



RESOLUCIÓN

CÓDIGO: F-PGED05-02

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1 de 1

No. 4254

Por la cual se adopta la Carta de Trato Digno del Instituto Departamental de Salud de Nariño.

LA DIRECTORA DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO,

En uso de sus atribuciones constitucionales, legales y

CONSIDERANDO:

Que según lo establecido en la Ley 1437 de 2011 es un deber de las autoridades en la atención al público: Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva entidad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos, con el fin de ofrecer un trato digno respetuoso, equitativo y oportuno en el IDSN.

Que 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, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que, mediante la Ley 2195 de 2022, adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.

Que, en mérito de lo expuesto:

Instituto Departamental de Salud de Nariño
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Carta de Trato Digno del IDSN contenido anexo, la cual se restringe al cumplimiento para todos los funcionarios del IDSN.

ARTICULO SEGUNDO: Comunicar a la Secretaria General del Instituto Departamental de Salud de Nariño, para lo de su competencia.

ARTICULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San Juan de Pasto, el 8 de noviembre de 2023.

DIANA PAOLA ROSERO ZAMBRANO
Directora IDSN

Proyectó:	DIANA CAROLINA NARVAEZ Asesora Oficina Gestión Talento Humano	Revisó:	YOAN LENIN CASTRO ACEVEDO Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma		Firma	
	Fecha: 08/11/2023		Fecha: 08/11/2023



SC-CER98915



CO-SC-CER98915



San Juan de Pasto, 02 de noviembre de 2023

CARTA DE TRATO DIGNO DEL IDSN

Apreciados ciudadanos:

El Instituto Departamental de Salud de Nariño y en su representación los servidores públicos y colaboradores de esta entidad, responsables del mejoramiento de la calidad, seguridad y acceso en la atención en salud, basados en la participación y concertación social, para mejorar las condiciones de vida, sanitarias y ambientales de los habitantes del departamento, ratificamos nuestro compromiso de asegurar el respeto y desarrollo de sus derechos constitucionales y legales en materia de salud, prestando un servicio donde se evidencie:

Un trato respetuoso, equitativo y solidario, de manera oportuna que se desarrolle bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad.

La disposición y establecimiento de diferentes canales para la atención confiable, capacitada y permanente que permita recepcionar y atender adecuadamente sus solicitudes.

La recepción, tratamiento y respuesta oportuna y pertinente de las peticiones presentadas a la entidad en los términos y medios previstos en la ley, guardando la reserva cuando haya lugar a ello.

El acceso pertinente a los medios establecidos para respetar el debido proceso y demás recursos a los que tengan derecho nuestros usuarios.

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

El IDSN está comprometido en reconocer sus derechos y genera confianza al garantizar su derecho.

- A Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.



Instituto Departamental de Salud de Nariño

- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Instituto Departamental de Salud de Nariño.
- Acatar la Constitución y las leyes.



SC-CER98915



CO-SC-CER98915

DEBERES DEL USUARIO:

Para el IDSN es importante que conozca sus deberes como usuario:

- Acatar la Constitución y las Leyes.
- Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios y contratista conforme los principios éticos.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de utilizar 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 los requisitos y procedimientos establecidos para acceder a los servicios y trámites del IDSN.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.



El IDSN, trabaja unido y orientado a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupa de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley, con un equipo de trabajo capacitado e idóneo.

CANALES PRESENCIALES Y TELEFÓNICOS:

HORARIO LABORAL:

El Instituto Departamental de Salud de Nariño atiende al público en los siguientes horarios, en sus tres sedes así:

SEDE PRINCIPAL

*Instituto
Departamental
de Salud de Nariño*

Sede administrativa ubicada en la calle 15 # 28-41 Plazuela Bombona, Conmutador: 7235428 - 7236928 - 7223031 – 7296125, Cel. 3182404557 - 3164822435

Horario de Atención: Lunes a jueves: 8a.m. - 12 m. y 2 p.m. - 6 p.m. viernes jornada continua de: 7a.m. - 3 p.m.

Registros e inscripciones de profesionales área de la salud

- Horario de atención al público: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Centro Regulator de Urgencia y Emergencia CRUE

- Horario de atención: las 24 horas

Quejas y reclamos (Intranet)

SEDE LABORATORIO:

Carrera 24 calle 27 esquina (Pasto-Nariño)

SEDE TUMACO:

Calle del comercio No. 11 - 116



SC-CER98915



CO-SC-CER98915



**Instituto
Departamental
de Salud de Nariño**

CANAL ELECTRONICO

www.idsn.gov.co

Correos electrónicos: contactenos@idsn.gov.co , notificacionesjudiciales@idsn.gov.co

REDES SOCIALES

Facebook:

<https://www.facebook.com/idsnestacontigo/>

Youtube:

<https://www.youtube.com/channel/UC09wRI47wM1W485d1k1C40>

Instagram:

<https://www.instagram.com/idsnestacontigo/>

**Instituto
Departamental
de Salud de Nariño**




SC-CER98915



CO-SC-CER98915

Atentamente,

DIANA PAOLA ROSERO ZAMBRANO
Directora IDSN

Proyectó: LILIANA A. BOLAÑOS Z., Contratista Talento Humano 
Revisó: DIANA CAROLINA NARVÁEZ, Asesora Oficina Gestión Talento Humano 