

	Proceso:	APOYO	Código:	MIS-SIAU-PD-03
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Apertura de Buzones	Página:	Página 1 de 7
			Noviembre de 2019	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsables de conocer todas las inquietudes del cliente externo por medio de los buzones de sugerencia para plantear acciones de mejora para las inconformidades presentadas.

De esta forma, el Buzón de Sugerencias se establece como una herramienta más que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por institución, la comunicación con sus clientes/usuarios y la medida de niveles de satisfacción.

2. ALCANCE

Desde: La adecuación del buzón de sugerencias

Hasta: La notificación de los Usuarios

¿Qué Hace?: Registrar diariamente en el formato diseñado para ese fin, las sugerencias encontradas en el Buzón, con objeto de evaluarlas, según su importancia y viabilidad.

3. RESPONSABLE

Coordinador del Sistema de Información y Atención al Usuario

4. REQUERIMIENTOS

Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 1757 de 1994 Sistema de Información del Usuario y Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas complementarias

Otros: Papeletas de sugerencias (Formatos PQRSF)

5. DEFINICIONES

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

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

	Proceso:	APOYO	Código:	MIS-SIAU-PD-03
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Apertura de Buzones	Página:	Página 2 de 7
			Noviembre de 2019	

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar 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.

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 una 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.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del ciudadano, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Usuario: Entidad o persona que recibe el servicio.

PQRSF: Petición, queja, reclamo, sugerencia y Felicitación.

6. CONDICIONES GENERALES

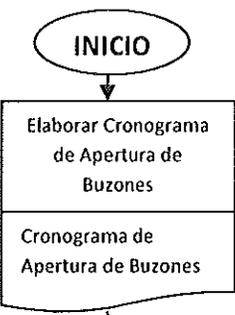
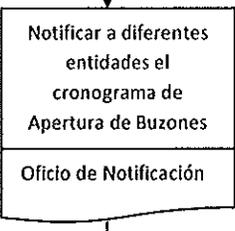
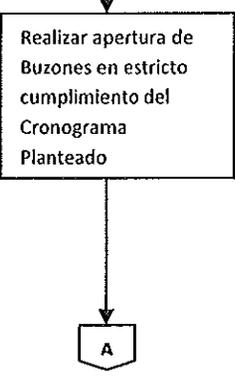
- Los buzones de sugerencias se adecuan con formatos todos los días hábiles del mes.
- Los encargados de realizar la apertura del buzón de sugerencias son el Coordinador del Servicio de Información y Atención al Usuario, Auxiliar de Enfermería, Personería Municipal, Representante de la Asociación de Usuarios y delegado de la Secretaria de Salud Municipal.
- En caso de no existir ninguno de los responsables mencionados se solicita a un usuario para que actúe como testigo durante el proceso.

	Proceso:	APOYO	Código:	MIS-SIAU-PD-03
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Apertura de Buzones	Página:	Página 3 de 7
			Noviembre de 2019	

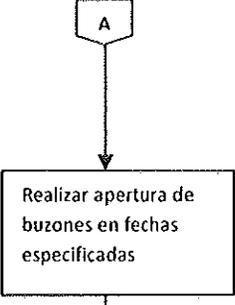
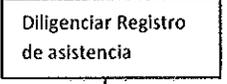
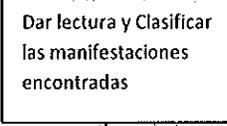
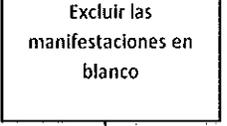
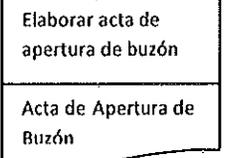
- Aquellas sugerencias que son aplicables, funcionales y que contribuyen al mejoramiento de la calidad de los servicios, se incluirán en los planes de mejoramiento.
- El funcionario designado debe dar consecutivo manual a cada uno de los Formatos o manifestaciones encontrados en el buzón de sugerencias
- Clasificar y analizar la información consignada por los ciudadanos y/o usuarios en los formatos depositados en el Buzón. De encontrar peticiones en sus diferentes modalidades (quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes, etc.), dentro del buzón, se debe proceder a radicarlas en el sistema de gestión documental establecido en cada área competente.
- El número de radicado permitirá hacer el seguimiento.

	Proceso:	APOYO	Código:	MIS-SIAU-PD-03
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Apertura de Buzones	Página:	Página 4 de 7
			Noviembre de 2019	

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No	Diagrama de flujo(Actividad)	Como se hace	QUIEN lo debe hacer	CUANDO lo debe hacer	DOCUMENTO generado
1		El Coordinador del SIAU y/o responsable del SIAU en cada punto de Atención, elaborará cronograma de apertura de Buzones de forma Trimestral	Coordinador SIAU Responsable SIAU	Trimestralmente	Cronograma de Apertura de Buzones
		Mediante oficio se notifica a entidades como la Secretaría de Salud Municipal, personería, EPS, Coordinador de Punto de Atención, etc, el cronograma de actividades establecido trimestralmente, invitando a su vez para que se realice participación activa de la apertura de buzones. De igual forma, este cronograma, será socializado en el comité de ética hospitalaria institucional.	Coordinador SIAU Responsable SIAU	Trimestralmente	Oficio de Notificación
		La apertura de los buzones de sugerencias, se realizarán en las fechas acordadas, salvo motivos de fuerza mayor, en los cuales, se levantará un acta, aduciendo las razones que impidieron dar cumplimiento al cronograma	Coordinador SIAU Responsable SIAU	Acorde a cronograma de Apertura de Buzones	

	Proceso:	APOYO	Código:	MIS-SIAU-PD-03
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Apertura de Buzones	Página:	Página 5 de 7
			Noviembre de 2019	

	<p>En la fecha programada para apertura de buzones, se realiza recorrido por los diferentes buzones, se realiza apertura en presencia de las personas invitadas, en caso de que solo asista el personal del SIAU, se invitará a algún usuario como testigo de la apertura de los buzones.</p> <p>Una vez extraída la totalidad del contenido de cada buzón de sugerencias, se procede a cerrar con llave el mismo.</p>	<p>Coordinador SIAU</p> <p>Responsable SIAU</p>	<p>Acorde a cronograma de Apertura de Buzones</p>	
	<p>Por cada buzón de sugerencias al cual se realice apertura, debe diligenciarse registro de asistencia.</p>	<p>Coordinador SIAU</p> <p>Responsable SIAU</p>	<p>Cuando se realice la apertura de buzón de sugerencias</p>	<p>Registro de Asistencia</p>
	<p>Una vez realizada la apertura de los buzones, se da lectura a las manifestaciones encontradas, se clasifican (Peticiónes, quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Anuladas).</p>	<p>Coordinador SIAU</p> <p>Responsable SIAU</p>	<p>Cuando se realice la apertura de buzón de sugerencias</p>	
	<p>Las manifestaciones que se encuentren "en blanco", son excluidas de las manifestaciones, es decir, se desechan y no tendrán consecutivo PQRSF</p>	<p>Coordinador SIAU</p> <p>Responsable SIAU</p>	<p>Cuando se realice la apertura de buzón de sugerencias</p>	
	<p>Se elabora Acta de apertura de buzón, consignando los hallazgos encontrados</p>	<p>Coordinador SIAU</p> <p>Responsable SIAU</p>	<p>Cuando se realice la apertura de buzón de sugerencias</p>	<p>Acta de Apertura de buzón</p>
	<p>FIN</p>			

	Proceso:	APOYO	Código:	MIS-SIAU-PD-03
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Apertura de Buzones	Página:	Página 6 de 7
			Noviembre de 2019	

8. CRITERIOS DE CALIDAD

Revisión: anual

Actualización: Cada tres años o antes si la norma lo define

Verificación: Lista de Chequeo

9. CONTROL DE REGISTROS

Control de registros del Sistema de Gestión de Calidad					
Nombre del registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE

	Proceso:	APOYO	Código:	MIS-SIAU-PD-03
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Apertura de Buzones	Página:	Página 7 de 7
			Noviembre de 2019	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Liliana Palechor Ramirez Cargo: Profesional SIAU	 Carmen Fabiola Muñoz Cargo: Líder Proceso Calidad	 Zully Bernarda Ruiz Meneses Cargo: Gerente
 Jenifer Chaves Cargo: Auxiliar Administrativo SIAU	 Erika Johanna Correa Pizo Cargo: Profesional Planeación y Calidad	
Fecha : 12 7 NOV 2019	Fecha : 10 6 DIC 2019	Fecha :
Gestión Documental		
 Erika Johanna Correa Pizo Cargo: Profesional Planeación y Calidad		