



SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA CARTA DE TRATO DIGNO

Apreciados Cundinamarqueses:

Los funcionarios y contratistas de la Secretaria de Salud de Cundinamarca, somos hombres y mujeres comprometidos con el desarrollo de la misión de la Secretaria de Salud, la cual refleja las exigencias e intereses en salud de todos los cundinamarqueses, expresamos mediante esta carta de trato digno buscar y lograr el respeto y cumplimiento de sus derechos contemplados en la constitución.

Derechos de los Cundinamarqueses

1. A una atención respetuosa, asertiva, considerada, bajo los principios de sostenibilidad, eficiencia, efectividad, celeridad, equidad y calidad.
2. Obtener información veraz y actualizada sobre los temas relacionados con el Sistema General De Seguridad Social En Salud, Salud Pública y Atención Primaria.
3. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, en los canales previstos por la Secretaria de Salud, o sin necesidad de apoderado, y obteniendo respuesta dentro de los términos establecidos.
4. A ser atendido a través de los canales de comunicación establecidos, por un equipo interdisciplinario conocedor de la temática, con disposición de escucha, comprensión y resolutivez.
5. Conocer el estado de cualquier petición o trámite, siempre y cuando este no se encuentre incurso dentro de la reserva legal, así mismo a obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Recibir 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.
7. A un debido proceso en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, como formular alegatos y aportar elementos de prueba.
8. A la Confidencialidad de su información.
9. A cumplimiento de las responsabilidades y funciones por parte de los servidores públicos y/o de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Deberes de los Cundinamarqueses



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



Gobernación de
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 9.
Código Postal: 111321 –
Teléfono: 749 1276/67/85/48

/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



1. Dar trato respetuoso y ético, a los funcionarios y contratistas dispuestos por la Secretaría de Salud.
2. Actuar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, sin vulnerar los de los demás.
4. Acatar los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
5. Implementar la seguridad necesaria para proteger o mantener la confiabilidad de la información que le suministra o le solicite la Secretaria de Salud con relación a las condiciones del servicio.
6. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad

Canales de atención a los Cundinamarqueses

Hemos dispuesto para todos los cundinamarqueses los siguientes canales de atención, en los cuales recibirán indicaciones sobre los temas en salud, en ellas también se pueden registrar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, o radicar los documentos dirigidos a las diferentes oficinas de la secretaria de salud

Canales de Presentación de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). La formulación de las mismas, se surte de manera verbal o escrita e ingresa a la Gobernación a través de los siguientes canales:

Canal Presencial. La ciudadanía que requiera interponer una petición, queja, reclamo, solicitud de información o sugerencia (PQRS) ante la Gobernación puede dirigirse a la VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA, ubicada en la Sede Administrativa, calle 26 N. 51-51, Torre de Salud, Piso Dos, en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC

Canal Escrito. Una petición por escrito puede ingresar por:
Mediante comunicación entregada en la ventanilla de correspondencia; en donde se entregará una copia de la misma al interesado con el respectivo radicado,
Mediante el registro en los buzones de sugerencias, para el cual se generará el correspondiente radicado.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 9.
Código Postal: 111321 –
Teléfono: 749 1276/67/85/48

/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co



Canal Telefónico. La ciudadanía puede interponer su petición, queja, reclamo o sugerencia, comunicándose directamente con la línea telefónica (7490000), o a la línea gratuita (018000911899), donde formalmente se atenderán, se diligenciará el formato y se radicarán informándose al peticionario el número del radicado para facilitar su seguimiento. Acto seguido, se adelantará el trámite pertinente, de acuerdo con la naturaleza de la petición.

Petición de Forma Virtual. El ciudadano puede ingresar a la página Web de la Gobernación (www.cundinamarca.gov.co) a través del Link Servicios al Ciudadano, y luego al Link Quejas y Reclamos (PQRS), donde previo diligenciamiento del formato diseñado para estos efectos, se remitirá por esta misma vía un acuse de recibo donde se da a conocer el número de radicado correspondiente.

Redes Sociales.



@SecSaludCundi



Gobernación de Cundinamarca



@cundinarmacagov



Gobernación de Cundinamarca

La dependencia responsable de la distribución y reparto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en SALUD, radicadas en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC, para respuesta según la competencia y naturaleza de la petición es:

La Oficina Asesora de Participación Social y Atención al Ciudadano de la Secretaria de Salud, con funciones de Defensor del Usuario en Salud

Correos electrónicos de contacto Oficina de Participación y atención al ciudadano en Salud.

participacionsalud@cundinamarca.gov.co;

jimena.galvis@cundinamarca.gov.co;

cristina.yanez@cundinamarca.gov.co;

emilia.gonzalez@cundinamarca.gov.co;

julia.garcia@cundinamarca.gov.co;

Cordialmente.

GILBERTO ALVAREZ URIBE

Secretario de Salud de Cundinamarca



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



Gobernación de
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 9.
Código Postal: 111321 –
Teléfono: 749 1276/67/85/48

/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co