


 E.S.E Hospital De La Vega	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES	Vigencia:2018	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA	Página 1 de 6	

APERTURA DE BUZONES

Contenido

1	OBJETIVO	2
2	ALCANCE	2
3	DEFINICIONES.....	2
4	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	4
5	NORMATIVIDAD RELACIONADA	6
6	RESPONSABILIDAD	6

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES	Vigencia:2018	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA	Página 1 de 6	

1 OBJETIVO

Recepcionar los formatos de PQRSF depositadas en los buzones para su análisis y gestión de respuesta oportunamente generando planes de mejora

2 ALCANCE

El procedimiento aplica para todas las PQRSF diligenciados y puestos en conocimiento por el usuario haciendo uso del Buzón Institucional.

3 DEFINICIONES

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.

PQRS: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correo electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias, pagina web.



Usuario: miembro de parte interesada del hospital.

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.

Usuario externo: pacientes y sus acompañantes, visitantes, con relaciones asistenciales, aseguradoras, organismos de inspección vigilancia y control.

Encuesta: mecanismo de aplicación de criterios de evaluación definidos por el hospital para recoger y medir opinión y conceptos de los usuarios.

Satisfacción: grado de cumplimiento de las expectativas del usuario.

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES	Vigencia:2018	
		Cód.:	
	Versión: 1		
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA	Página 1 de 6	

Reclamo: manifestación de insatisfacción de un usuario conocedor de sus derechos, ante la percepción de su violación.

Sugerencia: recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los usuarios.

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.



Sugerencia: recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los usuarios.

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.



 <p>E.S.E HOSPITAL De La Vega</p>	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES	Vigencia:2018	 <p>CUNDINAMARCA unidos podemos más</p>
		Cód.:	
	Versión: 1		
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA	Página 1 de 6	

4 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	QUE	QUIEN	COMO	CUANDO	REGISTRO
1	Apertura de los buzones	SIAU, Representante de la asociación de usuarios o Representante del proceso, usuario	En presencia de un representante de La asociación de usuarios o usuario se realiza apertura de buzones ubicados en los diferentes servicios	Los días 15 y 30 de cada mes	Formato apertura de buzón
2	Se realiza acta de cada apertura	SIAU	Cada vez que se abre un buzón se hace el diligenciamiento del acta de cada uno de los buzones	Cada vez que se abra un buzón	Formatos de buzones
3	Clasificación de peticiones quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones	SIAU	Se procederá a clasificar las PQRSF a fin de darles el trámite correspondiente	Inmediato a la apertura y clasificación	Formato Excel de PQRS
4	Procedimiento de la PQRSF encontradas en el buzón	SIAU	Se realiza el procedimiento de trámite de PQRS encontradas en el buzón con el gestor correspondiente de cada proceso para respectiva respuesta a usuario	Una vez se haga oficio	Oficio de trámite de solicitud de respuesta
5	Elaboración de plan de mejoramiento	SIAU-CALIDAD	Una vez analizadas las PQRS se procederá a implementar un plan de mejoramiento que propenda	Una vez se realiza	Formato plan de mejoramiento

 E.S.E Hospital De La Vega	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES	Vigencia:2018	
		Cód.:	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA	Versión: 1	

			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.	respuesta usuario	
6	Respuesta a usuario	SIAU	Se realiza respuesta a usuario una vez se allá hecho todo el proceso de trámite de PQRS, se llama a usuario para entrega de respuesta y firma de recibido	Oficio de respuesta PQRS	Copia de recibido de respuesta
7	FIN				

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES	Vigencia:2018	
		Cód.:	
	Versión: 1		
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA	Página 1 de 6	

5 NORMATIVIDAD RELACIONADA

1. Ley 100 de 1993
2. Ley 1112 de 2007
3. Ley 190 de 1995. (53, 55)
4. Decreto 2232 de 1995
5. Decreto 1757 de 1994
6. Directiva Presidencial 05 de 1995
7. Circular 009 de 1996 expedida por la Superintendencias Nacional de Salud
8. Resolución 730 de 2007 creación de SIAU en la ESE HRPL

6 RESPONSABILIDAD

Elaborado: MAG	Revisado Por : MRB	Aprobado Por : HDC
Cargo: CALIDAD	Cargo: GESTOR ADMON	Cargo: GERENTE
Fecha: 01-11-2017	Fecha: 01-11-2017	Fecha: 01-11-2017