

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



Los servidores públicos y colaboradores de la ADRES ratificamos nuestro compromiso con la ciudadanía para garantizar el goce efectivo de sus derechos y deberes constitucionales y legales, bajo los principios de eficiencia, transparencia y calidad.

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -ADRES brindará a los ciudadanos un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva el ejercicio de las siguientes disposiciones.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:



- 1 Ser tratado con **el respeto y la consideración** debida.
- 2 Obtener **información y orientación** sobre los temas de competencia de la **ADRES**.
- 3 Presentar **peticiones o solicitudes** 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 las **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.
Sin embargo, se consideran las siguientes fechas excepcionales:
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**, verbales 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 **peticiones** y **aportar documentos** u otros **elementos de prueba** en cualquier **actuación administrativa** en la que tenga interés, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades y le informen al interviniente el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 10 **Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes**

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:



- 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 favor de la agilidad de los trámites.
- Observar un **trato respetuoso** con los servidores públicos de la **ADRES**.

La ADRES tiene dispuestos los siguientes canales de atención:



Punto de atención presencial y radicación correspondencia:

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



Página web:

www.adres.gov.co

Portal ciudadano:

<https://www.adres.gov.co/Inicio/Atencion-al-Ciudadano>



Línea de atención telefónica:

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423 737
Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.
Sábados de 8:00 a. m. a 1:00 p. m.



PBX ADRES

Línea Anticorrupción: (571) 601 432 27 60
Lunes a viernes de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. .



Notificaciones judiciales:

notificaciones.judiciales@adres.gov.co
Correo electrónico exclusivo para despachos judiciales



Facebook
@ADRESCol



X
@AdresCol

