



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P1
ADMINISTRACIÓN DE BUZONES		VERSIÓN	5
		VIGENCIA	27/04/2021
PAGINA 1 DE 6			

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

OBJETIVO PRINCIPAL: Identificar y dar trámite de manera oportuna y eficiente a las manifestaciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recepcionadas en los buzones por los usuarios (externos e internos) de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES				
No .	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Establecer cronograma de apertura de buzones para cada una de las sedes habilitadas de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.	Cronograma de apertura de buzones	Coordinador Oficina de Atención al Usuario
2	H	Realizar la apertura del buzón todos los martes a las 7:00 am en presencia de un delegado de la asociación de las agremiaciones de usuarios, en caso de que el delegado de la agremiaciones no pueda asistir se delega a uno de los usuarios que se encuentre en la sala de espera del servicio para que haga presencia en la apertura del buzón	SIU-S2-F3 Acta de apertura de buzón de manifestaciones	Auxiliar Atención al Usuario
3	H	Extraer los documentos encontrados en el buzón, (quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones) y enumerarlos, si el buzón se encuentra vacío se documenta la observación en el acta de apertura.	SIU-S2-F3 Acta de apertura de buzón de manifestaciones / SIU-S2-F2 Manifestaciones de PQRS y Felicitaciones	Auxiliar Atención al Usuario
4	H	Levantar acta de apertura y enviar al coordinador del SIAU con las respectivas firmas y soportes.	SIU-S2-F3 Acta de apertura de buzón de manifestaciones	Auxiliar Atención al Usuario



PROCEDIMIENTO

CODIGO

SIU-S2-P1

ADMINISTRACIÓN DE BUZONES

VERSIÓN

5

VIGENCIA

27/04/2021

PAGINA 2 DE 6

			es	
5	H	<p>Clasificar quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones a fin de darles el trámite correspondiente: Aclarando que los derechos de peticiones son manejados por el área jurídica directamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oficio de remisión de Peticiones, quejas, reclamo, sugerencia y/o felicitaciones para la respectiva firma • Enviar oficio de remisión de las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones al área o funcionario correspondiente para que conozcan la información que nuestros usuarios comunican y si es posible se generen las acciones de mejora. • Enviar oficio de remisión al usuario, agradeciendo por las sugerencias y/o felicitaciones comunicadas en el buzón. • Si la manifestación encontrada en el buzón obedece a una queja se le hará el trámite correspondiente y en los términos que se contempla en el procedimiento. • No se enviaran manifestaciones a las diferentes áreas, jefe de zona o funcionarios si no son claras o conclusas Ej: Zona o servicio específico, fecha datos claros como lo 	Oficio	<p>Coordinador Oficina de Atención al Usuario</p>



PROCEDIMIENTO

CODIGO

SIU-S2-P1

ADMINISTRACIÓN DE BUZONES

VERSIÓN

5

VIGENCIA

27/04/2021

PAGINA 3 DE 6

		exige la norma ,nombre y apellidos , documento de identidad , dirección y teléfono de contacto y dará respuesta directamente el coordinador de atención al usuario		
6	H	Realizar consolidado mensual de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de cada sede de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina teniendo en cuenta el criterio de calidad según corresponda y entregar de manera física y magnética al coordinador de la oficina de atención al usuario en los primeros tres (3) días de cada mes.	Herramienta de Excel	Auxiliar Atención al Usuario
7	H	Realizar informe mensual del consolidado de las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de todas las sedes de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.	Informe	Coordinador Oficina de Atención al Usuario
8	V	Verificar aleatoriamente el cumplimiento del cronograma de apertura del buzón y la adherencia al procedimiento de administración de buzones.	N/A	Coordinador Oficina de Atención al Usuario
9	A	Una vez analizadas quejas, reclamos, sugerencia y/o felicitaciones se procederá a implementar un plan de mejoramiento que propenda por la satisfacción de los usuarios con gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación de los servicios respondiendo a sus inquietudes y sugerencias.	GC-S6-F12 Plan de mejora por procesos	Coordinador Oficina de Atención al Usuario



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P1
ADMINISTRACIÓN DE BUZONES		VERSIÓN	5
		VIGENCIA	27/04/2021
		PAGINA 4 DE 6	

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Para mayor claridad a continuación se registran las definiciones de cada uno de los términos que representan las manifestaciones y el tiempo en el cual deben ser resueltas.

MANIFESTACIÓN: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la clínica. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular. (Las peticiones deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

QUEJA: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la E.S.E Carmen Emilia Ospina. (Las quejas deben ser contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la E.S.E Carmen Emilia Ospina. (Los reclamos deben ser 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 de la E.S.E Carmen Emilia Ospina (En un término de quince (15) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Es de aclarar que cuando sale un PQR relacionado con peticiones con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios, la inadecuada prestación del servicio que afecte la oportunidad, las pqr presentados directamente por los usuarios ante la entidad (secretaría municipal o departamental; o supersalud) se deben de resolver de fondo en un término máximo a 5 días a partir de la fecha de radicación, pero a la vez toca tener en cuenta que se trate de asuntos y población que cuenten con términos específicos; en este caso se enuncian de esta manera:



PROCEDIMIENTO

CODIGO

SIU-S2-P1

ADMINISTRACIÓN DE BUZONES

VERSIÓN

5

VIGENCIA

27/04/2021

PAGINA 5 DE 6

Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontología y de especialistas, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

Formula de medicamentos: Cuando la IPS no le suministre de manera completa e inmediata los medicamentos incluidos en el plan de beneficios, debe garantizarle su entrega en el domicilio dentro de las 72 horas siguientes o inmediata si es de extrema urgencia a los afiliados mayores de 62 años.

Por tal razón aquellas manifestaciones generales, es decir que contengan solicitud de información y no estén relacionadas con la garantía del acceso a los servicios, ni con la atención o prestación de servicio de salud y por tanto no tienen aplicación del art 20 de la ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada ley:

Peticiones generales: a 15 días de oportunidad de respuesta.

Solicitud de información: a 10 días.

Copias: dentro de los 3 días- Si las copias son de historias clínicas o de exámenes



PROCEDIMIENTO	CODIGO	SIU-S2-P1
ADMINISTRACIÓN DE BUZONES	VERSIÓN	5
	VIGENCIA	27/04/2021
	PAGINA 6 DE 6	

CONTROL DE CAMBIOS		
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 "Monitoreo de servicios". Se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación de los ítems: 2 y "Procedimiento transversal a los procesos". 	30/10/2020
5	<p>Modificación de documentos: Se modifica documentos con el fin dar cumplimiento y mejorar la calidad y oportunidad de radicación por parte de gestión documental a las manifestaciones registradas en las aperturas del buzón. Y así obtener una mejora continua en el subproceso de "Monitoreo de servicio"</p>	27/04/2021
<p>Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón. Contratista área Sistema de Información y Atención al Usuario.</p> <p>Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: José Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó