


 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS				
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO: SIU-S2-P5	VIGENCIA: 25/05/2025	V4	PÁGINA 1 de 5	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Estratégicos, misionales y de apoyo.

OBJETIVO PRINCIPAL: Prestar el servicio de atención al cliente a través de todas las líneas de acceso telefónico (líneas externas y cabinas) y whatsapp con el fin de satisfacer las necesidades del usuario.

ACTIVIDADES

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Realizar capacitaciones periódicas de socialización e instrucción del proceso adecuado en el así como call center.	GTH-S1-F5 Control de asistencia	Coordinador de SIAU
2	H	Revisar los recursos humanos, logísticos e insumos necesarios para el adecuado desarrollo de la recepción de las llamadas que ingresan al sistema integrado de telefonía de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.	N/A	Coordinador de SIAU
CONSULTA EXTERNA: MEDICINA GENERAL, ENFERMERIA, ODONTOLOGIA, ESPECIALIDADES MEDICAS, MODALIDAD PRESENCIAL.				
3	H	Realizar la apertura de las agendas mensualmente	Índigo Vie.	Gestor de Agendamiento
4	H	Marcar a la línea 608-8632828, líneas de acceso según EPS, o enviar mensaje de solicitud al whatsapp 3043849992, para solicitar su cita de consulta externa, de acuerdo a su EPS.	N/A	Usuario
5	H	Recibir la llamada que ingresa al call center.	Quedan grabadas en el programa Omnileads	Auxiliar de Atención al usuario líneas asignadas o habilitadas
6	H	Contestar el teléfono lo antes posible Observación: Es necesario que el	Asignación de la cita en la	Agentes Call Center líneas telefónicas

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
ASIGNACIÓN DE CITAS



<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-P5</p>	<p>VIGENCIA: 25/05/2025</p>	<p>V4</p>	<p>PÁGINA2 de 5</p>
---	---------------------------------	------------------------------------	------------------	----------------------------

	<p>agente hable con tono de voz amable, cordial, claro y pausado para que el usuario comprenda el mensaje.</p> <p>Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.</p> <p>Saludar a quien llama de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenos días, bienvenido a la ESE Carmen Emilia Ospina, le habla (nombre y apellido del agente que responde) en que le puedo colaborar • Solicita Número de documento del usuario que requiere el servicio. • Verifica el número y corrobora el nombre del usuario: señor (a)... en la base de datos de la ESE CEO, se aprovecha el abordaje con el usuario para actualizar datos de contacto (teléfono, dirección y correo electrónico). • Revisa en el validador de cada EAPB para verificar que la ESE CEO es el prestador asignado y servicios contratados. • Solicita al usuario el centro de salud o sede donde quiere ser atendido al igual que su médico de preferencia. • Agenda la cita en el sistema y le comunica al usuario el día, la hora, el lugar y el nombre de quien lo atenderá. 	<p>herramienta Índigo</p>	
--	---	---	--

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
ASIGNACIÓN DE CITAS



PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO: SIU-S2-P5	VIGENCIA: 25/05/2025	V4	PÁGINA 3 de 5
---	--------------------------	-----------------------------	-----------	----------------------

		<ul style="list-style-type: none"> Hace confirmación con el usuario la claridad del día, hora y lugar de atención. Se confirma con el usuario si requiere alguna información adicional. Despedida, recuerda que se comunicó con (Nombre del agente que atendió). 		
7	H	Recibir la asignación de su cita y registrar la información suministrada por el agente call center con el fin de cumplir su cita el día, hora, centro de salud y médico asignado.	N/A	Usuario
8	H	Finalizadas las agendas y en horas de la tarde se procede a enviar mensajes de texto para recordar la cita asignada para el día hábil siguiente a cada usuario con el fin de evitar la inasistencia de los mismos	Base de datos de citas asignadas	Gestor de Agendamiento
9	H	Cancelación de cita. Si el usuario llama para reprogramar o cancelar su cita, el agente call center, procede a registrar esta solicitud en el software.	Índigo	Usuario
10	H	Durante la asignación de la cita de consulta externa, el agente valida si el usuario tiene pendiente seguimiento a alguna de las rutas de mantenimiento de la salud – Res. 3280 de 2018, para sugerir su agendamiento con conjuntamente con la cita de medicina general Si el usuario acepta la cita de PyM, se le asignará conforme al numeral 6 de este documento.	N/A	Agente Call Center
11	H	En cada sede cancelaran e ingresaran citas que les sean	Índigo	Auxiliares administrativas

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
ASIGNACIÓN DE CITAS



PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO: SIU-S2-P5	VIGENCIA: 25/05/2025	V4	PÁGINA 4 de 5
---	--------------------------	-----------------------------	-----------	----------------------

	informadas ya sea por petición del paciente, médico o jefe de zona.		Circulantes – Orientadores SIAU
CONSIDERACIONES ESPECIALES			
N/A			

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
3	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso “Monitoreo de servicios”. Se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación de los ítems: 1, 3, 5, 6, 8, 10, 12, 15, 20, 23, “Consulta externa medicina general” por “Consulta externa medicina general modalidad presencia y teleconsulta”, “Consulta externa odontología” por “Odontología urgencias modalidad presencial (contingencia covid 19)” y “Procedimiento transversal a los procesos”. 	12/11/2020
4	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de actualizarlo con forme al procedimiento actual y obtener una mejora continua en el subproceso “Monitoreo de servicios”. Se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Ajuste a la redacción del Objetivo Principal 3. Modificación de los ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, y 13 4. Se suprime el ítem 8 5. Unificación del contenido en subtítulo: “Consulta Externa: 	25/05/2025

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
ASIGNACIÓN DE CITAS



PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO: SIU-S2-P5	VIGENCIA: 25/05/2025	V4	PÁGINA 5 de 5
---	--------------------------	-----------------------------	-----------	----------------------

	<p>medicina general modalidad presencial”, quedando así: Consulta externa: medicina general, enfermería, odontología, especialidades médicas, modalidad presencial.</p> <p>6. Se suprime el contenido en los subtítulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Odontología Urgencias Modalidad presencial (contingencia Covid 19) - Ayudas diagnosticas - Solicitud de información general a la línea amiga. - Citas PYP por búsqueda activa de usuario. <p>Correspondientes a los ítems: 15 al 38.</p>	
<p>Nombre: Nelcy Tovar Trujillo Agremiada área Sistema de Información y Atención al Usuario.</p>	<p>Nombre: Esain Calderón Ibata Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: Marby Liliana Tafur Charry Cargo: Gerente (E)</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o y t
ESE Carmen Emilia Ospina