



## Nuestra carta de Trato Digno

Ministerio de Salud y Protección Social 2024

### Estimados ciudadanos(as)

Los servidores y servidoras públicos del Ministerio de Salud y Protección Social entendemos la importancia de nuestra misión en la definición de políticas de salud y protección social. Para ello, reafirmamos nuestro compromiso de respetar y proteger los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos, basados en los principios de **honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, inclusión y solidaridad**, realizando nuestras actuaciones administrativas desde la transparencia, fomentando el comportamiento ético y brindando información oportuna y veraz, buscando fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y orientado al cumplimiento de los objetivos del ministerio como ente regulador del sistema de la protección social.

Les invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle:

# Sus derechos

• • •



- 01.** Recibir un trato equitativo, solidario, respetuoso, considerado y eficiente, sin distinción alguna, basado en los principios de eficiencia, universalidad, equidad, sostenibilidad y calidad.
- 02.** Recibir atención a través de los diferentes canales establecidos por el ministerio, brindada por un equipo capacitado, confiable, dispuesto a escuchar y a ofrecer respuestas completas a sus solicitudes.
- 03.** Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en los medios dispuestos para ello, garantizando una respuesta oportuna dentro de los términos de ley.
- 04.** Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; en ausencia de esta, podrán obtener información de registros y archivos públicos según lo dispuesto por la Constitución y las leyes, incluyendo la obtención de copias de los documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
- 05.** Acceso a los medios previstos en la normatividad para preservar su derecho al debido proceso y a la contradicción.
- 06.** Atención preferente para ciudadanos en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y personas en estado de indefensión.
- 07.** Confidencialidad de su información.
- 08.** Cumplimiento de las responsabilidades por parte de los servidores y servidoras públicos, así como de los particulares que cumplan funciones administrativas.

# Sus deberes



- 01.** Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- 02.** Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- 03.** Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- 04.** Tratar respetuosamente a los servidores y servidoras públicos.
- 05.** Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- 06.** Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- 07.** Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

# Canales de atención

Para garantizar la efectividad de sus derechos, ponemos a su disposición diversos canales de atención. A través de estos, ustedes pueden recibir orientación sobre temas de salud y protección social. Además, pueden registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así como radicar documentos dirigidos a las diferentes dependencias de la entidad.

## Canal Presencial



### Atención al ciudadano

Carrera 13 No. 32-76 piso 1, Bogotá  
Horario de atención  
Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Jornada continua

## Canal Telefónico



### Teléfono de contacto

Atención telefónica a través del Centro de Contacto  
En Bogotá: (601) 330 5000, (601) 330 5043  
Resto del país: 018000960020

### Horario de atención

Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 6:00 p.m.  
Sábados de 8:00 a.m. - 1:00 p.m.  
Jornada continua.

### Línea de atención de desastres

601 330 5071 - 24 horas

## Canal Escrito



### Ventanilla Única

Dirección Carrera 13 No. 32- 76, semisótano, Bogotá

### Horario de atención

Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

### Correo Institucional

correo@minsalud.gov.co

### Denuncias por actos de corrupción

soytransparente@minsalud.gov.co

## Chat General Sistema de Salud



### Sitio Web

<https://minsaludbpm.ucontactcloud.com/WebChat/chatminsalud/>

### Correo Institucional

correo@minsalud.gov.co

### Denuncias por actos de corrupción

soytransparente@minsalud.gov.co

## U.A.E. - Fondo Nacional de Estupefacientes

# FNE

### Dirección

Calle 25D # 100-12, Bogotá, Cundinamarca

### Horario de Atención

lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. - Jornada continua.

### Teléfono conmutador

+57 601 330 50 10

### Correo institucional

fne@minsalud.gov.co

## Redes Sociales



@MinSaludCol