



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LA LINEA 018000,
LINEA CONVENCIONAL Y PÁGINA WEB**

Versión 4

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Elaborado	Isolina González León	Trabajadora Social	Subcientífica	15-05-2021
Revisión	Nancy Patricia Herrera García	Servicios Ambulatorios	Subcientífica	15-05-2021
Aprobación	Esmeralda Otero Álvarez	Gerente	Gerente	15-05-2021



1. OBJETIVO

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las peticiones presentadas por los usuarios mediante el mecanismo de la línea 018000 y la Página Web con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las llamadas recepcionadas de los usuarios de los diferentes centros y puestos de salud y comunidad en general que se contacte mediante este mecanismo.

3. RESPONSABLE

La coordinadora del Servicio de Atención al Usuario

4. DEFINICIONES

LINEA 018000: línea telefónica gratuita dirigida a todos los usuarios

Línea convencional telefónica: línea telefónica fija

Queja: Manifestación de inconformidad contra algo o alguien.

Reclamo: solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley.

Consulta: la petición que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.

Usuario: Persona que usa ordinariamente los servicios de la empresa.

Tiempo de espera: cuando se debe solicitar información a otra dependencia, se debe dar un tiempo corto para esperar la respuesta, el máximo de tiempo para requerirla es de 5 minutos.

5. CONDICIONES GENERALES

N.A

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LA LINEA
018000, LINEA CONVENCIONAL Y PÁGINA WEB**

Código: 10531-OT006

Fecha: 15-05-2021

Versión: 4

6. DESARROLLO

No	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Saludar amablemente, identificándose como Funcionario de la ESEB y posteriormente se identifica dando el nombre de quien atiende la llamada.	Coordinador del SIAU	NA
2	Con voz calmada solicitar al interlocutor los datos de identificación: nombre, número de documento de identidad, seguridad social, dirección, teléfono registrarlos en el formato	Coordinador del SIAU	Formato de registro diario de Atención 10531-FR004 Versión:3
3	Preguntar el motivo de la llamada y escuchar atentamente.	Coordinador del SIAU	Formato de registro diario de Atención10531-FR004 Versión:3
4	Si es pertinente dar respuesta inmediatamente a la consulta se da la información o resolución; de lo contrario, si al preguntar el motivo de la llamada esta amerita información de otra unidad, se solicita al usuario esperar en la línea y no colgar, se indaga con el funcionario responsable de solucionar el motivo de llamada, analizando el tiempo de espera que tomará obtener la respuesta, si está dentro del límite permitido se vuelve a la comunicación con el usuario agradeciendo por haber esperado en la línea y se da la respuesta pertinente. En caso que el tiempo de espera vaya a ser mayor a lo establecido, se le comunica al usuario que lo estaremos contactando al número telefónico que nos ha dado para darle la respuesta pertinente a su solicitud.	Coordinador del SIAU – Jefe de procesos	Formato de registro diario de Atención10531-FR004 Versión:3
5	Se despide al usuario recordando el nombre de quien lo atendió y registrando en resumen de la resolución o indicando que está pendiente según sea el caso. Cuando ha quedado pendiente respuesta, se contacta al usuario telefónicamente identificándose	Coordinador del SIAU	Formato de registro diario de Atención10531-FR004 Versión:3

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LA LINEA 018000, LINEA CONVENCIONAL Y PÁGINA WEB**

Código: 10531-OT006

Fecha: 15-05-2021

Versión: 4

	con nombre completo e informando el motivo de la llamada y dando la respuesta pertinente, la duración de esa llamada no debe superar treinta minutos y al finalizar debe registrar el resumen en el formato.		
6	Si la solicitud de información se recibe a través de la página Web, se analiza el motivo, remitiendo la inquietud al funcionario o jefe de proceso responsable y se emite respuesta al usuario por ese mismo medio	Coordinador del SIAU- jefe de Procesos	Pantallazo Correo electrónico- archivo físico
7	Al final del mes se hace consolidado de las peticiones recibidas a través de estos medios (línea 018000, línea convencional y página web) generando el informe de los motivos de peticiones a subdirección científica y gerencia.	Coordinador del SIAU	Informe

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

Circular externa 009 del 3 de Julio de 1996
Constitución Política de Colombia de 1991
Ley 1122 de 2007
Decreto 1757 de 1994
Decreto 1011 de 2006 Resoluciones reglamentarias 1043,1445 y 1446
Circular Única 049 de 2008
Decreto 4747 de 2007
Resolución 1441 2012
Resolución 123 2013
Ley 1755 de 2015 art. 14 derechos de petición y demás
Ley 1751 de 2015 ley Estatutaria en salud
Decreto 780 de 2016 Reglamentario del sector salud y protección social
Circular Externa 008 de 2018 Supersalud
Resolución 2063 de 2017 participación social en salud
Resolución 229 de 2020 carta de derechos y deberes afiliados al SGSSS
Resolución 113 de 2020 certificado de discapacidad

8. PUNTOS DE CONTROL

Se debe registrar el total de los datos contenidos en el formato de registro de las llamadas.

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LA LINEA
018000, LINEA CONVENCIONAL Y PÁGINA WEB**

Código: 10531-OT006

Fecha: 15-05-2021

Versión: 4

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS
15/11/2009	1	Procedimiento para la atención de la línea 018000 y línea convencional
13/02/2014	2	Actualización en el título Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos Inclusión documentos de referencia
16/12/2020	3	Cambios en el desarrollo Cambio de formato de registro del desarrollo, se anula el formato registro de llamada telefónicas 018000 y convencional y pág. Web Código: AU-FR010 Versión:2 Actualización inclusión documentos de referencia
15/05/2021	4	Actualización de logo Cambios en el desarrollo y actualización de los formatos Actualización documentos de referencia Modificación de codificación