	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-003
	PROCESO GESTIÓN DE INFORMACION AL USUARIO	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE BUZONES	FECHA: 09/06/2020
		PÁGINA: 1 de 4

1. OBJETIVO

Recepcionar las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias depositados en los buzones institucionales por parte de los usuarios, de manera formal con el fin de realizar el respectivo análisis y tramitar las respuestas de manera oportuna.

2. ALCANCE

Inicia con la apertura diariamente del Buzón de Sugerencias, se registra cada ocho días en el formato diseñado para ese fin, continua con la clasificación, direccionamiento de la PRQS, respuesta al usuario, finaliza con el reporte mensual.

3. RESPONSABLE (S)

Subdirector administrativo

Profesional de gestión de información al usuario (GIU)

4. TERMINOS Y DEFINICIONES


- ❖ **BUZON:** caja donde los usuarios pueden depositar los formatos para la recepción de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o comentarios positivos por la atención recibida en la institución
- ❖ **PETICION:** solicitud de parte de los usuarios que responde a una necesidad de información o de la toma de una decisión de fondo por parte de la administración del hospital, la cual es elevada por los usuarios del servicio, representante de los mismos o cualquier particular. Se pueden presentar de dos maneras: verbalmente o por escrito
- ❖ **QUEJA:** incumplimiento de requisitos no especificados del usuario que son inherentes a la atención (calidez, comodidad, competencia del personal)
- ❖ **RECLAMO:** Incumplimiento de requisitos previamente establecidos con el usuario (costo del servicio, horario de atención, Personal que prestara servicio).
- ❖ **SUGERENCIA:** Observación realizada con el fin de mejorar una actividad o proceso.
- ❖ **COMENTARIO POSITIVO:** opinión favorable hacia la institución, en relación con las mejoras implementadas en los diferentes servicios
- ❖ **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente

“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: contactenos@hospitalsanvicente.gov.co Página Web:

www.Hospitalsanvicente.gov.co- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-003
	PROCESO GESTIÓN DE INFORMACION AL USUARIO	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE BUZONES	FECHA: 09/06/2020
		PÁGINA: 2 de 4

investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

5. CONDICIONES GENERALES:


- ❖ El objetivo de los buzones es servir de medio para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o comentarios positivos por parte de los usuarios de la institución; estos se realizan a través del formato para PQRS (GIU-FR-002)
- ❖ La apertura se realiza en cada uno de los buzones ubicados en los diferentes servicios que presta la institución, actualmente se cuenta con buzón en 8 servicios: Consulta Externa, Triage, Observación adultos, Imagenología, Neonatos y pediatría, Hospitalización, UCI y Quirófano, Observación ginecología.
- ❖ Por cada buzón abierto se debe diligenciar un acta de apertura de buzones (GIU-FR-001)
- ❖ La apertura de buzones se realiza 1 vez por semana, los jueves en la tarde.
- ❖ A la apertura deben asistir:
 - Por parte de la comunidad: un veedor comunitario y/o un usuario que se encuentre en ese momento en el servicio donde se abrirá el buzón
 - Por parte de la institución: el líder del servicio donde está ubicado el buzón y/o encargado del turno en el servicio, el profesional de gestión de información al usuario.

Nota: Para realizar la apertura de los buzones es un requisito indispensable la presencia de dichas personas, la inasistencia de alguna de ellas no permite llevar a cabo la apertura.

- ❖ Con el contenido encontrado en los buzones se procederá de la siguiente forma :
 - A los formatos que contengan peticiones, quejas y reclamos se les aplicara el procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios positivos (GIU-PR-002).

Nota: Las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, que no sean claras y que contengan términos soeces no se tendrán en cuenta para el trámite pertinente.


“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-003
	PROCESO GESTIÓN DE INFORMACION AL USUARIO	VERSIÓN: 05
		FECHA: 09/06/2020
	PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE BUZONES	PÁGINA: 3 de 4

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDAD

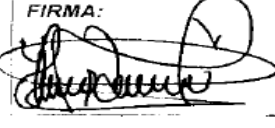
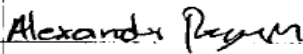

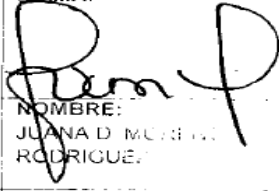
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>INICIO</p> <p>↓</p> <p>Pre alistamiento de la logística necesaria para la apertura de los buzones.</p> <p>↓</p> <p>Apertura de los buzones.</p> <p>↓</p> <p>Lectura y clasificación de PQRS buzones.</p> <p>↓</p> <p>Diligenciamiento acta apertura de buzones.</p> <p>↓</p> <p>FIN</p>	<p>Previo al recorrido para la apertura de los buzones, se debe alistar los formatos a utilizar: GAC/1-REG-003 y GAC/1-REG-004, así como las llaves de cada uno de los buzones, igualmente se debe contactar a un usuario que haga las veces de representante de la comunidad que disponga de tiempo para hacer el acompañamiento durante todo el recorrido.</p> <p>Se procede con el equipo interdisciplinario a hacer el recorrido por cada proceso, se ubica el buzón, y el delegado de GIU procede a abrirlo en presencia del representante de la comunidad y representante del servicio.</p> <p>Se lee cada PQRS, verificando que efectivamente cada folio esté debidamente diligenciado y se pueda clasificar como PQRS.</p> <p>Finalmente se diligencia el acta de apertura de buzones (por buzón), la cual debe quedar firmada por los tres actores involucrados anteriormente mencionados. Ocasionalmente se toma registro fotográfico en el momento de la apertura del buzón.</p>	<p>Líder GIU y/o delegado</p> <p>Líder gestión de información al usuario y/o delegado, representante de la comunidad y del servicio.</p> <p>Líder gestión de información al usuario y/o delegado, representante de la comunidad y del servicio.</p>	<p>GIU-FR-002</p> <p>GIU-FR-001</p>

“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-003
	PROCESO GESTIÓN DE INFORMACION AL USUARIO	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE BUZONES	FECHA: 09/06/2020
		PÁGINA: 4 de 4

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN: Este documento debe reposar en el proceso de gestión de información al usuario.

CONTROL DE DOCUMENTO				
VERSION	FECHA APROBACIÓN			MOTIVO
	DIA	MES	AÑO	
01				Creación del Documento
02				Se revisó y actualizo el procedimiento
03	08	04	2010	Se revisó y actualizo el procedimiento
04	22	10	2014	Actualización y ajuste de codificación por actualización del mapa de procesos GIU-PRO-003 a GAC/1PRO-003
05	09	06	2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización formato presentar PQRS (GIU-FR-002) 2. Se enuncian los servicios donde están ubicados los buzones 3. Actualización formato acta apertura de buzones (GIU-FR-001) 4. Frecuencia apertura de buzones 5. Actualización del procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios positivos (GIU-PR-002). 6. Actualización y modificación total del diagrama de flujo con la descripción de las actividades a realizar

ELABORO/ACTUALIZO FIRMA:  NOMBRE: YORKIN JAIMES MORENO CARGO: Profesional GIU FECHA: 09/06/2020	REVISÓ: FIRMA:  NOMBRE: ALEXANDER REYES M. CARGO: Profesional Gestión de la Calidad (Mejoramiento Continuo) FECHA: 09/06/2020	REVISÓ Y Vo.Bo: FIRMA:  NOMBRE: SARÁ LIDYA MALDONADO M. CARGO: Líder Mejoramiento Continuo FECHA: 09/06/2020	VIABILIZÓ: FIRMA:  NOMBRE: JUANA D. MORENO RODRIGUEZ CARGO: Subdirectora Administrativa FECHA: 09/06/2020
---	---	---	--

“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”