

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
96	Atención al Usuario	Guía, orientación, acompañamiento a los usuarios que llegan a esta casa de salud.	Contacto directo con personal de chaleco rojo en puntos estratégicos: Consulta Externa, Hospitalización, Emergencia, Central Telefónica, Farmacia, Laboratorio e Información Hospitalaria.	Tener la necesidad de ser atendidos en esta casa de salud ya sea con transferencia de 1er y 2do nivel o por emergencia.	1. Escuchar y receptor la solicitud e inquietud de los usuarios. 2. Direcionar, acompañar y/o brindar asistencia. 3. Revisar la documentación para asignar el turno correspondiente de atención.	06h30 a 16h30 en Consulta Externa. 07h00 a 19h00 en Hospitalización. 07h00 a 20h00 en Emergencia.	Gratuito	Inmediata	Ciudadanía en general	Información Hospitalaria, Central Telefónica, Consulta Externa, Emergencia.	Av. Gran Colombia y Yaguachi - Frente a la Asamblea Nacional. Telf: 2507921-22-23-24, Correo Electrónico: atencion.usuario@hee.gob.ec	Counter de atención, oficina, correo electrónico, chat en línea, call center, teléfono	No	" NO APLICA" No contamos con formularios para el servicio de Consulta Externa ya que el usuario llega con la respectiva documentación. En caso de desear registrar una inconformidad, el usuario deberá comunicarse a través de la línea 171 #3, o acercarse a la ventanilla única de Atención al Usuario	Información General: www.hee.gob.ec Correo electrónico de contacto: atencion.usuario@hee.gob.ec	31,124	129,685	90% de satisfacción de los usuarios
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						298,192"NO APLICA", LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/01/2020						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):												UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ING. FRANCISCO ARANDA						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												francisco.aranda@hee.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3814970 Ext. 3301						