

| | | | | |
|---|---|--|----------------------|-------------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO | | CODIGO | GE-S1-D13 |
| | CARTA DE TRATO DIGNO 2020 - 2023 | | VERSIÓN | 1 |
| | | | VIGENCIA | 13/10/2020 |
| | | | PAGINA 1 DE 5 | |

**ESE CARMEM EMILIA OSPINA
CARTA DE TRATO DIGNO
2020-2023**



NEIVA/2020

| | | | | |
|---|---|--|----------------------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO | | CODIGO | GE-S1-D13 |
| | CARTA DE TRATO DIGNO 2020 - 2023 | | VERSIÓN | 1 |
| | | | VIGENCIA | 13/10/2020 |
| | | | PAGINA 2 DE 5 | |

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA ESE CARMEN EMILIA OSPINA

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas: Para nuestra entidad “ESE Carmen Emilia Ospina”, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir tareas institucionales. Nos comprometemos a brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, e igualmente, facilitarles los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad y con ello generar confianza en nuestros ciudadanos garantizando sus derechos.

DERECHOS:

- a. Derecho del usuario a conocer los servicios que ofrezca la empresa.
- b. Derecho de recibir una información humanizada, personalizada, clara, veraz, fácil de entender.
- c. Derecho de recibir información sobre el sistema de Seguridad Social de Salud.
- d. Derecho de tener oportunidad de expresar sus percepciones sobre el servicio que ha recibido.
- e. Derecho de expresar por escrito o verbal sus quejas o el reconocimiento a un servicio adecuado.
- f. Derecho de participar en encuestas pertinentes sobre los servicios recibidos.
- g. Derecho a recibir un trato justo sin distinción de raza, clase social o creencias.
- h. Derecho a recibir una atención integral desde el punto de vista biológico, psicológico y social de manera oportuna.

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

| | | | | |
|---|---|--|----------------------|-------------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO | | CODIGO | GE-S1-D13 |
| | CARTA DE TRATO DIGNO 2020 - 2023 | | VERSIÓN | 1 |
| | | | VIGENCIA | 13/10/2020 |
| | | | PAGINA 3 DE 5 | |

DEBERES:

- a. Acatar las normas y procedimientos asistenciales de la Institución que conlleve al mejoramiento de su calidad de vida.
- b. Deber de dirigir con respeto y consideración a todos los funcionarios de la Institución.
- c. Deber de ser veraz y objetivo en la información o queja. Si se comprueba falsedad o mala fe en la información, su queja o información serán nulas.
- d. Presentar iniciativas de mejoramiento del servicio del servicio y colaborar a su implementación.

| | | | | | |
|---|---|--|---------------|-----------------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO | | CODIGO | GE-S1-D13 | |
| | CARTA DE TRATO DIGNO 2020 - 2023 | | | VERSIÓN | 1 |
| | | | | VIGENCIA | 13/10/2020 |
| | PAGINA 4 DE 5 | | | | |

MEDIOS DE CONTACTO

La ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites de la entidad y dispone para usted de los siguientes canales de Comunicación.

| CANAL | MECANISMO | HORARIO | UBICACIÓN |
|------------|---------------------------------|--|---|
| ESCRITO | Ventanilla Única | Lunes a jueves: 7:00am - 5:00pm Viernes: 7:00 am - 4:00pm | Carrera 22 #26-19 |
| | Ventanilla Virtual | Las 24 Horas | esecarmenemiliaospina.gov.co http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/pqrf/scp/login.php |
| | Correo electrónico | | Siau@esecarmenemiliaospina.gov.co |
| | Buzón de sugerencias | Todos los días: 7:00 am - 6:00pm | Eduardo Santos: Carrera 5#80C-68 Palmas: Calle 21#55-43 Canaima: Carrera 22#26-19 Granjas: Calle 34 #8-30 IPC: Calle 2c#28-113 Siete de agosto: Calle 11#25-45 Fortalecillas: Corregimiento Fortalecillas San Luis: Corregimiento San Luis Vegalarga: Corregimiento Vegalarga El Caguan: Corregimiento El Caguan |
| PRESENCIAL | Atención al ciudadano | Lunes a jueves: 7:00am - 12:00pm y 2:00pm - 6:00pm Viernes: 7:00 am - 12:00pm y 2:00 - 5:00pm | Eduardo Santos: Carrera 5#80C-68 Palmas: Calle 21#55-43 Canaima: Carrera 22#26-19 Granjas: Calle 34 #8-30 IPC: Calle 2c#28-113 Siete de agosto: Calle 11#25-45 Fortalecillas: Corregimiento Fortalecillas San Luis: Corregimiento San Luis Vegalarga: Corregimiento Vegalarga El Caguan: Corregimiento El Caguan |
| TELEFÓNICO | Línea gratuita: 018000943781 | Las 24 Horas | Carrera 22 #26-19 |

| | | | |
|--|---|----------------------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO | CODIGO | GE-S1-D13 |
| | CARTA DE TRATO DIGNO 2020 - 2023 | VERSIÓN | 1 |
| | | VIGENCIA | 13/10/2020 |
| | | PAGINA 5 DE 5 | |

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|---|--|---|
| Versión | Descripción el Cambio | Fecha de aprobación |
| 1 | Elaboración del documento: Se elabora documento con el fin de cumplir con la ley de transparencia 1712 de 2014. | 13/10/2020 |
| Nombre: Martha Lucía Ome.Ramos. Contratista área Planeación. | Nombre: Ela Tatiana Perdomo Rivera. Contratista área Garantía de la Calidad. | Nombre: José Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente |
| Elaboró | Revisó | Aprobó |