

## **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