

	PROCESOS OPERATIVOS		PO-03-P-05	
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS		FECHA 01/01/2019	VERSIÓN 1
	APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIA		Página 1 de 5	

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento a seguir para la recepción y el tratamiento del buzón de sugerencias.

2. ALCANCE:

Aplicable a Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones por los clientes y/o usuarios.

3. DEFINICIONES:

BUZÓN DE SUGERENCIAS: Es un instrumento puesto a disposición de los clientes y usuarios para hacernos llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento del Hospital, así como para la mejora de la calidad de los servicios.

QUEJA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

RECLAMO: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (5) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

4. DESARROLLO:

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. APERTURA DE BUZÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La apertura del buzón se realizará 1 vez por semana en cada área intramural del Hospital como lo son: <ul style="list-style-type: none"> - Hospitalización - Consulta externa - Urgencias ➤ La apertura del buzón se realizará 1 vez al mes en cada área extramural del Hospital en los siguientes puestos de salud: <ul style="list-style-type: none"> • Santa Bárbara • Lomitas • Juan Frio • La Parada ➤ En formato de buzón registre los siguientes 	PROFESIONAL DEL SIAU	<p>“Formato de buzón de sugerencias” PO-03-F-05-1</p> <p>Tirilla de buzón de sugerencias PO-03-F-05-5</p>

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre Fecha Agradecimiento a los usuarios por el comentario 		
<p>2. ELABORACIÓN DE ACTA DE CADA UNO DE LOS BUZONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar el acta de apertura para cada buzón de Hospitalización, Consulta externa y Urgencias. ➤ El acta será firmada por el profesional del SIAU y un usuario como testigo del procedimiento. ➤ En el acta registre los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> Fecha y hora de apertura del buzón Firma de apertura por el profesional del SIAU Firma de apertura por el usuario Fecha y hora de cierre del buzón Firma de cierre por el profesional del SIAU Firma de cierre por el usuario 	<p>PROFESIONAL DEL SIAU</p>	<p>“Actas de apertura y cierre del buzón de sugerencias en la sede central” PO-03-F-05-2 “Actas de apertura y cierre del buzón de sugerencias puestos de salud” PO-03-F-05-3</p>
<p>3. REVISAR Y CLASIFICAR LA QUEJA O SUGERENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar y clasificar la información obtenida en el buzón de sugerencia si es: <p>QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los datos que proporciona el paciente, en caso de que sean suficientes, proceda a contactar al usuario para tramitar la queja tipo 1. • En caso de que la información aportada por el usuario sea anónima, se procederá a revisar la información donde se realiza el procedimiento de queja, reclamo o sugerencia y se publica en la cartelera para dar cierre al proceso. <p>FELICITACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las felicitaciones se comunican, se archivan y son utilizadas como insumo para revisar la satisfacción del usuario. 	<p>PROFESIONAL DEL SIAU</p>	<p>“Clasificación de queja, reclamo sugerencia o felicitación” PO-03-F-05-4 “Registro y control PQRS” PO-03-F-04-2</p>
<p>4. CIERRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar el acto de cierre delante de los usuarios presentes y de la subgerencia de salud. ➤ Definir el direccionamiento de la información encontrada en la apertura del buzón establezca si tramita la orden o procede a hacer cierre en la cartelera. 	<p>PROFESIONAL DEL SIAU</p>	<p>“Acta de apertura y cierre del buzón de sugerencias” PO-03-F-05-2</p>

	PROCESOS OPERATIVOS	PO-03-P-05	
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS	FECHA 01/01/2019	VERSIÓN 1
	APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIA	Página 3 de 5	

REGISTROS RELACIONADO

CÓDIGO	NOMBRE
PO-03-F-05-1	Formato de buzón de sugerencias
PO-03-F-05-2	Actas de apertura y cierre del buzón de sugerencias sede central
PO-03-F-05-3	Actas de apertura y cierre del buzón de sugerencias puestos de salud
PO-03-F-05-4	Clasificación de queja, reclamo sugerencia o felicitación
PO-03-F-05-5	Tirilla de buzón de sugerencias
PO-03-F-04-1	Registro y control PQRS

5. FLUJOGRAMA:



	PROCESOS OPERATIVOS	PO-03-P-05	
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS	FECHA 01/01/2019	VERSIÓN 1
	APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIA	Página 4 de 5	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
	1	Versión original

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO	FIRMA	FECHA

ELABORÓ: ANYI RIVERA RESPONSABLE DEL PROCESO SIAU	REVISÓ: INGRID ZORAIDA FERNANDEZ FERNADEZ SUBGERENTE DE SALUD	APROBÓ: ELKIN YESID SANCHEZ GERENTE
---	---	--

