



CARTA DEL TRATO DIGNO

Estimado Ciudadano (a) s

Un saludo especial de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro.

Para nuestra Entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante: por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, y de lo Contencioso Administrativo, la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán expide la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la Entidad con la ciudadanía y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio.
- A conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
- Conocer la información que repose en los registros y archivos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores públicos y/o colaboradores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto, los servidores públicos y colaboradores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el correspondiente proceso.

- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.
- 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.
- Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta a los mismos.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y/o colaboradores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Medios que garantizan la efectividad de los derechos de los usuarios

La E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios:

- Medios presenciales

Punto de atención	Horario	Servicios Ofrecidos
Correspondencia Ventanilla Única	Días hábiles de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 12: 00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Recepción y radicación de: -Respuesta a comunicaciones oficiales y/o actuaciones administrativas. - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). - Derechos de Petición, Tutelas.
Servicio de Información y Atención al Usuario (Servicio Consulta Externa)	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12: 00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	- Orientación, información y direccionamiento sobre trámites administrativos. - Atención al ciudadano. - Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Servicio de Información y Atención al Usuario (Servicio de Urgencias)	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12: 00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	- Orientación, información y direccionamiento sobre trámites administrativos. - Atención al ciudadano. - Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
--	--	--

- Medios electrónicos

Punto de atención	Horario	Servicios Ofrecidos
<i>Página Web</i> www.hospitalmanuelabeltran.gov.co	Permanente	- Presentación de solicitudes en la sección atención al ciudadano y link Siau -Quejas Inq y Reclamos.
<i>Chat en línea</i> www.hospitalmanuelabeltran.gov.co	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12: 00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Conversación en línea con el Sistema de Información y Atención al Usuario para formular preguntas frecuentes sobre los trámites y procesos en la Entidad.
<i>Correo electrónico</i> hmbsiau@gmail.com	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12: 00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Comunicación con la Entidad para información, trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- Medios telefónicos

Punto de atención	Horario	Servicios Ofrecidos
<i>Pbx.</i> 7274000		Comunicación con las dependencias de la Entidad.
<i>Línea telefónica</i> 7274000 ext. 258	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
<i>Línea gratuita</i> 018000954647	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Cordial saludo,


ARIEL ALFONSO JIMÉNEZ ESCOBAR
Gerente