

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO CARTA DE TRATO DIGNO 2025 - 2028</p>			
<p>PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p>	<p>CODIGO: GE-S1-D7</p>	<p>VIGENCIA: 27/11/2025</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 1 de 4</p>

ESE CARMEM EMILIA OSPINA
CARTA DE TRATO DIGNO
2025-2028



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

COI

NEIVA 2025

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO CARTA DE TRATO DIGNO 2025 - 2028</p>			
<p>PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p>	<p>CODIGO: GE-S1-D7</p>	<p>VIGENCIA: 27/11/2025</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 2 de 4</p>

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA ESE CARMEN EMILIA OSPINA

Estimados ciudadanos y ciudadanas: La E.S.E. Carmen Emilia Ospina reitera su firme compromiso con la dignidad humana, el respeto, la calidad y la equidad en la prestación de los servicios de salud. Por ello, hemos adoptado esta Carta de Trato Digno como instrumento de transparencia y participación ciudadana, en cumplimiento de la **Ley 1751 de 2015**, la **Ley 1712 de 2014**, y el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**.

Nuestro equipo humano está comprometido con brindar una atención oportuna, respetuosa, libre de discriminación y centrada en la persona, promoviendo la garantía de los derechos y el cumplimiento de los deberes ciudadanos en el marco de los servicios prestados por nuestra entidad.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Conocer los servicios que presta la ESE y las condiciones de acceso.
- Recibir información clara, veraz, comprensible y oportuna.
- Obtener atención integral y oportuna con enfoque diferencial y de derechos.
- Ser escuchado, expresar sus opiniones y recibir respuesta a sus solicitudes.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sin represalias.
- Participar en los procesos de evaluación y mejora del servicio.
- Recibir trato digno y justo, sin distinción de género, orientación sexual, etnia, credo, condición social o discapacidad.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Acatar las normas institucionales y colaborar con el cuidado de los recursos públicos.
- Tratar con respeto a los servidores públicos y contratistas de la entidad.
- Proporcionar información veraz y completa al momento de requerir atención.
- Cuidar y hacer uso responsable de los servicios y espacios institucionales.
- Participar en las iniciativas de mejora y evaluación del servicio.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
CARTA DE TRATO DIGNO
2025 - 2028



PROCESO: GESTIÓN DEL
DIRECCIONAMIENTO Y
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CODIGO: GE-S1-D7

VIGENCIA: 27/11/2025

V2

PÁGINA 3 de 4

CANALES DE COMUNICACIÓN Y CONTACTO

Con el fin de garantizar una atención accesible, oportuna y eficaz a la ciudadanía, la E.S.E. Carmen Emilia Ospina pone a disposición diversos canales de comunicación, a través de los cuales los usuarios pueden presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, así como recibir orientación sobre los servicios ofrecidos.

CANAL	MECANISMO	HORARIO	UBICACIÓN/ MEDIO
Escrito	Ventanilla Única	Lunes a jueves: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Viernes: 7:00 a.m. – 4:00 p.m.	Sede Canaima: Carrera 22 #26-19
Virtual	Página web / PQRSF	24 horas	www.esecarmenemiliaospina.gov.co PQRSE
Correo electrónico	siau@esecarmenemiliaospina.gov.co	24 horas	
Presencial	Atención al ciudadano	Lunes a jueves: 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Viernes: 7:00 a.m. – 4:00 p.m.	Eduardo Santos: Carrera 5 # 80C-68. Las Palmas: Calle 21 # 55-43. Canaima: Carrera 22 # 26-19 Sede Granjas: Calle 34 # 8-30. Sede IPC: Calle 2C #28-113. Siete de Agosto: Calle 11 # 25-45. Fortalecillas: Corregimiento de Fortalecillas. Sede San Luis: Corregimiento San Luis. Vegalarga: Corregimiento Vegalarga. EL Caguán: Corregimiento El Caguán

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o y
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
CARTA DE TRATO DIGNO
2025 - 2028



PROCESO: GESTIÓN DEL
DIRECCIONAMIENTO Y
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CODIGO: GE-S1-D7

VIGENCIA: 27/11/2025

V2

PÁGINA 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del 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
2	Modificación del documento: Se modifica el documento con el fin de realizar: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustes estructurales 2. Actualización de vigencia 3. Actualización normativa y canales de atención. Ajustes de redacción con enfoque MIPG y de derechos. 	27/11/2025
Nombre: Paola Andrea Molano Contratista área de Planeación.	Nombre: Lina María Fierro Gonzalez. Contratista área de Planeación.	Nombre: Lina Maria Vásquez Diaz Cargo: Gerente (E)
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina