



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S1-P1
CAPACITACIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	3
		VIGENCIA	08/06/2018
PAGINA 1 DE 2			

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Administrativos y Asistenciales.				
OBJETIVO PRINCIPAL: Informar, orientar y dar a conocer al usuario novedades en los servicios o la forma de usar de manera adecuada los mismos.				
ACTIVIDADES				
No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Establecer cronograma de capacitación 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.	SIU-SI-F1 Cronograma de capacitación anual personal SIAU / GTH-S1-F5 Acta de asistencia	Coordinador Oficina Atención al Usuario
2	P	Realizar cronograma de capacitación por días preparando los temas a impartir a los usuarios, con base a las manifestaciones recepcionadas en el buzón de sugerencias. Ver temas en consideraciones especiales.	SIU-S1-F3 Cronograma de capacitación por días	Auxiliar Atención al Usuario
3	H	Dirigirse a la sala de espera de 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.	N.A	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.	N.A	Auxiliar Atención al Usuario
5	H	Realizar intercambio de comunicación para con los usuarios para verificar la comprensión del tema expuesto.	N.A	Auxiliar Atención al Usuario
6	H	Recopilar información de los usuarios capacitados, como forma de verificación de la actividad; (Fecha, Nombre, Documento, EPS, Firma).	SIU-S1-F2 Registro charlas educativas	Auxiliar Atención al Usuario
7	H	Finalizada la capacitación despedirse de los usuarios de manera cordial, agradeciendo la atención prestada y reafirmando la importancia de conocer la institución a través de las capacitaciones.	N.A	Auxiliar Atención al Usuario
8	V	Realizar visitas periódicas a las diferentes sedes para corroborar la información dada en las capacitaciones, entrevistando a algunos usuarios, y así verificar que las auxiliares cumplan con el objetivo de la capacitación y la meta asignada por el coordinador mensualmente en cada sede.	N.A	Coordinador Oficina Atención al Usuario

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S1-P1
	CAPACITACIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	3
			VIGENCIA	08/06/2018
			PAGINA 2 DE 2	

9	A	De las fallas encontradas en el desarrollo del procedimiento descrito se realizara el respectivo plan de mejoramiento.	GC-S6-F12 Plan de mejora por proceso	Coordinador 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.
- Triage
- P y P
- Servicios que presta la E.S.E.
- Enfermedades
- Rutas de accesibilidad a los servicios
- Uso de herramientas (buzón de sugerencias)
- Solicitud de citas
- Importancia de las Agremiaciones

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
2	Modificación del documento.	14/08/2013
3	Modificación del documento: Se actualizan las actividades según ciclo Deming, se adicionan consideraciones especiales dentro del procedimiento con la finalidad de obtener una mejora continua dentro del subproceso " Línea de frente"	08/06/2018
Nombre: Sandra Velásquez A Cargo: Coordinadora SIAU	Nombre: Mónica Bibiana Martínez Cargo: Coordinadora de Calidad	Nombre: Erika Paola Cardoza Cargo: Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó