



PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES

Código: AU-PR-ADB-03

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 1 de 5

OBJETIVO	ALCANCE
Definir las actividades la apertura confiable de los buzones, para el análisis de sus PQRS y gestión de respuesta oportuna.	El procedimiento inicia con la apertura de los buzones y finaliza con la implementación de planes de mejoramiento.
RESPONSABLE	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none">➤ Líder de atención al usuario➤ Trabajadoras sociales de las diferentes dependencias.➤ Comité de calidad.	N/A
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">➤ El Hospital ESE San Rafael Nivel II dotara de buzones en puntos estratégicos para que el usuario deposite su PQR en forma adecuada y oportuna.	
TERMINOS Y DEFINICIONES	
<p>BUZÓN: receptáculo instalado en la vía pública o acoplado a una puerta con una ranura por donde se echan las cartas y papeles del correo</p> <p>PQR: peticiones, quejas y reclamos toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correo electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias.</p> <p>USUARIO: miembro de parte interesada del hospital.</p> <p>USUARIO INTERNO: empleados del hospital o empleados con órdenes de prestación de servicios sin formalidades plenas, contratados por el hospital con diferente objeto y empleados a través de operadores externos.</p> <p>USUARIO EXTERNO: pacientes y sus acompañantes, visitantes, con relaciones asistenciales, aseguradoras, organismos de inspección vigilancia y control.</p> <p>ENCUESTA: mecanismo de aplicación de criterios de evaluación definidos por el hospital para recoger y medir opinión y conceptos de los usuarios.</p> <p>SATISFACCIÓN: grado de cumplimiento de las expectativas del usuario.</p> <p>RECLAMO: manifestación de insatisfacción de un usuario conocedor de sus derechos, ante la percepción de su violación.</p> <p>SUGERENCIA: recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los usuarios.</p>	

Martha Brito Líder de atención al usuario	Leídy Manjarrez Daza Asesor de Calidad y Mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES

Código: AU-PR-ADB-03

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 2 de 5

FELICITACIONES: evidencia de máxima satisfacción.

INMEDIATA: cuando no sobre pase los dos días después de presentada la petición.

MEDIATA: cuando no sobrepase los cinco días después de presentada la petición.

POSTERIOR: cuando no sobrepase los seis días después de presentada la petición.

NORMATIVIDAD

- Ley 100 de 1993
- Ley 1112 de 2007
- Ley 190 de 1995. (53, 55)
- Decreto 2232 de 1995
- Decreto 1757 de 1994
- Directiva Presidencial 05 de 1995
- Circular 009 de 1996 expedida por la Superintendencias Nacional de Salud

Martha Brito
Líder de atención al usuario

Elaboró

Leídys Manjarrez Daza
Asesor de Calidad y Mercadeo

Revisó

Eliana Margarita Mendoza
Gerente

Aprobó



PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES

Código: AU-PR-ADB-03

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 3 de 5

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. APERTURA DE LOS BUZONES: En presencia de un testigo Se abrirán cada uno de los buzones de la ESE y se registrara en el formato de acta de apertura.	Líder de atención al usuario, Testigo de los usuarios.	Acta de apertura de buzón
2. CONTABILIZACIÓN DE FORMATOS: Se procede a contar los formatos diligenciados en cada uno de los buzones.	Líder de atención al usuario Testigo de los usuarios.	Acta de apertura de buzón
3. CLASIFICACIÓN DE PQRS: Se procederá a clasificar las PQR a fin de darles el trámite correspondiente	Líder de atención al usuario	Libro de registro de PQR
4. ANÁLISIS DE PQR EN EL COMITÉ DE CALIDAD: El comité de Calidad se reunirá con el líder de atención al usuario para analizar las PQR encontradas en los buzones.	Líder de atención al usuario. Comité de Calidad.	Libro de registro de PQR
5. ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO: Una vez analizadas las PQR 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.		Planes de mejoramiento.

Martha Brito Líder de atención al usuario	Leídys Manjarrez Daza Asesor de Calidad y Mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES

Código: AU-PR-ADB-03

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 4 de 5

FLUJOGRAMA



Martha Brito
Líder de atención al usuario

Elaboró

Leidy Manjarrez Daza
Asesor de Calidad y Mercadeo

Revisó

Eliana Margarita Mendoza
Gerente

Aprobó



PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES

Código: AU-PR-ADB-03

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 5 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	22/05/2017

Martha Brito
Líder de atención al usuario

Elaboró

Leídys Manjarrez Daza
Asesor de Calidad y Mercadeo

Revisó

Eliana Margarita Mendoza
Gerente

Aprobó