

## GRUPOS DE VALOR



Los procesos de atención al ciudadano requieren un trabajo coordinado entre las diferentes dependencias de la Ese Hospital Regional Centro y el Sistema de Información y atención al Usuario, en donde cada una de las partes cumple con tareas específicas según el proceso de que se trate.

En cumplimiento de la Atención al Ciudadano y demás disposiciones vigentes en la materia, ha adelantado las acciones, para efectuar ajustes razonables en la oferta de servicios prestados a los Grupos de Valor: usuarios por municipio, Entidades públicas y Empresas Planes de beneficios. Los servicios prestados por la Ese Hospital Regional Centro en servicio a la salud de Baja complejidad son:

### ACCIONES INCLUYENTES PARA EL SERVICIO A GRUPOS DE VALOR

Para la vigencia 2017 La ESE Hospital Regional Centro, incluyo acciones en la Información y atención al usuario

1. Protocolos de Atención Preferencial. Los servidores públicos de la Ese Hospital Regional Centro tiene en cuenta para la atención al ciudadano en cada dependencia e IPS Institución implemento Protocolos de Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad, tercera edad, embarazadas y protección al menor de igual manera en el caso de discapacidad si tiene acompañante se averigua si desea la prioridad o si el acompañante le hace la diligencia.
2. Se actualizo modificación al buzón de quejas y sugerencias en cada municipio y en cada IPS haciendo que sea más visible y al ingreso que tenga accesibilidad. Este sistema de información y atención al usuario los ciudadanos pueden acceder de manera rápida eficiente y segura a los trámites como peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, prestando un servicio oportuno y dando respuesta a cada solicitud presentada en los diferentes medios dispuestos para ello.
3. Capacitación a los usuarios con el fin de conozcan sus derechos y obligaciones con el fin de que utilicen los servicios solicitados.

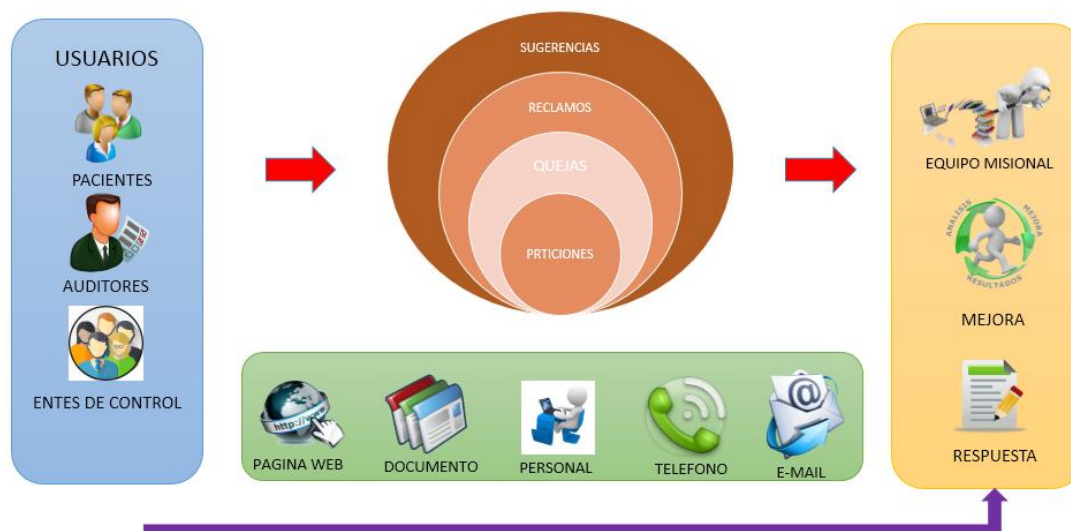
4. Capacitación a los servidores públicos de la ESE HRC con el fin de sensibilizar el trato con los usuarios con el fin de hacer Humanos. Entender las situaciones del paciente
  
5. Accesibilidad a Página Web La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lleva a cabo las acciones para la implementación de los criterios de accesibilidad y usabilidad, para facilitar a los Grupos de Valor, el acceso a la información publicada en el portal web

GRUPO DE VALOR	CANAL	FALENCIAS ENCONTRADAS	MEDIO	MUNICIPIO	
USUARIO	ESCRITO	Desconocimiento Norma Falta de Humanización de servicio	RECEPCION	SALAZAR	3
				SAN CAYETANO	14
				VILLACARO	2
				SANTIAGO	4
				LOUREDES	1
	TELEFONICO	Necesidad de Información	RECEPCION	ARBOLEDAS	4
	EAPB	ESCRITO	solicitud de información	RECEPCION	VILLACARO
GRAMALOTE					2
SALAZAR					2
ADMIN					6
ENTIDADES PUBLICAS	ESCRITO	Participación en programas solicitud de Información	CORREO ELECTRONICO	SAN CAYETANO	1
				ADMIN	1
				SALAZAR	2
				SANTIAGO	7
				GRAMALOTE	2
				SANTIAGO	2

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención personal	Calle 1N # 2E – 85 Quinta Bosh Cúcuta. IPS del municipio oficina de SIAU.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los encargados de acuerdo a la petición, queja y/o reclamo.
Correspondencia	Radicación de Correspondencia	Calle 1N # 2E – 85 Quinta Bosh Cúcuta. IPS del municipio oficina de SIAU.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm	Recibir, radicar y direccionar al área encargada para el trámite correspondiente.

Electrónico	página Web. Correo electrónico	<a href="http://www.esecentronds.com">www.esecentronds.com</a> <a href="mailto:esecentro@gmail.com">esecentro@gmail.com</a>	El portal web está activo las 24 horas.	Ruta: <a href="http://www.esecentronds.com/web/index.php/atencion-al-usuario">http://www.esecentronds.com/web/index.php/atencion-al-usuario</a> Atención al usuario – formulario de contacto.
Teléfono	Cellular	3118111189	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm	Recepcionar la llamada y tomar los datos correspondientes para dar trámite a la misma
Buzón	Buzón de PQR	IPS de cada Municipio.	De lunes a domingo las 24 horas.	Realizar la apertura en presencia de un usuario dos veces al mes y remitir a la sede administrativa para su trámite.

Los mecanismos de atención ciudadana que se han establecido en la ESE Hospital Regional Centro, han generado espacios efectivos de interlocución con los usuarios, organizaciones públicas y privadas, y actores de diversos sectores de la sociedad, a través de un diálogo de carácter permanente, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de los usuarios.



### Medios y Canales de Comunicación

**Sitio Web:** [www.esecentronds.com](http://www.esecentronds.com)

Correo electrónico: [esecentro@gmail.com](mailto:esecentro@gmail.com)

Teléfono: 3118111189

Dirección correspondencia: Cil 1N # 2E-85 Quinta Bosh.- Cucuta N. de S.

Buzón de PQR. En cada IPS

