



<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	SIU-S1-P1
<b>CAPACITACIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	4
		<b>VIGENCIA</b>	12/11/2020
PAGINA 1 DE 4			

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

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Informar, orientar y dar a conocer al usuario novedades en los servicios o la forma de usar de manera adecuada los mismos.

<b>ACTIVIDADES</b>				
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.	<b>SIU-SI-F1 Cronograma de capacitación anual personal SIAU / GTH-S1-F5 Acta de asistencia</b>	<b>Coordinador Oficina Atención al Usuario</b>
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. <b>(Ver temas en consideraciones especiales).</b>	<b>SIU-S1-F3 Cronograma de capacitación por días</b>	<b>Auxiliar Atención al Usuario</b>
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.	<b>N/A</b>	<b>Auxiliar Atención al Usuario</b>
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>	<b>Auxiliar Atención al Usuario</b>
5	H	Realizar intercambio de comunicación con los usuarios para verificar la comprensión	<b>N/A</b>	<b>Auxiliar Atención al Usuario</b>



<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	SIU-S1-P1
<b>CAPACITACIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	4
		<b>VIGENCIA</b>	12/11/2020
<b>PAGINA 2 DE 4</b>			

		del tema expuesto.		
6	H	Recopilar información de los usuarios capacitados, como forma de verificación de la actividad; (Fecha, Nombre, Documento, EPS, Firma).	<b>SIU-S1-F2 Registro charlas educativas</b>	<b>Auxiliar Atención al Usuario</b>
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.	<b>N/A</b>	<b>Auxiliar Atención al Usuario</b>
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 los auxiliares cumplan con el objetivo de la capacitación y la meta asignada por el coordinador mensualmente en cada sede.	<b>N/A</b>	<b>Coordinador Oficina Atención al Usuario</b>
9	A	De las fallas encontradas en el desarrollo del procedimiento descrito se realizara el respectivo plan de mejoramiento.	<b>GC-S6-F12 Plan de mejora por proceso</b>	<b>Coordinador Oficina Atención al Usuario</b>

**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)



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S1-P1
<b>CAPACITACIÓN AL USUARIO</b>		VERSIÓN	4
		VIGENCIA	12/11/2020
		PAGINA 3 DE 4	

- Solicitud de citas
- Importancia de las Agremiaciones
- Protocolo de desinfección de manos.



<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	SIU-S1-P1
<b>CAPACITACIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	4
		<b>VIGENCIA</b>	12/11/2020
<b>PAGINA 4 DE 4</b>			

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
4	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de 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: “Procedimiento transversal a los procesos”.</li> <li>3. Incorporación en el ítem: “Consideraciones especiales: Protocolo de desinfección de manos”</li> </ol>	12/11/2020
<p>Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón. Contratista área Sistema de Información y Atención al Usuario.</p> <p>Nombre: Evelyn Karolina Polanco. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: Ela Tatiana Perdomo Rivera. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: José Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente</p>
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>