



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S1-P2
<b>ORIENTACIÓN AL USUARIO</b>		VERSIÓN	5
		VIGENCIA	12/11/2020
		PAGINA 1 DE 3	

**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.	<b>GTH-S1-F5 Control de asistencia</b>	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.	<b>SIU-S3-F3 Encuesta de Satisfacción al Usuario y calidad del servicio</b>	Coordinador Oficina de Atención al Usuario
10	A	Analizar y revisar la información consignada sobre la gestión adelantada en el procedimiento	<b>GC-S6-F12 Plan de mejora por</b>	Coordinador Oficina de

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	SIU-S1-P2
	<b>ORIENTACIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	5
			<b>VIGENCIA</b>	12/11/2020
	<b>PAGINA 2 DE 3</b>			

	anteriormente descrito y generar las acciones de mejora que correspondan.	<b>proceso</b>	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”

**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



<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>SIU-S1-P2</b>
<b>ORIENTACIÓN AL USUARIO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>5</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>12/11/2020</b>
		<b>PAGINA 3 DE 3</b>	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
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
5	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: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de la vigencia.</li> <li>2. Modificación del ítem: “Procedimiento transversal a los procesos”.</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>