

RESOLUCIÓN No 375 - -

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DEL TRATO DIGNO AL
CIUDADANO EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL
CARTAGENA DE INDIAS
EL AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR Y REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA
SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS.**

19 NOV. 2021

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 100 de 1993, ley 1122 de 2007, Decreto Reglamentario 1876 de 1994, Decreto Distrital 0421 de junio 29 de 2001, Resolución 5185 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social y por el acuerdo de la Junta Directiva No 154 de 27 de agosto de 2014, artículo 29 del Acuerdo laboral 2019 y Resolución No. 005718 del 18 de mayo de 2021.

CONSIDERANDO

Que Colombia es un estado Social de Derecho tal y como lo contempla el artículo 1° de la Constitución Política de Colombia, la cual establece:

(...)ARTÍCULO 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.(...)

Que los fines esenciales del Estado se encuentran estipulados en el Artículo 2° de la Constitución Política de la siguiente manera:

(...)ARTÍCULO 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.(...)

Que el numeral 5° del Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, el congreso de la Republica estableció, los DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCION AL PUBLICO, indicando que:

(...)5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. (...)

Que dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias; tiene como objeto mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad pública, en busca de la satisfacción a los ciudadanos facilitando el ejercicio de sus derechos.

Que así las cosas la Empresa Social del Estado Hospital Local Cartagena de Indias, está comprometida con los ciudadanos a fin de brindarles dentro de sus actuaciones un trato equitativo, igualitario, considerado, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva calidad en el servicio. 8

RESOLUCIÓN No. 0375 - -

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DEL TRATO DIGNO AL
CIUDADANO EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL
CARTAGENA DE INDIAS**

Que en mérito de lo expuesto.

RESUELVE:

PRIMERO: ADÓPTESE, la Carta del Trato Digno al Ciudadano de la Empresa Social del Estado Hospital Local Cartagena de Indias, dando cumplimiento a si al numeral 5° del numeral 7° de la Ley 1437 de 2011.

De acuerdo a los principios éticos y a la Ley de Transparencia Y DEL DERECHO DE Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014, poniendo en conocimiento los derechos y deberes de los usuarios y los canales que se han dispuesto para realizarlos.

PARÁGRAFO: el Gerente de ESE Hospital Local de Cartagena de Indias o quien Haga sus veces, por necesidad del servicio y para los fines que determine, podrá establecer en cualquier momento otros canales oficiales para la recepción de las peticiones en la Entidad, los cuales en su momentos serán publicados en la página Web de la ESE HLCl para conocimientos de los Ciudadanos

SEGUNDO: CUMPLIR, por parte de los funcionarios de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, con la ejecución de la Carta del Trato Digno al Ciudadano.

TERCERO: El presente Acto Administrativo será socializado a todos los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital Local Cartagena de Indias.

CUARTO: la Carta del Trato Digno al Ciudadano deberá ser publicada en la página web de la entidad <http://esecartagenadeindias.gov.co>.

QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Cartagena de Indias D. T. y C., a los



JORGE EDUARDO SUAREZ GÓMEZ
Agente Especial Interventor
ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS

19 NOV. 2021



Respetados usuarios de los servicios de la ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS:

La ESEHLCI, a través de sus funcionarios, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todos sus usuarios. En consecuencia, expide y divulga la presente "carta de trato digno al usuario" en la que asegura que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, igualmente busca garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Presencial:

En nuestra oficina sede administrativa ubicada en la ciudad de Cartagena en el pie de la popa calle nueva del toril calle 33 # 22-54 en jornada de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm

Telefónico:

A través de la línea fija 6517070- 6505898 OPCIÓN 2 y línea celular 3183534288 Línea Gratuita Nacional 018000 954525 de lunes a viernes en horarios de 8:00 am a 5:00 pm.

Virtual:

Chat institucional:

Ingresando a nuestro portal <http://esecartagenadeindias.gov.co/> opción "Chat Virtual", de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Facebook: ESE Hospital Local Cartagena de Indias

Twitter: @esecartagena

Instagram: @esecartagena

YouTube: ESE Cartagena



Escrito:

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la sede administrativa en el pie de la popa calle nueva del toril calle 33 # 22-54, 1 piso, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones, en jornada de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Igualmente por el correo electrónico: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co, o diligenciando el "Formulario de PQRSDf" disponible en nuestro portal <http://esecartagenadeindias.gov.co/> en el siguiente enlace: contáctenos Buzón PQRSDf "Formule su PQRSDf". Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones podrán presentarse vía Correo o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en los diferentes centros, puestos de salud y hospitales de la entidad. Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Resolución 054 del 30 de enero de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública".

| NOMBRE SEDE | DIRECCION |
|---|--|
| HOSPITAL CANAPOTE- Actualmente cerrado por intervención de Obra | Carrera 14 No. 62-3 |
| CENTRO DE SALUD ESPERANZA | Ave. Principal Plaza Navidad No.29-130 |
| CENTRO DE SALUD BOQUILLA | La Boquilla |
| CENTRO DE SALUD CANDELARIA | Av. Pedro Romero sec.Alcibia cll.31 33-111 |
| PUESTO DE SALUD FATIMA | Centro Getsemaní Calle Larga Casa Fátima |
| PUESTO DE SALUD SAN PEDRO Y LIBERTAD | Barrio San Pedro y Libertad Calle Aurora |
| CENTRO DE SALUD BOCACHICA | Corregimiento Bocachica Cra. 2 A SN-82 |
| PUESTO DE SALUD CAÑO DEL ORO | Corregimiento Caño del Oro Cra.2 A SN-31 |
| PUESTO DE SALUD ISLAS DEL ROSARIO | Corregimiento de islas del Rosario |
| PUESTO DE SALUD PUNTA ARENA | Corregimiento de Punta Arena |



| | |
|--------------------------------------|--|
| PUESTO DE SALUD TIERRA BOMBA | Corregimiento Tierra Bomba |
| PUESTO DE SALUD MANZANILLO | Corregimiento Manzanillo TR 52 A -5 |
| PUESTO DE SALUD DANIEL LEMAITRE | Clle.69 14-99 |
| PUESTO DE SALUD SAN FRANCISCO | Barrio San Francisco |
| PUESTO DE SALUD PUERTO REY | Corregimiento Puerto Rey |
| PUESTO DE SALUD TIERRA BAJA | Corregimiento Tierra Baja |
| HOSPITAL POZON | Barrio Pozon |
| CENTRO DE SALUD OLAYA HERRERA | Carretera Principal Kra. 32 B No. 64-142 |
| CENTRO DE SALUD BAYUNCA | Calle San Antonio |
| PUESTO DE SALUD PUNTA CANOA | Corregimiento Punta Canoa |
| PUESTO DE SALUD FREDONIA | Calle 36 # 79-29 |
| PUESTO DE SALUD FOCO ROJO | Sec. Rafael Nuñez Kra. 49E 34-161 |
| PUESTO DE GAVIOTAS | MZ. 63-115 |
| CENTRO DE SALUD LIBANO | Sec. Once de Noviembre |
| PUESTO DE SALUD ARROYO GRANDE | Corregimiento Arroyo Grande |
| PUESTO DE SALUD ARROYO DE PIEDRA | Corregimiento Arroyo de Piedra |
| PUESTO DE SALUD ARROYO DE LAS CANOAS | Corregimiento Arroyo de las Canoas |
| PUESTO DE SALUD PONTEZUELA | Corregimiento Pontezuela |
| PUESTO DE SALUD BOSTON | Calle 1a.de las Flores |
| PUESTO DE SALUD NUEVO PORVENIR | MzL Lote 1 Dgnal 34C Trv 71 y 72B |
| CENTRO DE SALUD BICENTERIO | Ciudadela Bicentenario Via Nacional M80 |

Con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad, nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:



1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la de la ESE HLCl.
3. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
4. Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios de manera oportuna, si requiere un servicio que no esté incluido, también lo puede recibir.
5. Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
6. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la ESE HLCl.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
8. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes.
9. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
10. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad.

Así mismo es importante divulgar, los deberes de las personas:

1. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad
2. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud



5. Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.
6. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

Respetados usuarios, los invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.