



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S1-P2
ORIENTACIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	4
		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 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	Coordinador Oficina de Atención al Usuario
2	H	Recibir al usuario de manera cordial, saludando y brindando orientación y respuesta a los interrogantes que formule el usuario.	N.A	Auxiliar de Atención al Usuario
4	H	Acompañar al usuario si se requiere hasta el servicio en caso de una emergencia.	N.A	Auxiliar de Atención al Usuario
5	H	Despedirse del usuario de forma amable después de haber realizado su pertinente orientación.	N.A	Auxiliar de Atención al Usuario
9	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	Coordinador Oficina de Atención al Usuario
10	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-S6-F12 Plan de mejora por proceso	Coordinador Oficina de Atención al Usuario

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”



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S1-P2
ORIENTACIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	4
		VIGENCIA	08/06/2018
		PAGINA 2 DE 2	

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

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
3	Modificación del documento.	14/08/2013
4	Modificación del documento: Se ajustaron las actividades, se organizan en orden según el ciclo Deming, se adicionan consideraciones especiales con el fin 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