

Yo brindo un servicio

# OPORTUNO

cuando:

Resuelvo las solicitudes que realizan mis grupos de valor en los tiempos acordados, orientando el cómo, cuándo, dónde y a quién acudir para resolver las solicitudes. ¡El tiempo de todos es oro!

Recibo y respondo las peticiones, etc, de la ciudadanía en los diferentes escenarios de interacción establecidos por nuestro sector administrativo de salud, tales como, canales de atención (telefónico, virtual y presencial), farmacia, archivo de historias clínicas, laboratorios, teniendo en cuenta los Acuerdos de Niveles de Servicio- ANS.

Conozco el proceso de servicio al ciudadano y el procedimiento para la gestión de PQRSD<sup>\*</sup>, los tiempos de ley y el manejo del sistema para gestionarlos.

\*Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicidades.