



**Salud**



**Carta de**  
**trato digno**  
**a la ciudadanía**





## 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 y derechos 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 cuales 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

**Dirección:** Cra. 13 No. 32 - 76, primer piso, 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](http://www.minsalud.gov.co)

**Contáctenos:** <https://controldoc.minsalud.gov.co/ControlDocPQR/Formularios>



### 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 videollamada

**Portal videollamada:**

<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion-videollamada.aspx>

**Horario de atención:**

Lunes a viernes, de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.



### Canal telefónico

**Teléfono de contacto:** (601)3305043 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.



### Redes sociales

[@MinSaludCol](https://www.instagram.com/MinSaludCol)



Dependencia responsable de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: **Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas**

## Fondo Nacional de Estupefacientes



### Canal presencial

**Dirección:** Calle 25D # 100 – 12, Bogotá

#### Horario de atención:

Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua



### Canal telefónico

**Teléfono de contacto:** (601) 3305010 en Bogotá.

#### Horario de atención:

Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua

Respetuoso saludo,

**Ministro de Salud y Protección Social**

**Julio de 2024**