	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 006
	PROCEDIMIENTO ATENCION LÍNEA 018000, LÍNEA CONVENCIONAL FIJA Y PAGINA WEB INSTITUCIONAL	Versión:	6
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

PROCEDIMIENTO	ATENCION LÍNEA 018000, LÍNEA CONVENCIONAL FIJA Y PAGINA WEB INSTITUCIONAL	PROCESO	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU
OBJETIVO	Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las peticiones presentadas por los usuarios mediante el mecanismo de la línea 018000, Línea fija y la Página Web con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia La Empresa.		
ALCANCE	Este procedimiento aplica para todas las llamadas recepcionadas de los usuarios de los diferentes centros de salud y comunidad en general que se contacte mediante este mecanismo.		
SALIDA	La gestión institucional realizada para la atención de los usuarios mediante los diferentes canales de atención		
DEFINICIONES	<p>LÍNEA 018000: línea telefónica gratuita dirigida a todos los usuarios</p> <p>Línea convencional telefónica: línea telefónica fija</p> <p>Queja: Manifestación de inconformidad contra algo o alguien.</p> <p>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.</p> <p>Consulta: la petición que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.</p> <p>Usuario: Persona que usa ordinariamente los servicios de la empresa.</p> <p>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.</p>		

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PARAMETRO CONTROL	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 – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	No Aplica
2	Con voz calmada solicitar al interlocutor los datos de identificación: nombre, número de documento de identidad, seguridad social,	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Formato de registro diario de Atención 10531-FR004 Versión 4

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707

Código: 10531-OT 006


PROCEDIMIENTO ATENCION LÍNEA 018000, LÍNEA CONVENCIONAL FIJA Y PAGINA WEB INSTITUCIONAL

Versión: 6

Fecha de Emisión: 08/02/2024


	dirección, teléfono registrarlos en el formato			
3	Preguntar el motivo de la llamada y escuchar atentamente.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Formato de registro diario de Atención 10531-FR004 Versión 4
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 abonado para darle la	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Formato de registro diario de Atención 10531-FR004 Versión 4

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 006
	PROCEDIMIENTO ATENCION LÍNEA 018000, LÍNEA CONVENCIONAL FIJA Y PAGINA WEB INSTITUCIONAL	Versión:	6
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

	respuesta pertinente a su solicitud.			
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 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.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Formato de registro diario de Atención 10531-FR004 Versión 4
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 – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Guardar Correo electrónico- archivo SIAU
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	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Informe

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 006
	PROCEDIMIENTO ATENCION LÍNEA 018000, LÍNEA CONVENCIONAL FIJA Y PAGINA WEB INSTITUCIONAL	Versión:	6
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

peticiones a subdirección científica y gerencia.			
--	--	--	--

CONTROL DE CAMBIOS			
IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	DETALLES DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación	Procedimiento para la atención de la línea 018000 y línea convencional	15/11/2009	1
Actualización	Actualización en el título Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos Inclusión documentos de referencia	13/02/2014	2
Actualización	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	16/12/2020	3
Actualización	Actualización de logo Cambios en el desarrollo y actualización de los formatos Actualización documentos de referencia Modificación de codificación	15/05/2021	4
Actualización	Cambios en la estructura del formato de procedimiento Cambio en el nombre del procedimiento Actualización formato de registro diario de Atención 10531-FR004 Versión 4	27/09/2023	5
Actualización	Versión, Fecha, pie de página se elimina la columna Nombre	08/02/2024	6

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024