

Carta de trato digno al ciudadano >>>

Los servidores públicos y colaboradores de la ADRES, conscientes y convencidos de su misión para administrar los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y desarrollar acciones para el adecuado flujo y control de los recursos en los términos señalados por la normativa vigente, actuando en el marco de los principios de eficiencia, transparencia y calidad, ratificamos nuestro compromiso con la ciudadanía para garantizar el goce efectivo de sus derechos y deberes constitucionales y legales.

De conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, brindará a todos los ciudadanos un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:



- 1** Ser 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 ADRES.
- 3** Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la ADRES.
- 4** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- 5** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Excepcionalmente:
 - a. Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - b. Petición de copias: 10 días hábiles
 - c. Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
 - d. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
 - e. Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - f. Peticiones de información 10 días hábiles
- 6** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 7** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de 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.
- 8** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 9** Formular alegaciones 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.
- 10** Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.





Correlativamente con los derechos que les asisten, los ciudadanos deben cumplir con los siguientes deberes:

- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Actuar de acuerdo con los principios de la buena fe.
- Solicitar en forma respetuosa los documentos y/o servicios de su interés.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Abstenerse de aportar declaraciones o documentos falsos u otras acciones y/o palabras dilatorias e improcedentes en sus actuaciones.
- Hacer uso de documentos o declaraciones válidas, legítimas y vigentes.
- Evitar la reiteración o duplicidad de solicitudes en aras de la agilidad de los trámites.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos de la ADRES.



Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la ADRES tiene dispuesto los siguientes canales de atención:

Nuestros canales de atención:



Punto de atención presencial y radicación correspondencia:

Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 16.
Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Correos: correspondencia1@adres.gov.co
y correspondencia2@adres.gov.co
Bogotá, D.C.
Código postal 111071



PBX ADRES

(571) 432 27 60
Centro Empresarial Elemento,
Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 16
Bogotá, D.C.
Código postal 111071



Línea de atención telefónica:

Línea gratuita nacional: 01 8000 423 737
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.
Jornada continua.



Notificaciones judiciales:

notificaciones.judiciales@adres.gov.co
Correo electrónico exclusivo para despachos judiciales. Lo anterior en cumplimiento del artículo 197 de la Ley 1437 de 2011



Sitio web:

Puede presentar solicitudes a través de nuestra página web: www.adres.gov.co
Portal ciudadano:
adres.gov.co/Inicio/Atencion-al-Ciudadano

Redes sociales:



AdresCol

“En la ADRES estamos comprometidos con nuestros usuarios y ciudadanos para brindar un servicio honesto, justo y respetuoso de sus derechos y diligente en la atención de las solicitudes de información”.

