

	<p align="center"><b>E.S.E. HOSPITAL REGIONAL CENTRO</b>  <b>NIT. 807.008.824-6</b>  <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	
<p>Versión: 02</p>	<p align="center"><b>PLANEACION ESTRATEGICA</b></p>	<p>Fecha: 01-05-2014</p>
<p>Código: DE-PE-F-010</p>	<p align="center"><b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b></p>	<p>Página 1-1</p>

**Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.**



La dependencia de SIAU sistema de información y atención al usuario tiene su hacer un enfoque basado en el usuario y la satisfacción de sus necesidades de salud que requieren de la coordinación entre las diferentes dependencias de la institución donde cada una de las partes cumple con tareas específicas enfocadas a la atención con calidad y oportunidad.

El sistema de información y atención al usuario dispone de canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder de manera rápida eficiente y segura a los trámites como peticiones quejas reclamos y/o sugerencias de la institución prestando un servicio oportuno y da respuesta a cada solicitud presentada por los diferentes medios dispuestos para ello. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades y usuarios son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

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 del 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 del 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> esecentro@gmail.com	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	celular	3118111189	Días hábiles del 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	Buzon 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 dialogo y una rendición de cuentas 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](tel:3118111189)

Dirección correspondencia:

Cll 1N # 2e-85 quinta bosh.

Buzón de PQR.

De acuerdo a lo establecido en “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión”, y teniendo en cuenta que el DNP, está comprometido con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de productos y actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información de los grupo de interés.

Para su implementación el DNP, toma como referencia las cinco (5) estrategias generales, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a la Información.

