

|   |   |                              |                       |                |
|---|---|------------------------------|-----------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b> |                              |                       |                |
|   | <b>PROCEDIMIENTO : APERTURA DE BUZONES</b>                    |                              |                       |                |
| Levantamiento:<br>Agosto de 2010  | Aprobación:<br>Octubre de 2010                                | Código:<br><b>P-CE-SI-03</b> | Página:<br>- 1 - de 3 | Versión:<br>01 |

| <b>APERTURA DE BUZONES</b>   |    |                         |   |                          |                             |
|--|----|-------------------------|---|--------------------------|-----------------------------|
| <b>1. OBJETIVO</b>   |    |                         |   |                          |                             |
| Establecer las diferentes actividades a realizar en la apertura de buzones ubicados en los diferentes servicios de la institución con el fin de conocer las situaciones por lo que los usuarios manifiestan insatisfacción con los procedimientos asistenciales y administrativos indicados o determinados en su estancia y proceso de atención. |    |                         |   |                          |                             |
| <b>2. ALCANCE</b>  |    |                         |   |                          |                             |
| Desde la apertura del buzón hasta la respuesta frente a la insatisfacción del usuario generada en las diferentes áreas de la ESE.  |    |                         |   |                          |                             |
| <b>3. RESPONSABLE DEL PROCESO</b>  |    |                         |   |                          |                             |
| Auxiliar Administrativa  |    |                         |   |                          |                             |
| <b>4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>   |    |                         |   |                          |                             |
| <b>PASOS</b>   |    | <b>Quién</b>            | <b>Qué debe hacer y cómo</b>  | <b>Cuándo</b>            | <b>Documento</b>            |
| 1  | P  | Gerencia                | Define políticas para la apertura de los buzones ubicados en las diferentes áreas del hospital, con el fin de tener una metodología única y estandarizada que prevenga ineficiencias en el desarrollo de las actividades de apertura de buzones.  | Cada vez que se requiera |                             |
| 2  | H  | Auxiliar Administrativo | Realiza el procedimiento de Apertura de Buzones, lo documenta, lo socializa y verifica su implementación.   | Cada vez que se requiera | Proceso                     |
| 3  | H  | Auxiliar Administrativo | Disponibilidad de formatos las diferentes áreas de atención al usuario<br>Disponibilidad de formatos en buzones para ser diligenciados por los pacientes  | Cada vez que se requiera | Formato de Quejas           |
| 4  | H  | Auxiliar Administrativo | Cada mes el comité del SIUA revisará los buzones.   | Cada ocho días           |                             |
| 5  | AC | Auxiliar Administrativo | Se levanta acta de apertura de buzones desglosando las quejas, ya sea en el libro o en el formato. En el libro de registro de quejas y sugerencias se anotaran: fecha de la queja, número, nombre del quejoso, asunto, responsable de solucionar, fecha de entrega de solicitud de resolución, fecha de entrega de respuesta. | Cada vez que se requiera | Acta de apertura de buzones |



## MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO : APERTURA DE BUZONES

Levantamiento:  
Agosto de 2010

Aprobación:  
Octubre de 2010

Código:  
**P-CE-SI-03**

Página:  
- 2 - de 3

Versión:  
01

|   |   |                         |  |                          |   |
|---|---|-------------------------|--|--------------------------|---|
| 6 | H | Auxiliar Administrativo | El responsable de atención al usuario iniciara investigación con el servicio a la cual corresponde la queja; solución a la queja dando de 5 a 8 días hábiles de plazo para responder, incluyendo en la respuesta (Verbal o escrita) las medidas institucionales de mejoramiento. | Cada vez que se requiera | Oficio de Solicitud de Averiguación cuando sea necesario. |
| 7 | H | Auxiliar Administrativo | Auxiliar Administrativa del SIAU de acuerdo a la investigación hecha proyectará respuesta con apoyo de la Gerente, para que sea y firmada por este, incluyendo en la respuesta las medidas institucionales de mejoramiento.  | Cada vez que se requiera | Oficio de respuesta.                                      |
| 8 | H | Auxiliar Administrativo | Se archiva copia de respuesta dada al usuarios en la A-Z.  | Cada vez que se requiera | Copia de respuesta  |
| 9 | H | Auxiliar Administrativo | Recepción de respuesta. Publicación en cartelera a quejosos Anónimos.  | Cada vez que se requiera | Libro de Registro.  |

#### 5. INDICADORES

| No. | Nombre                             | Descripción   |
|-----|------------------------------------|---|
| 1   | Porcentaje de quejas por servicio. | Número de quejas/ total de atenciones en el periodo x 100 |
| 2   | Tiempo en trámite de quejas        | Tiempo entre la queja y la respuesta; (8 días)            |

#### 6. ACCIÓN DE CONTROL (AC)

Paso 5 Auxiliar Administrativo: Se levanta acta de apertura de buzones desglosando las quejas. En el libro de registro de quejas y sugerencias se anotaran: fecha de la queja, número, nombre del quejoso, asunto, responsable de solucionar, fecha de entrega de solicitud de resolución, fecha de entrega de respuesta.

#### 7. INSTRUMENTOS DE REGISTROS

Libro de registro de Quejas, Oficio de respuesta del servicio comprometido (Cuando sea necesario); y oficio de respuesta de Gerencia

#### 8. DOCUMENTOS ANEXOS

Formato de Quejas Reclamos y sugerencias

#### 9. FLUJOGRAMA



# MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

## PROCEDIMIENTO : APERTURA DE BUZONES

Levantamiento:  
Agosto de 2010

Aprobación:  
Octubre de 2010

Código:  
**P-CE-SI-03**

Página:  
- 3 - de 3

Versión:  
01

