

CANALES DE ATENCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

La ESE Hospital San Juan de Dios y la oficina de Atención al usuario, proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano. Los canales de atención usados con mayor frecuencia por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Oficina atención usuario de al	Calle 10 # 3 -24 Barrio Jesús ESE Hospital San Juan de Dios	Lunes a jueves de 7:00 am a 5:00 pm. Viernes: de 7:00 am a 4:00 pm. Sábado: 7:00 am a 12:00 M. Domingo: de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o Profesionales de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su Trámite.
Telefónica	Línea Fija	(604) 8531020 ext. 101	Lunes a Jueves de 7:00 am a 5:00 pm. Viernes: de 7:00 am a 4:00 pm. Sábado: 7:00 am a 12:00 M Domingo: de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del área de atención al usuario, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
	Celular corporativo SIAU	3145564557		

Virtual	Aplicativo Página Web	www.esehospitalsantafedeantioquia.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Ruta: https://esehospitalsantafedeantioquia.gov.co/atencion-al-ciudadano/ . Columna Registro: Peticiones, Quejas y Reclamos. Así mismo en la columna Consulta pueden estar Pendiente del trámite de su solicitud.
Virtual	Correo electrónico PQRSD	atencionalusuario@esehospitalsantafeantioquia.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su Trámite.
Escrito	Radicación correspondencia.	Calle 10 # 3 -24 ESE Hospital San Juan de Dios- oficina de archivo administrativo	Lunes a jueves de 7:00 am a 12m y de 1:00 pm a 5:00 pm. Viernes: de 7:00 am a 12m y de 1:00 pm a 4:00 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y derechos de petición.
	Buzón de Sugerencias	Calle 10 # 3 -24 ESE Hospital San Juan de Dios	Lunes a jueves de 7:00 am a 5:00 pm. Viernes: de 7:00 am a 4:00 pm. Sábado: 7:00 am a 12:00 M Domingo: de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.	Recibir periódicamente las manifestaciones de los usuarios, funcionarios, servidores y ciudadanos.