

NUESTRA CARTA DE BUEN TRATO

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL



Estimados ciudadanos y ciudadanas:

Los servidores públicos y colaboradores del Ministerio de Salud y Protección Social, conscientes y convencidos de la misión de este ministerio como entidad rectora en la definición de políticas que respondan adecuadamente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de salud y protección social, ratificamos nuestro compromiso de asegurar el respeto de sus derechos constitucionales y legales. De igual manera, les damos a conocer sus deberes como ciudadanos y los canales de atención con los que contamos para su acceso. Esto en cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Derechos de los ciudadanos:

1. Un trato equitativo, solidario, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad.
2. Atención a través de los diferentes canales establecidos, prestada por un equipo de trabajo capacitado, confiable, dispuesto a escucharlos y presto a ofrecerles respuestas de fondo a sus solicitudes.
3. Facilidades para el ejercicio de su derecho de presentar peticiones en los términos y por los medios previstos en la Ley, y a que las mismas sean respondidas con oportunidad y eficacia, dentro de los plazos establecidos, con las medidas de atención especial (cuando a ello haya lugar) y con las limitaciones exclusivas de la reserva legal.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Acceso a los medios previstos en la normatividad para preservar su derecho al debido proceso y a la contradicción.
6. Atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Confidencialidad de su información.
8. Cumplimiento de las responsabilidades por parte de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. Así mismo, tienen derecho a ser informados sobre el resultado correspondiente.

Deberes de los ciudadanos:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Canales de atención

Para la efectividad de sus derechos, disponemos de los siguientes canales de atención a través de los cuales ustedes pueden recibir orientación sobre los temas salud y protección social en salud; registrar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, o radicar los documentos dirigidos a las distintas dependencias de la entidad:

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL



Canal presencial

Atención al ciudadano.

Dirección: Cra. 13 No. 76, primer piso, Bogotá.

Horario de atención:

lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua.



Canal telefónico

Teléfono de contacto: (1) 589 3750 en Bogotá.

Línea gratuita nacional: 018000 960020.

Horario de atención: lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., en jornada continua.

Conmutador: (1)330 5000. **Central de fax:** (1)330 5050.



Canal escrito

Ventanilla Única:

Dirección: Cra. 13 No. 32 - 76, semisótano, Bogotá.

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua.



Canal virtual

Sitio web: www.minsalud.gov.co

Contáctenos: www.minsalud.gov.co/contactenos



Redes sociales



Twitter: @minsaludcol



Facebook: MinSaludCol



Youtube: MinSaludCol



Instagram: MinSaludCol

Dependencia responsable de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:
Grupo de Atención al Ciudadano

FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES



Canal presencial

Dirección:

Avenida Caracas No. 1 - 85 sur, Bogotá.

Horario de atención:

lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Canal telefónico

Teléfono de contacto: (1)289 8569 en Bogotá.

Línea gratuita nacional: 018000 123331.

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Conmutador: (1)333 1088. **Fax:** (1)280 1263

Respetuoso saludo,



ALEJANDRO GAVIRIA URIBE
Ministro de Salud y Protección Social