



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**CHARLAS EDUCATIVAS AL USUARIO**



PROCESO: SISTEMA DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL  
USUARIO

CÓDIGO: SIU-S1-P1

VIGENCIA: 08/08/2023

V5

PÁGINA 1 de 3

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

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Dar a conocer a la comunidad que se encuentra dentro de las diferentes sedes de la institución, por medio de charlas educativas, temas referentes a la calidad, prestación y atención de los diferentes servicios que otorga nuestra IPS.

**ACTIVIDADES**

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Establecer cronograma de charlas educativas anual para el personal Auxiliar de SIAU, de los temas referentes a la atención de los usuarios con base a las manifestaciones o quejas que se vean reflejadas en los servicios que presta la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.	<b>SIU-SI-F1 Cronograma de charlas educativas anual personal SIAU / GTH-S1-F5 Control de asistencia</b>	Líder oficina atención al usuario
2	P	Realizar cronograma de charlas educativas por días preparando los temas a impartir a los usuarios, con base a las manifestaciones recepcionadas en el buzón de sugerencias. <b>(Ver temas en consideraciones especiales).</b>	<b>Cronograma de charlas educativas por días</b>	Auxiliar atención al usuario
3	H	Dirigirse cada dos horas a la sala de espera los servicios de la E.S.E. (Consulta Externa y Urgencias) con el fin de socializar y capacitar a los usuarios en los diferentes temas relacionados en el cronograma de capacitación.	<b>N/A</b>	Auxiliar atención al usuario
4	H	Brindar un saludo cordial y presentarse ante los usuarios para proceder a realizar la presentación y desarrollo del tema.	<b>N/A</b>	Auxiliar atención al usuario
5	H	Realizar intercambio de	<b>N/A</b>	Auxiliar atención al

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i y t  
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**CHARLAS EDUCATIVAS AL USUARIO**



PROCESO: SISTEMA DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL  
USUARIO

CÓDIGO: SIU-S1-P1

VIGENCIA: 08/08/2023

V5

PÁGINA 2 de 3



		comunicación con los usuarios para verificar la comprensión del tema expuesto.		usuario
6	H	Recopilar información de los usuarios educados; como forma de verificación de la actividad; (Fecha, nombre, documento, EPS, firma y registro fotográfico de las charlas dadas en el día.	<b>Registro charlas educativas / Registro fotográfico diario</b>	Auxiliar atención al usuario
7	H	Finalizado el tema de educación del día, despedirse de los usuarios de manera cordial, agradeciendo la atención prestada y reafirmando la importancia de conocer la institución a través de las charlas.	<b>N/A</b>	Auxiliar atención al usuario
8	V	Realizar visitas periódicas a las diferentes sedes para corroborar la información dada en las charlas educativas, entrevistando a algunos usuarios y así verificar que las auxiliares cumplan con el objetivo de la educación y la meta asignada el cual serían diariamente 5 charlas educativas y mensualmente mínimo serían 200 charlas educativas, una vez se verifique esta información, la auxiliar administrativa técnica (asistente de la líder) escaneara las charlas educativas y registros fotográficos y llevará un consolidados del cumplimiento semanal y mensual de la meta de cada una de las auxiliares.	<b>N/A</b>	Líder oficina atención al usuario / Auxiliar administrativa técnica (asistente de la líder)

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

Twitter Facebook YouTube  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>CHARLAS EDUCATIVAS AL USUARIO</b>			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	<b>CÓDIGO:</b> SIU-S1-P1	<b>VIGENCIA:</b> 08/08/2023	<b>V5</b>	<b>PÁGINA</b> 3 de 3

<b>9</b>	<b>A</b>	De las fallas encontradas en el desarrollo del procedimiento descrito se realizara el respectivo plan de mejora si se requiere.	<b>GC-S3-F17</b> <b>Plan de mejora</b>	Agremiación asistir / Líder oficina atención al usuario
----------	----------	---	---	--

### CONSIDERACIONES ESPECIALES

Se determina que los usuarios deben conocer e informarse de los temas relacionados con los servicios prestados en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, con finalidad de mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio. Los temas a impartir son:

- Deberes y derechos.
- Clasificación del triage y el tiempo de espera en cada una de las clasificaciones.
- Rutas de mantenimiento a la salud.
- Servicios que presta la E.S.E.
- Enfermedades.
- Rutas de accesibilidad a los servicios.
- Medios de accesibilidad para solicitud de citas.
- Uso de herramientas (buzón de sugerencias).
- Importancia de las Agremiaciones.
- Protocolo de desinfección de manos.

*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  
Saud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**CHARLAS EDUCATIVAS AL USUARIO**



PROCESO: SISTEMA DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL  
USUARIO

CÓDIGO: SIU-S1-P1

VIGENCIA: 08/08/2023

V5

PÁGINA 4 de 4

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
2	Modificación de documento:	14/08/2013
3	Modificación de documento:	08/06/2018
4	Modificación de documento:	12/11/2020
5	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de dar cumplimiento al cronograma de actualización de documentos del área de Ingeniería de procesos de Calidad y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso "Línea de frente", se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de la vigencia.</li> <li>2. Modificación de los ítems: 2, 3, 6, 7, 8 nombre del documento: <b>"Capacitación al usuario" a "charlas educativas al usuario"</b>, codificación de los registros, responsables y consideraciones especiales.</li> <li>3. Ajustes estructurales.</li> </ol>	08/08/2023
<p>Nombre: <del>Leydi</del> Catalina Gómez Calderón. Contratista área Sistema de Información y Atención al Usuario.</p> <p>Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Agremiada Asistir.</p> <p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.</p> <p>Nombre: <del>Ingry</del> Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.</p>		
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

Facebook, Instagram, Twitter icons  
ESE Carmen Emilia Ospina