



**PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE
BUZONES EN CENTROS DE
ATENCION**

Código: PO-SIAU-ADB-03

Versión: 5.1

Fecha: 08/10/2020

PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES EN CENTROS DE ATENCION

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción del Cambio |
|----------------|--------------|---|
| 1 | 02/04/2012 | Se actualiza documentación que conforma el manual de calidad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, ya que se cambia logo de la entidad |
| 2 | 16/01/2013 | Se unifica el desarrollo del procedimiento de apertura de buzón con el manual de atención e información al usuario en cuanto a la resolución de las peticiones quejas y reclamos. |
| 3 | 25/03/2016 | Ajuste en su contenido y organización de la estructura del procedimiento |
| 4 | 18/07/2016 | Ajustes en su contenido |
| 5 | 29/08/2018 | Actualización en las definiciones |
| 5.1 | 08/10/2020 | Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta los lineamientos de MIPG |



**PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE
BUZONES EN CENTROS DE
ATENCIÓN**

Código: PO-SIAU-ADB-03

Versión: 5.1

Fecha: 08/10/2020

OBJETIVO:

Conocer las apreciaciones de los usuarios, relacionados con cualquier petición, queja y/o sugerencia en el cual crea que se está violando o vulnerando sus derechos como usuario en la prestación del servicio en los diferentes centros de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

ALCANCE:

Aplica para los funcionarios Coordinadores de centros de atención y la Coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano.

DEFINICIONES:

Estas pueden agruparse por acciones que corresponden a derechos y otras a manifestaciones.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés particular o general y a obtener su pronta resolución.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona, de exigir, reivindicar o demandar a una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Queja: es la manifestación de protesta, censura descontento o inconformidad que formula una persona en relación con su conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

Felicitaciones: Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable dentro de los procesos, ya sea a sus funcionarios o a la prestación de los servicios.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente 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.



**PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE
BUZONES EN CENTROS DE
ATENCIÓN**

Código: PO-SIAU-ADB-03

Versión: 5.1

Fecha: 08/10/2020

CONSIDERACIONES GENERALES:

- Todos los procedimientos y actividades referentes a los usuarios de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, se fundamentan en protocolos institucionales definidos (Manual de Atención al ciudadano y protocolo de Unidad de la Atención al ciudadano)
- El buzón debe ser colocado a consideración del coordinador del Centro de Atención en un lugar visible y de fácil acceso, a su vez supervisar diariamente la disponibilidad de bolígrafo y formatos. En los centros de atención de 24 horas, se contará con un buzón ubicado en los servicios ambulatorios y otro en el servicio de urgencias.
- La apertura del buzón debe obedecer a una actividad diaria dentro de las funciones asignadas a la Coordinación de los Centros de atención.
- El buzón debe abrirse en presencia del Coordinador del Centro de Atención y el presidente de la liga de usuarios o en su defecto un usuario de los servicios del Centro de atención, que en el momento de la apertura se encuentre en la sala de espera. Esta actividad está sujeta al cronograma de visita de los Coordinadores.
- Una vez realizada la apertura, se diligencia el formato de acta de apertura de buzón y se procede a contabilizar las quejas, peticiones, reclamos, sugerencia o felicitaciones. Esta acta debe ser firmada por el Coordinador del Centro, el presidente de la liga de usuarios o usuario delegado y otro usuario que servirá de testigo.
- Una vez clasificadas, se procede a revisar cuales tendrán gestión por parte de la Coordinación y cuales por parte de la Coordinación de Atención al ciudadano. Esto quedará registrado en el acta de apertura.
- Los hallazgos y su gestión deben registrarse de forma escrita en informe de respuesta y en el consolidado de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se envía el informe de respuesta al centro de atención, para que se den a conocer los procedimientos correctivos al recurso humano y a través de la asociación de usuarios se le dará a conocer la respuesta al usuario.
- La llave del buzón estará en custodia del Coordinador del centro de Atención.
- Es importante e indispensable que el usuario se sienta satisfecho, escuchado y con la seguridad de que su petición, queja o sugerencia será tenida en cuenta o solucionada si es de responsabilidad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.
- Es importante tener en cuenta que una queja o sugerencia puede en algunos casos informar la ocurrencia de hechos inadecuados, que si son riesgos de la prestación del servicio y no se corrigen a tiempo, pueden generar eventos adversos o daños no intencionales al usuario que debemos evitar dentro del marco de referencia de la Política de Seguridad del paciente de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.



PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES EN CENTROS DE ATENCION

Código: PO-SIAU-ADB-03

Versión: 5.1

Fecha: 08/10/2020

PROCEDIMIENTO

| ETAPA | ACTIVIDAD | EVIDENCIA | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|
| Apertura de Buzón | <p>En presencia y/o con el aval de: presidente de la liga de usuarios de cada Centro de Atención, o usuario delegado, Coordinador de Centro de Atención y testigo, se abre el buzón, efectuando la consolidación y acta respectiva, para su envío a la coordinación del atención al ciudadano verificando la firma de recibo.</p> <p>NOTA: Inmediatamente se abre el buzón debe ser cerrado nuevamente garantizando la custodia respectiva de la llave.</p> | Acta de Apertura de Buzón | <p>Coordinador del centro de atención</p> <p>Presidente de ASODEUS o su delegado</p> <p>Testigo</p> |
| Contabilización de Formatos | <p>El presidente de la Liga de usuarios contabiliza los formatos encontrados, clasificándolos por quejas, peticiones, reclamos o felicitaciones; el Coordinador levanta el acta, registrando la información dada por el presidente de la Liga de Usuarios.</p> | Acta de Apertura de Buzón | <p>Coordinador del centro de atención</p> <p>Presidente de ASODEUS o su delegado</p> |
| Definición de la responsabilidad en la gestión de la PQRSDF | <p>El Coordinador del centro de Atención, realizara una lectura de las PQRSDF y define si es de su competencia la gestión de éstas.</p> <p>Registra en el acta cuantas PQRSDF serán gestionadas por él y cuantas serán remitidas a la Coordinación de atención al ciudadano.</p> <p>Las respuestas a PQRSDF gestionadas por el Coordinador, deberán ser registradas en el formato Descripción de peticiones, quejas, sugerencia y/o felicitaciones FTO-SIAU-DPQS-25.</p> <p>Observación: Estos formatos serán entregados a las promotoras sociales de la Oficina de Atención al ciudadano.</p> | Acta de Apertura de Buzón Formato Descripción de peticiones, quejas, sugerencia y/o felicitaciones | <p>Coordinación de Centro de Atención.</p> <p>Promotoras Sociales de Oficina de atención al ciudadano</p> |
| Remisión de PQRSDF | <p>Las PQRSDF que deban ser gestionadas por la Coordinador de atención al ciudadano, se enviaran por vía electrónica</p> | Correo electrónico | Coordinación de Centro de Atención. |



**PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE
BUZONES EN CENTROS DE
ATENCION**

Código: PO-SIAU-ADB-03

Versión: 5.1

Fecha: 08/10/2020

| | | | |
|--|---|--|--|
| | al correo institucional atencionsuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co . Esta actividad deberá realizarse el mismo día de la apertura. | | |
|--|---|--|--|

| Realizó | Revisó | Aprobó |
|--|--|---|
| BETTY CARDONA SIERRA COORDINADOR SIAU | EMPERATRIZ CARDOZO MEZA COORDINADOR CALIDAD | ROQUE BOSSIO GERENTE ADOPTADO RESOLUCION DE |