

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 de atención al usuario	Calle 10 # 3 –24 Barrio Jesús ESE Hospital San Juan de Dios	<p>Lunes a jueves de 7:00 am a 5:00 pm.</p> <p>Viernes: de 7:00 am a 4:00 pm.</p> <p>Sábado: 7:00 am a 12:00 M.</p> <p>Domingo: de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.</p>	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	<p>Lunes a Jueves de 7:00 am a 5:00 pm.</p> <p>Viernes: de 7:00 am a 4:00 pm.</p>	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	<p>Sábado: 7:00 am a 12:00 M</p> <p>Domingo: de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.</p>	

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.
	Correo electrónico PQRSD	atencionalusuario@esehospitalsantafedeantioquia.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.