

“NUESTRA CARTA DE COMPROMISO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO QUE ACCEDE A LOS SERVICIOS E INFORMACIÓN EN LA ADRES”

Respetado 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 normatividad 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 su derechos y deberes constitucionales y legales.

En atención a lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º ley 1437 de 2011, la ADRES se permite informar los derechos y deberes de sus usuarios, así como los canales de comunicación puestos a su disposición para garantizar el efectivo ejercicio de tales derechos:

Derechos de los ciudadanos que acceden a los servicios o información en la ADRES:

- Presentar peticiones verbales, escritas, o por cualquier otro medio idóneo, para obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Sin la necesidad de intermediarios.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Aportar documentos o elementos probatorios en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento tomar decisiones. Así mismo, tienen derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes. Exceptuando aquella información que tenga reserva legal.

- 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.
- Cumplimiento de las responsabilidades por parte de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Confidencialidad de su información.
- Cualquier otro reconocido por la Constitución y las leyes y demás normativa vigente en materia de derechos.

1. Deberes de las autoridades en la atención al público:

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, el deber de expedir, 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.

2. Deberes de los ciudadanos que acceden a los servicios o información de la ADRES:

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

- Obrar conforme a 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.
- Respetar los turnos/filas o citas asignadas por la ADRES
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos de la ADRES.

Nuestros canales de atención:

Los Canales de Atención con los cuales la ADRES interactúa con los Ciudadanos y Ciudadanas, se integran a través de medios electrónicos y virtuales como la página web, e-mail y redes sociales; con medios de comunicaciones como el telefónico; y medios físicos como la atención presencial y la radicación de correspondencia.

Los canales de atención son medios y espacios que utilizan los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las funciones y objetivos de la Entidad.

 <p>Atención Personalizada</p> <p>Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 17. Centro Empresarial Elemento. Bogotá, D.C. Código Postal 111071 Conmutador: (571) 432 27 60. Bogotá D.C.</p> <p>Horario de atención Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Jornada Continua.</p>	 <p>Atención Telefónica</p> <p>Línea gratuita nacional: 01 8000 423 737</p> <p>Horario de atención</p> <p>Lunes a viernes de 07:00 a.m. a 06:00 p.m. Sábados de 08:00 a.m. a 01:00 p.m. Jornada Continua.</p>
 <p>Canal Escrito</p> <p>Ventanilla Única: Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 17. Centro Empresarial Elemento. Bogotá, D.C.</p> <p>Horario de atención Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Jornada Continua.</p>	 <p>Canal Virtual</p> <p>Formulario PQRSD en línea</p> <p>Notificaciones judiciales: notificaciones_judiciales@adres.gov.co</p> <p>Sitio web: www.adres.gov.co</p>

 **Twitter:** [@adrescol](https://twitter.com/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”.