

CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS

En aras de una mejor atención del usuario de la Institución, el Consejo Superior de Salud Pública deberá potenciar los más altos estándares de atención al administrado, dando cumplimiento a las siguientes normas:

- a) No negar la atención al usuario antes del cumplimiento de la hora de cierre de la jornada ordinaria y hacerlo de manera decorosa;
- b) El servicio de atención al público deberá prestarse de manera ininterrumpida dentro del horario establecido, salvo la pausa para tomar los alimentos que constituye el almuerzo;
- c) Respetar el orden de atención de los administrados y aplicar técnicas que eviten la formación de aglomeraciones;
- d) Establecer horarios de atención ininterrumpida de los servicios en línea a los administrados, de acuerdo a la capacidad económica y técnica de la entidad, así como mecanismos expeditos para la canalización de denuncias, reclamos y sugerencias, tales como buzones de sugerencia físicos o electrónicos, atención telefónica y electrónica.
- e) Informar de manera sencilla y accesible al administrado sobre sus normas básicas de competencia, fines, funcionamiento, formalidades y requisitos para acceder a los servicios que se prestan, incluyendo información sobre la tramitación de diligencias, localización de sus dependencias, horarios de trabajo, tarifas, teléfonos, faxes, correo electrónico, servicios en línea y cualquier otro que la tecnología ofrezca. Lo anterior será graduado de acuerdo a la capacidad técnica y económica que tenga la Institución
- g) Contar con una guía de servicios que deberá ponerse a disposición del administrado por los medios que la institución tenga disponibles. Ésta deberá mantenerse actualizada, y modificarse inmediatamente después de registrarse un cambio.
- h) Informar el tiempo promedio que demora cada trámite o servicio. Este tiempo se determinará tomando en cuenta la complejidad del trámite y los plazos máximos indicados en la Ley.
- i) Respetar el derecho de petición del usuario, que conlleva el derecho a que las peticiones formuladas por él sean resueltas y se le haga saber por escrito el contenido de la resolución