



# CARTA DE TRATO DIGNO PARA USUARIAS Y USUARIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD 2024

La Secretaría Distrital de Salud - SDS, dando cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 y a la ley 2080 de 2021, invita a la ciudadanía a conocer sus derechos y deberes y los canales disponibles para recibir una atención integral.

## Derechos de las personas ante la Secretaría Distrital de Salud

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades -verbal, por escrito o por cualquier otro medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad- sin necesidad de apoderado, aún por fuera del horario de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite; obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, previa orientación de requisitos legales vigentes, de manera oportuna en los términos establecidos por la Constitución y la Ley.
3. Ser tratada y tratado con el respeto y la consideración debida.
4. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, gestantes, 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.
5. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas, absteniéndose de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
6. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y 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.

## Deberes de las personas

1. Acatar la Constitución y las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
2. Obrar con actitud respetuosa conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos, mientras recibe el servicio que brinda la entidad.
3. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## Nuestros Deberes como funcionarios y colaboradores de la SDS con la ciudadanía

1. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio, priorizando trato respetuoso, considerado y oportuno a todas las personas sin distinción, en el horario normal de atención.
2. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
3. Hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
4. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
5. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
6. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

## Medios dispuestos para atender a nuestros usuarios y usuarias

- Sede Principal: Carrera 32 No. 12 – 81- • Teléfono: 601 329 50 90 - [contactenos@saludcapital.gov.co](mailto:contactenos@saludcapital.gov.co)
- Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 PM
- CADE y SUPERCADDE que operan en el Distrito Capital.

## Defensora de la ciudadanía

Es quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

### En qué caso debe acudir a la Defensora de la Ciudadanía:

1. Cuando requiera formular recomendaciones y propuestas, con el fin de favorecer las buenas relaciones entre ciudadanos y ciudadanas y la entidad.
2. Después de presentar una solicitud o iniciar un trámite y que la entidad no brinde respuesta en los términos establecidos o que la ciudadanía y/o grupos de interés no queden conformes con la respuesta dada.
3. Cuando, habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación de un requerimiento, no haya recibido respuesta contáctese al 60 1 3295090.



SECRETARÍA DE  
SALUD

