



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
ORIENTACIÓN AL USUARIO



PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: SIU-S1-P2

VIGENCIA: 10/07/2023

V6

PÁGINA 1 de 2

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

OBJETIVO PRINCIPAL: Informar, orientar y dar a conocer al usuario los servicios que presta la E.S.E. Carmen Emilia Ospina y la forma en que se accede a los mismos.

ACTIVIDADES



No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Realizar capacitaciones periódicas de socialización e instrucción al personal de la oficina de atención al usuario en temas relacionados con servicio y atención humanizada, además garantiza la continua actualización de información acerca de las novedades que se presentan en los servicios que presta la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.	GTH-S1-F5 Control de asistencia	Líder Oficina de Atención al Usuario y/o líderes encargados en los temas programados mensualmente
2	H	Recibir al usuario ya sea de manera presencial o vía telefónica de manera cordial, saludando y brindando orientación y respuesta a las solicitudes de citas o a los interrogantes que formule el usuario.	N/A	Auxiliar de Atención al Usuario
3	H	Si la orientación es por vía telefónica, guiarlos de la mejor manera y si el usuario necesita orientaciones más específicas enviarlos con el personal de línea de frente del centro de salud para que le pueda orientar mejor u Acompañar al usuario si se requiere hasta los servicios internos de la institución en caso de una emergencia.	N/A	Auxiliar de Atención al Usuario

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN AL USUARIO			
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: SIU-S1-P2	VIGENCIA: 10/07/2023	V6	PÁGINA 2 de 2

4	H	Despedirse del usuario de forma amable después de haber realizado su pertinente orientación.	N/A	Auxiliar de Atención al Usuario
5	V	Verificar a través de encuestas realizadas a los usuarios en cada una de las sedes de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, si el proceso de orientación al usuario se realice de manera adecuada.	SIU-S3-F3 Encuesta de satisfacción al usuario y calidad del servicio	Líder oficina de Atención al Usuario
6	A	Analizar y revisar la información consignada sobre la gestión adelantada en el procedimiento anteriormente descrito y generar las acciones de mejora que correspondan.	GC-S3-F17 Plan de mejora	Agremiación Asistir

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Se solicita que en el trato al usuario se debe eliminar el uso de frases como:

- “Yo no sé”
- “Tendrá que esperar”
- “Ustedes los usuarios se quejan demasiado”
- “Lo siento, pero yo no estoy autorizado”
- “Son las normas de la empresa”
- “Es imposible hacerlo”
- “Estoy solo”
- “No tengo tiempo”
- “Ese no es mi problema”

En el trato al usuario debe promoverse el uso de frases como:

- Buenos días señor o señora (por su nombre).
- ¿En Qué le puedo colaborar?
- Gracias
- Si, por supuesto
- Enseguida lo atiendo
- Ahora mismo le informo
- Siéntese por favor
- Bienvenido
- Vuelva pronto

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
ORIENTACIÓN AL USUARIO



PROCESO: SISTEMA DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL
USUARIO

CÓDIGO: SIU-S1-P2

VIGENCIA: 10/07/2023

V6

PÁGINA 3 de 3

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
3	Modificación del documento.	14/08/2013
4	Modificación del documento:	08/06/2018
5	Modificación del documento:	12/11/2020
6	<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"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación de los ítems: 2, 3, codificación de los registros, responsables 3. Ajustes estructurales. 	10/07/2023
<p>Nombre: Leydi 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: Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.</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
ESE Carmen Emilia Ospina