

## Secretaría Distrital de Salud

Con el propósito de establecer una interacción con la ciudadanía y de garantizar los derechos constitucionales y legales de los usuarios del Sistema de Salud en el Distrito Capital, con ésta “Carta de Trato Digno” de la vigencia 2021, la Secretaría Distrital de Salud- SDS, se compromete a velar porque el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente y bajo los parámetros de la política del respeto por el enfoque diferencial, dado que se reconoce la diferencia como punto de partida para implementar políticas públicas orientadas a la garantía de los derechos de la población como una forma de análisis y de actuación social y política que identifica y reconoce las diferencias entre las personas, grupos, pueblos y demás colectividades, realizando acciones para la transformación o supresión de las inequidades y de sus expresiones de subordinación, discriminación y exclusión social, política y económica. Por tanto, porque se propugne por garantizarle los trámites y servicios que requiera con calidad y oportunidad a través de nuestros canales de atención:

### Presencial:

En la Sede principal ubicada en la ciudad de Bogotá, Carrera 32 No. 12-81, en jornada continua de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.; Así mismo, la SDS, cuenta con servicio de atención en los CADE y SUPERCADÉ que operan en el Distrito Capital, en los horarios establecidos para tal fin, que puede consultar en el enlace: [http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos\\_de\\_Atencion.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos_de_Atencion.pdf).

### Telefónico:

A través de la línea Telefónica (571) 3649090 y Línea Salud para Todos 3649666, de lunes a viernes de: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m.

### Virtual:

**Chat ciudadano**, ingresando a nuestro portal [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co), opción Servicio al Ciudadano, link, Ventanilla única digital de trámites y servicios.

### Escrito:

Por el correo electrónico: [contactenos@saludcapital.gov.co](mailto:contactenos@saludcapital.gov.co), o diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co), en el

siguiente enlace: Contáctenos “Bogotá te escucha, sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas”.

Nuestro **compromiso** es velar porque sus derechos sean respetados, por eso en la SDS, trabajamos para que usted...:

1. Sea tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Secretaría Distrital de Salud.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible creados en la Secretaría Distrital de Salud.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Mantener reserva legal de sus datos personales, salvo que sean exigidos por una autoridad competente.
6. Obtener respuesta clara, oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas vigentes.
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. Formular recursos y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Presentar denuncias sobre presunta corrupción en la línea anticorrupción 195 o a través del correo electrónico: “Contáctenos”.