

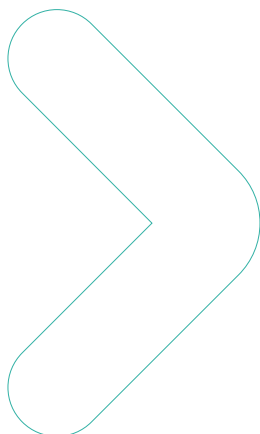


Fondo Nacional de
Estupefacientes - FNE

2025

GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO

2025
GUÍA DE
ATENCIÓN AL
USUARIO



Fondo Nacional de
Estupefacientes - FNE

Tabla de contenido

Introducción

- 1** Objetivo
- 2** Ámbito de aplicación
- 3** Definiciones
- 4** Principios de atención
- 5** Canales de atención
 - 5.1 Presencial
 - 5.2 Telefónica
 - 5.3 Electrónica
 - 5.4 Virtual
- 6** Tipos de solicitudes y su gestión
 - 6.1 Registro y radicación
 - 6.2 Tiempos de respuesta
- 7** Compromisos de calidad
- 8** Derechos de los usuarios
- 9** Deberes de los usuarios
- 10** Accesibilidad e inclusión
- 11** Mecanismos de supervisión y evaluación
- 12** Difusión de la guía

Introducción

El Fondo Nacional de Estupefacientes (FNE) es una Unidad Administrativa Especial del Ministerio de Salud y Protección Social, encargada de la administración, control y disposición de los bienes, recursos y medicamentos de control especial, de conformidad con la normatividad vigente.

En el desarrollo de sus funciones, el FNE orienta su gestión hacia una atención al ciudadano transparente, oportuna y eficiente, garantizando el acceso a la información, la adecuada gestión de las solicitudes y el respeto por los derechos de la ciudadanía.

La presente Guía de Atención al Usuario establece los lineamientos que orientan la interacción del FNE con la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y la confianza institucional.



1. Objetivo

Establecer los lineamientos, procedimientos y estándares para la atención al usuario del Fondo Nacional de Estupefacientes (FNE), con el fin de garantizar un servicio amable, oportuno, efectivo, accesible e incluyente, conforme a la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y la normativa aplicable a las entidades públicas.

2. Ámbito de aplicación

Esta guía aplica a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores del FNE encargados de la atención al usuario, así como a los canales y servicios habilitados para relacionarse con la ciudadanía.

3. Definiciones

Usuario: Persona natural o jurídica que solicita, recibe o requiere información o servicios del FNE.

Atención al usuario: Conjunto de actividades orientadas a responder consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y trámites relacionados con las funciones del FNE.

Canales de atención: Medios habilitados para la interacción con la ciudadanía, que incluyen atención presencial, telefónica, electrónica y virtual.



4. Principios de atención

La atención al usuario del FNE se regirá por los siguientes principios:

- **Respeto y trato digno:**

Garantía de atención respetuosa, sin discriminación.

- **Empatía y cordialidad:**

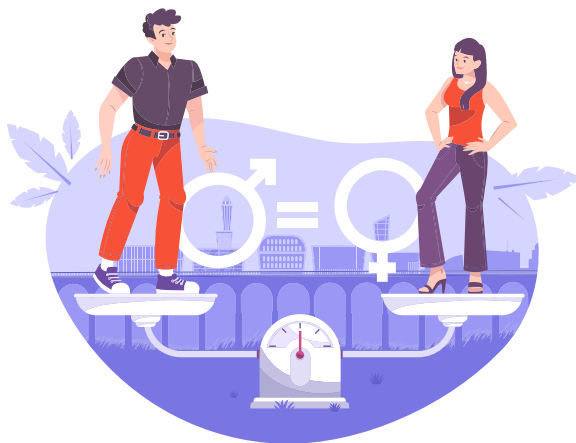
Actitud comprensiva frente a las necesidades del usuario.

- **Efectividad y oportunidad:**

Respuestas claras, completas y dentro de los tiempos establecidos por la normatividad.

- **Inclusión y accesibilidad:**

Atención incluyente y accesible para personas con discapacidad o con necesidades especiales.



5. Canales de atención

5.1 Presencial

- Dirección:
Sede del FNE, Calle 25D # 100-12.
- Horario de atención:
Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Punto de atención:
Ventanilla única para orientación y recepción de solicitudes.

5.2 Telefónica

- Línea principal:
(601) 330 50 10 (conmutador del Ministerio de Salud y Protección Social).
- Horario:
Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

5.3 Electrónica

- Correo institucional del FNE:
fne@minsalud.gov.co.
- PQRSF:
Los códigos QR dispuestos en puntos físicos (bodega de usuarios que compran medicamentos y área de correspondencia) corresponden a medios físicos de apoyo para la recepción de solicitudes y no constituyen enlaces web directos.

5.4 Virtual

- Sitio web:
Botón de atención y servicio a la ciudadanía del FNE que deriva al enlace del Ministerio de Salud y Protección Social para trámites y servicios propios de la entidad.

<https://tramites.minsalud.gov.co/tramitesservicios/FNE/site/fne/Default.aspx>

- Redes sociales oficiales:
Redes sociales del Ministerio de Salud y Protección Social y las que este autorice para la entidad.



7. Compromisos de calidad

El FNE se compromete a:

- Escuchar activamente al usuario.
- Brindar información clara, veraz y comprensible.
- Gestionar las solicitudes dentro de los términos legales vigentes.
 - Registrar y documentar las interacciones con la ciudadanía.
 - Medir periódicamente la satisfacción del usuario.



8. Derechos de los usuarios

Los usuarios tienen derecho a:

- Recibir atención digna, respetuosa y sin discriminación.
- Obtener información veraz, clara y oportuna.
- Conocer los canales oficiales de atención.
- Ser atendidos dentro de los tiempos establecidos por la ley.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

9. Deberes de los usuarios

- Contribuir con información veraz y completa.
- Utilizar los canales oficiales para sus solicitudes.
- Respetar los protocolos de atención y personal de la entidad.
- Seguir los procedimientos establecidos para los diferentes trámites.

10. Accesibilidad e inclusión

El FNE garantizará:

- Accesibilidad física para personas con movilidad reducida.
- Opciones de atención en lenguaje claro.
- Ajustes razonables para personas con discapacidad visual o auditiva.
- Identificación clara de canales de atención digitales accesibles.



11. Mecanismos de supervisión y evaluación

- Revisiones periódicas por la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio.
- Evaluaciones internas de calidad de servicio.
- Informes de cumplimiento de tiempos de respuesta y satisfacción.

12. Difusión de la guía

La presente guía se publicará en el sitio web institucional del FNE y del Ministerio de Salud y Protección Social, así como en puntos de atención al usuario, para garantizar su conocimiento por parte de los ciudadanos y servidores.



El Fondo Nacional de Estupefacientes reafirma su compromiso con la prestación de un servicio al ciudadano transparente, oportuno, accesible e incluyente, en concordancia con los principios de la función pública y la normativa vigente.

La implementación de la presente Guía de Atención al Usuario permitirá fortalecer los procesos de atención, garantizar el respeto por los derechos de la ciudadanía y promover una relación basada en la confianza, la legalidad y la mejora continua del servicio.



Fondo Nacional de
Estupefacientes - FNE

2025

GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO

fne.minsalud.gov.co