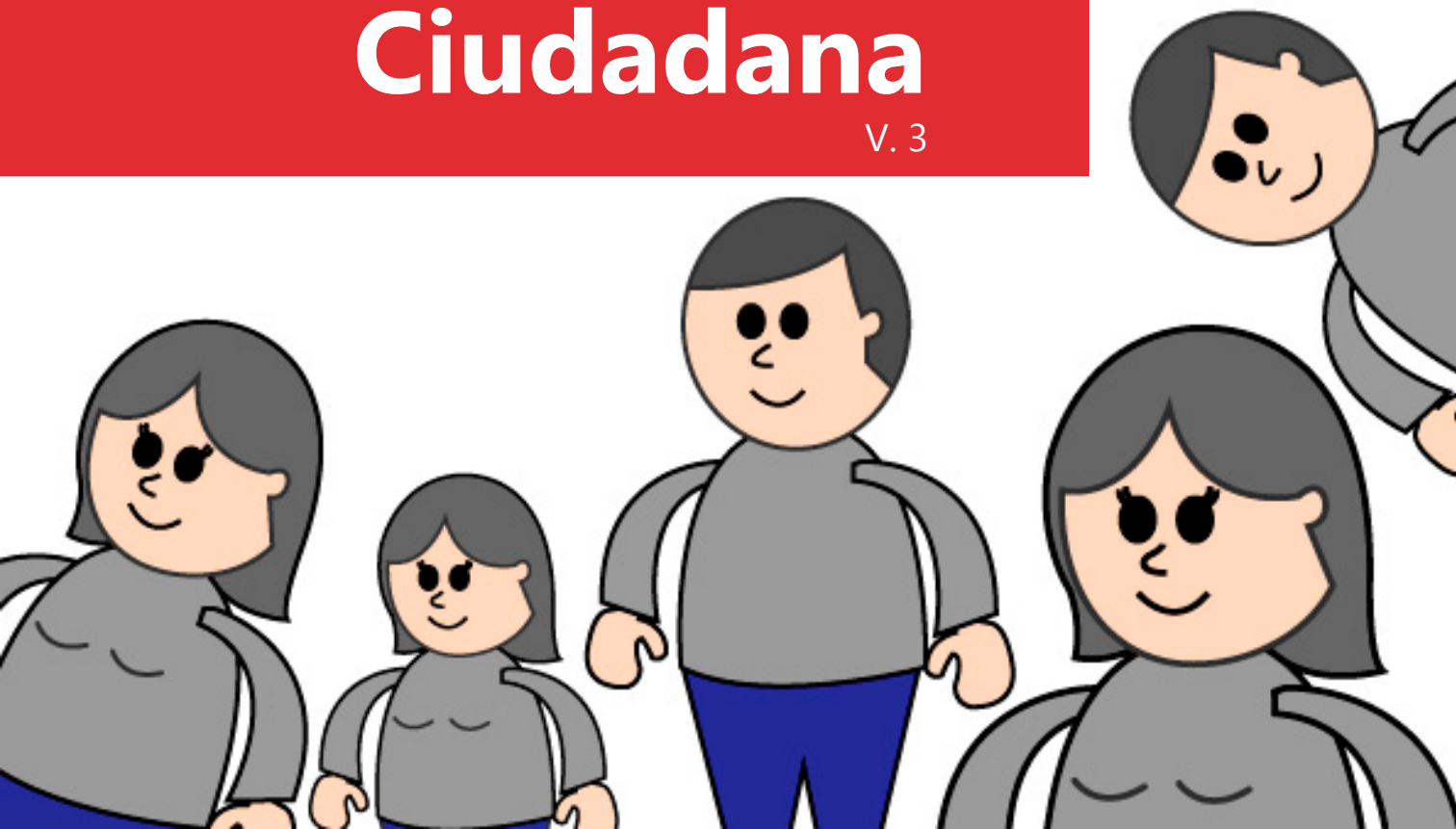


INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

Cartilla de

Participación Ciudadana

V. 3





**INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD**

Martha Lucia Ospina Martínez

Directora General

Esperanza Martínez Garzón

Secretaría General

Miguel Ángel Jiménez Gavilán

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Oficina Asesora de Planeación

Comunicación Institucional

Clara Delgado

Kevin Torres

Tabla de Contenido

1. ¿Qué es la participación ciudadana?
2. ¿Por qué es importante para el INS la participación ciudadana?
3. ¿Cómo puede usted interactuar con el INS?
4. Otros espacios de información dispuestos por el INS
5. Mecanismos de participación Ciudadana establecidos en la Constitución Política de Colombia
6. Sabías que...
7. Principales sitios en la red que promueven su conocimiento y práctica para participación ciudadana
8. Marco Normativo

1. Introducción

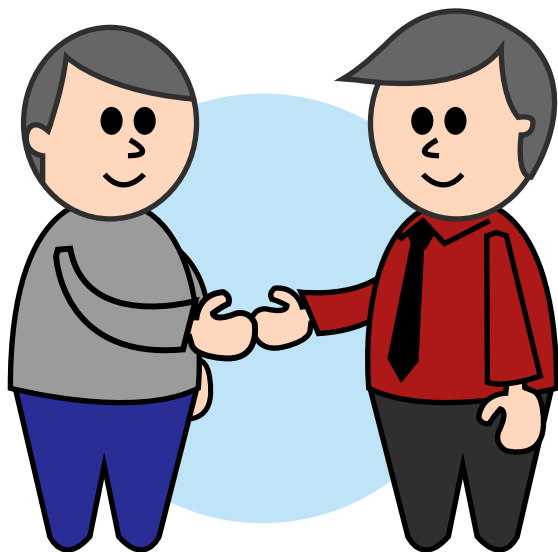
La Constitución Política de Colombia de 1991 ofrece al ciudadano la posibilidad de participar activamente en el seguimiento, la vigilancia y control de la gestión pública y sus resultados, porque permite superar las dificultades que se presentan entre la sociedad y las instituciones, y garantiza la gestión al Servicio de la Comunidad.

De acuerdo con nuestra misión institucional, estamos comprometidos a garantizar la calidad en los procesos de recepción, trámite y resolución de peticiones de los ciudadanos tanto de interés general, como de interés particular, con el fin de promover la intervención ciudadana y lograr mejorar el bienestar y la calidad de vida de nuestros usuarios.

Por lo anterior el Instituto Nacional de Salud (INS) presenta esta Cartilla de Participación Ciudadana con el objetivo de 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.

2. ¿Qué es la Participación Ciudadana?

La Participación Ciudadana es un derecho y un deber constitucional que permite intervenir activamente en la toma de decisiones gubernamentales, ya sea a nivel local, regional o nacional, a través de diferentes mecanismos.



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

El INS en una búsqueda constante en 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, por ello cuenta con varios canales de atención que permiten conocer necesidades, y optimizar la gestión institucional que redundara en la salud y la calidad de vida de la sociedad. Toda persona al conocer y utilizar el derecho a la participación ciudadana, se convierte en un “*supervisor especial*” de nuestro trabajo, lo que nos obliga a mejorar continuamente.

3. Cómo puede usted interactuar con el INS?

En la web institucional encontrará información inherente a la entidad, como funciones, resultados de la gestión, temas de interés en salud pública, programas, contratación, entre otros, así como los medios para comunicarse con nosotros a través de varios canales:

Canal virtual

Denuncias

denuncias.ciudadano@ins.gov.co

Aquí podrá:

- * Presentar una denuncia relacionada con temas de corrupción concernientes al INS.

www.ins.gov.co



Canal presencial

Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

Avenida Calle 26 No. 51-20

Aquí podrá:

- * Recibir atención personalizada por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, quienes le guiarán y recibirán su solicitud, petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación.
- * Se dispone de varios buzones de sugerencias (Portería, entradas bloque A y B, auditorio, GAC) donde podrá depositar cualquier tipo de solicitud o comentario sobre la actuación institucional, estas son tramitadas para el continuo mejoramiento de nuestra gestión.



Canal telefónico

Call Center

57 (1) 220 7700, extensiones: 1703, 1704

Línea de Atención al Ciudadano: extensiones 1247, 1248, 1510, 1633

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 113 400

Gobierno en Línea, MINTIC: 5953525 opcion: 1-7-1



Aquí podrá:

- * El *call center*, le permitirá recibir orientación directa.
- * La Línea Gratuita Nacional, le permite consultar temas concernientes a salud pública.
- * La Línea de Gobierno en Línea, le permite conectarse con el estado y conocer guías en trámites gubernamentales, igualmente a través del Si virtual 01800952525 y urna virtual 3907950 opc. 2.

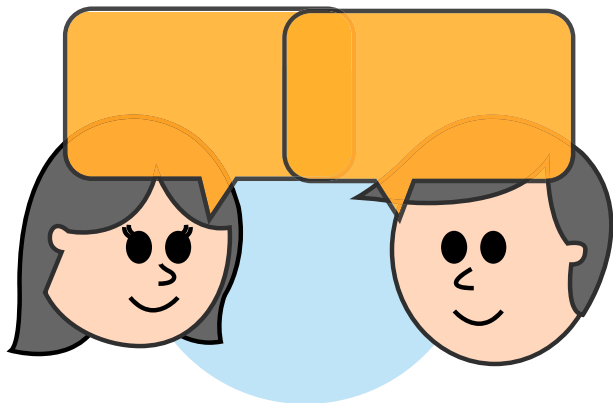
Chat de Atención al Ciudadano

Información, PQRSD, Bienes y Servicios

El horario de atención de este *chat* es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Aquí podrá:

- * Conectar a través del chat, donde se brinda información sobre los bienes y servicios ofrecidos por la entidad, así como la orientación en temas propios de la entidad y el proceso de PQRSD.



Redes Sociales

Aquí podrá:

- * Compartir contenidos multimedia, opinar y replicar información, ver videos promocionales y de eventos en salud pública permitiendo una participación activa a través de:



/INSColombia



@INSColombia

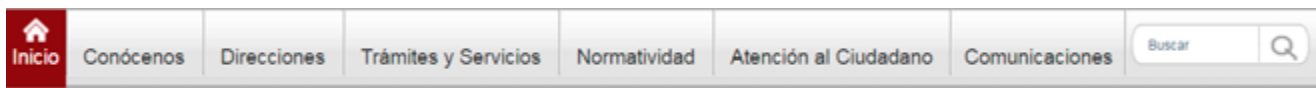


/user/INSColombia

4. Otros espacios de información dispuestos por el INS

Para mayor orientación y participación, en la web institucional encontrará varios menús que le permitirán tener acceso a la información en general y calificar el servicio prestado por la entidad.

www.ins.gov.co



Atención al Ciudadano

Aquí podrá:

- * Presentar una consulta, solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia.
- * Conocer las preguntas y respuestas frecuentes.
- * Realizar el seguimiento de trámites y servicios.
- * Acceder a los informes sobre la atención al ciudadano.
- * Estar al tanto de las acciones contempladas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Tramites y Servicios

Aquí podrá:

- * Consultar sobre las condiciones técnicas adecuadas para la obtención o recolección de las muestras objeto del análisis.
- * Realizar la inscripción y participación en los programas de Evaluación Externa del Desempeño del INS
- * Expresar su voluntad de donación por medio del carné de donantes.
- * Saber sobre el uso adecuado de los antivenenos fabricados por el INS, el manejo del accidente ofídico y la importancia de las notificaciones de los eventos adversos generados por la administración de los mismos.
- * Sabrás como adelantar los trámites para la emisión de conceptos toxicológicos de plaguicidas y dictámenes técnicos toxicológicos para plaguicidas químicos de uso agrícola.
- * Estar al tanto sobre el suero antiofídico polivalente y la venta de animales de laboratorio y alquiler de salas de experimentación.
- * Conocer los productos elaborados en el área medios de cultivo que se emplean en el aislamiento e identificación de diferentes microorganismos de interés diagnóstico en microbiología.



Encuesta Satisfacción al Ciudadano

La encuesta de satisfacción al ciudadano nos ayuda a conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad en la prestación de trámites, productos y servicios ofrecidos por el Instituto; esta se diligencia de manera virtual y es referenciada a cada ciudadano que interpone una PQRSD, ante el instituto al darle respuesta y cierre a su petición.

El ciudadano la puede encontrar en el siguiente enlace:

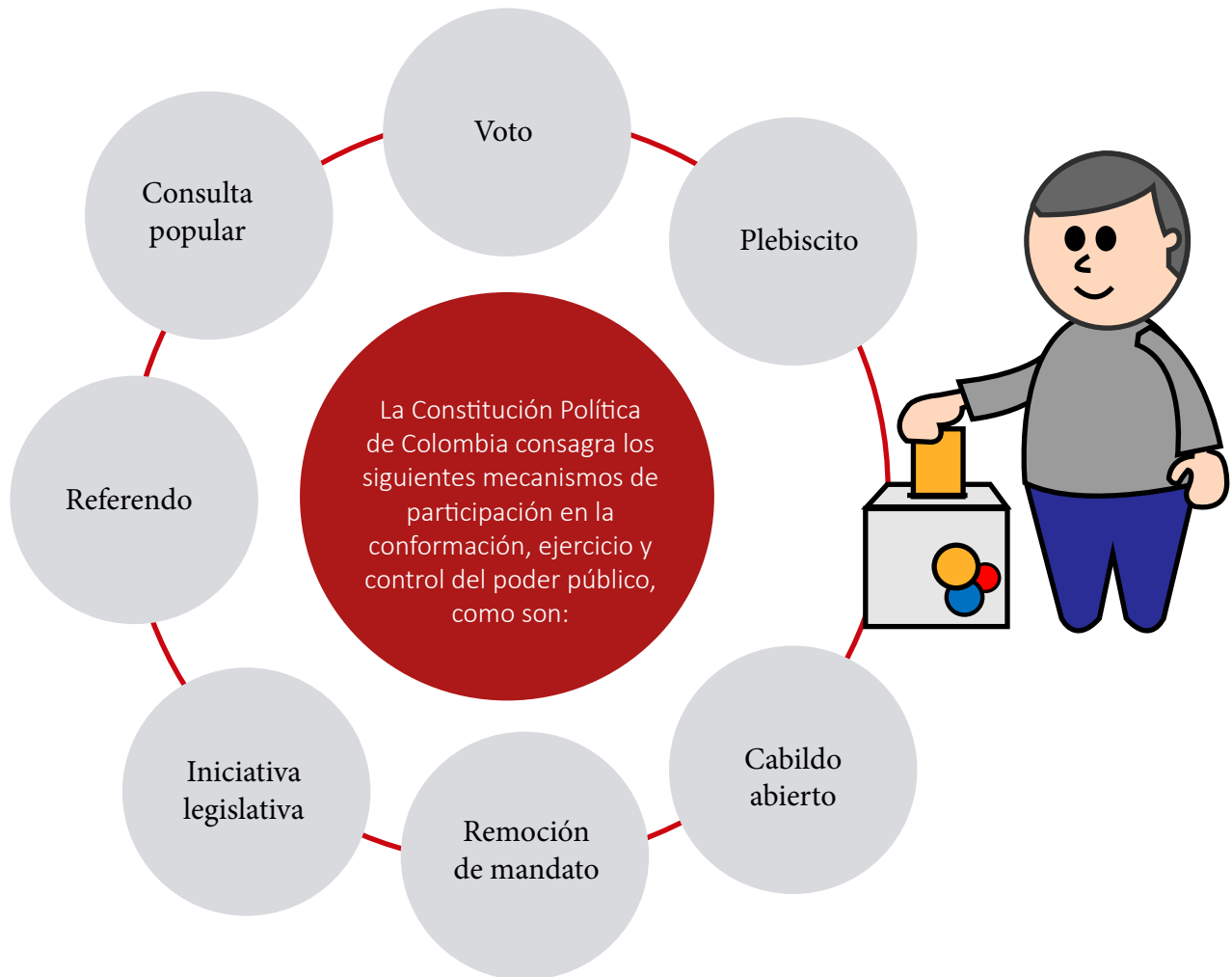
<http://www.ins.gov.co:81/Lists/ENCUESTA%20DE%20SATISTACCION%20DEL%20PQR%20VIRTUAL/NEWFORM.aspx>

Rendicion de Cuentas

Participacion Ciudadana

El INS ha dispuesto un espacio en la página web denominado **Participación Ciudadana** donde podrá conocer documentos realizados por la entidad como planes, programas, proyectos o diferentes tipos de documentos que se publican para que la ciudadanía opine y participe con sus inquietudes y aportes a través del correo **rendicuentasins@ins.gov.co**, esto nos permite un gran avance de la gestión institucional

5. Mecanismos de participación Ciudadana establecidos en la Constitución Política de Colombia



6. Sabias qué...

El **Derecho de Petición:** es el derecho fundamental para presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o de interés particular ante las autoridades o ante los particulares que cumplan funciones públicas, sin necesidad de requerir abogado ni representante legal. A este derecho le deben dar respuesta en forma rápida, oportuna y dentro del término legal vigente, según el tipo de petición encontramos:

a. Peticiones de información y documento: usted puede solicitar información si requiere conocer cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; también puede examinar documentos públicos que reposen en su poder, o expedir copias de los mismos bajo los parámetros institucionales. El plazo legal vigente para dar respuesta es de 10 días.

b. Queja: es una manifestación que usted puede realizar sobre alguna inconformidad por una conducta con respecto al servicio que le ofrece la entidad en general o en particular, de algún funcionario o dependencia, la vigencia para la respuesta es de 15 días.

c. Reclamo: manifestación verbal o escrita de una insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad, el plazo de respuesta es de 15 días.

d. Consultas: son solicitudes que usted puede efectuar para que la entidad o autoridad manifieste su conocimiento u opinión sobre los temas o materias que están a su cargo y para la cual se cuenta con un término legal máximo de 30 días para dar respuesta.

e. Sugerencia: usted puede realizar alguna recomendación o propuesta con respecto a los trámites o procesos de la entidad, bien sea porque estos no lo satisfacen, o porque cree que existe una forma de hacerlo mejor, la vigencia para respuesta en términos es de 15 días.

Cuando las peticiones de interés general o particular no pueden ser cumplidas en el plazo previsto, el competente lo informará con anticipación al interesado comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá. Tenga en cuenta que el Derecho de Petición tiene carácter fundamental, por ello si la entidad no le ha dado respuesta dentro de los términos establecidos, usted puede acudir a la acción de tutela, para que el juez ordene una respuesta rápida y completa.

f. Denuncia: Mecanismo por medio del que los ciudadanos/clientes, ponen en conocimiento ante la autoridad competente, una conducta posiblemente irregular; para que se adelante la correspondiente investigación.

7. Ejemplos de Participación Ciudadana en la Red

Acción de Tutela

Es un mecanismo de defensa constitucional con el que usted puede hacer efectivo el cumplimiento de una Ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial, con el propósito de proteger sus derechos fundamentales, cuando estos le sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargada de la prestación de un servicio público. Tiempo legal de respuesta: se responden dentro del término estipulado por el juez en el acto admisorio de la acción de tutela.

Acción Popular

Es un mecanismo de defensa institucional con el que cualquier individuo en representación de una comunidad puede defender los intereses que son comunes a una colectividad; puede hacerlo ante los jueces, no requiere abogado ni un número específico de personas y, en caso de ser viable, puede obtener una recompensa por su intervención.

Acción de Grupos

Esta acción la puede imponer un grupo de personas que haya sido afectado por una vulneración o violación de un derecho colectivo, se ejerce por conducto de abogado; se requiere un número específico de 20 personas para imponerla y, en caso de ser viable, se podrá solicitar el pago de una indemnización por los perjuicios individuales que le haya ocasionado.

La red trasciende fronteras y permite acceder a información que privilegia los derechos de todo ciudadano y la forma de participar en una sociedad.

- * <http://www.aceproject.org>
- * <http://www.anticorrupcion.gov.co/Paginas/index.aspx>
- * <http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/es/participacion-y-relacion-con-la-ciudadania>
- * <http://www.wwf.org.co/>
- * <http://www.ideaspaz.org/>
- * www.procuraduria.gov.co
- * <http://www.derechoshumanos.gov.co/Paginas/DDHH.aspx>

8. Marco normativo

Constitución Nacional de 1991, Art. 23, Art. 87, Art. 88

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 5 1992, Art. 258 de la por la cual se reglamenta el tiempo para la respuesta de PQRS a miembros del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.

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 y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 393 de 1997 de julio 29 por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

Ley 472 de 1998 de agosto 5 por la que se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

Ley 489 de 1998 de diciembre 29 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

En el ejercicio de la actividad contractual pública la Ley 80 de 1993; la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 734 de 2012, establecen que todo contrato estará sujeto a la vigilancia y el control del ciudadano con la facultad de denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos u omisiones de los involucrados, mediante las medidas de eficiencia y transparencia.

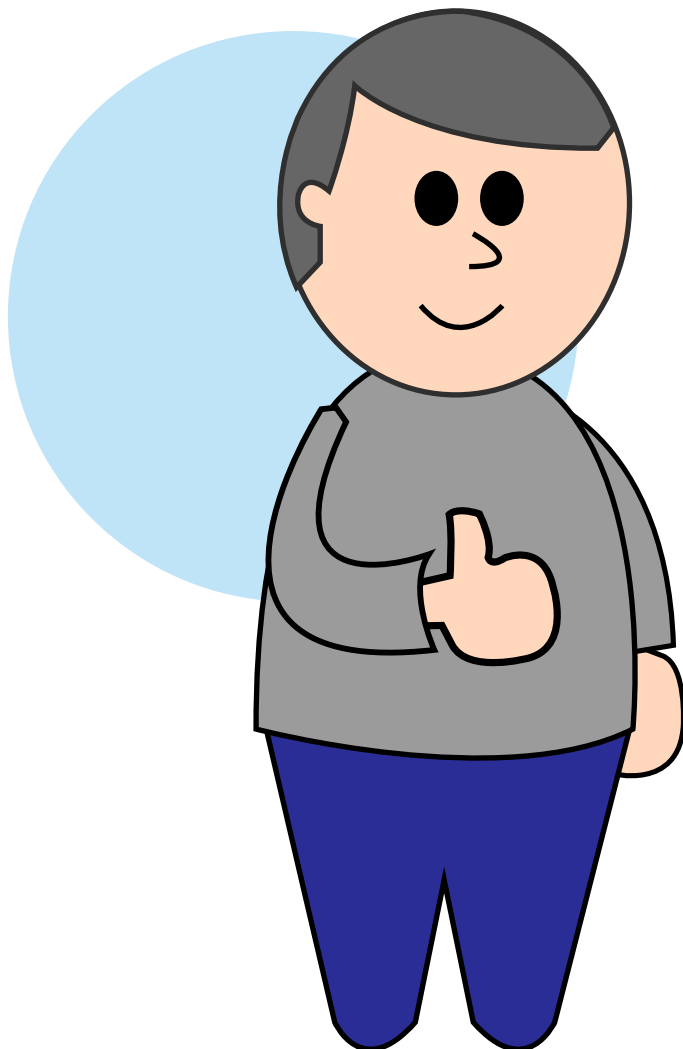
Ley 1437 de 2011 de enero 18 por el cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

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 de julio 06, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD



*Grupo de Atención al Ciudadano
57 (1) 220 7700, ext. 1703, 1704
Línea de Atención al Ciudadano,
ext.1247, 1248, 1510, 1633*