
	E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES	TIPO DOCUMENTO	
		TIPO PROCEDIMIENTO	
	GUIA DE PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON	ES-GC-FO-02	Página 1 de4
		Versión0	29-05-2024
SIAU			

GUIA DE PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON

AÑO 2025

	E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES	TIPO DOCUMENTO		
		TIPO PROCEDIMIENTO		
	GUIA DE PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON	ES-GC-FO-02	Página 2 de 4	
		Versión0	29-05-2024	
SIAU				

GUIA PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES.

Propósito del procedimiento.

Recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios a través de los buzones de sugerencia ubicados en los puntos estratégicos de la institución (Consulta externa-Urgencias-Programas) para su oportuno análisis.

Alcance:

El procedimiento inicia con la apertura de los buzones ubicados en las diferentes áreas de la institución según el cronograma estipulado para tal fin, abarca la contabilización y clasificación de las boletas de buzón, la elaboración del informe que se presenta mensualmente y finaliza con el análisis de dicho plan y la elaboración del plan de mejoramiento.

Responsables:

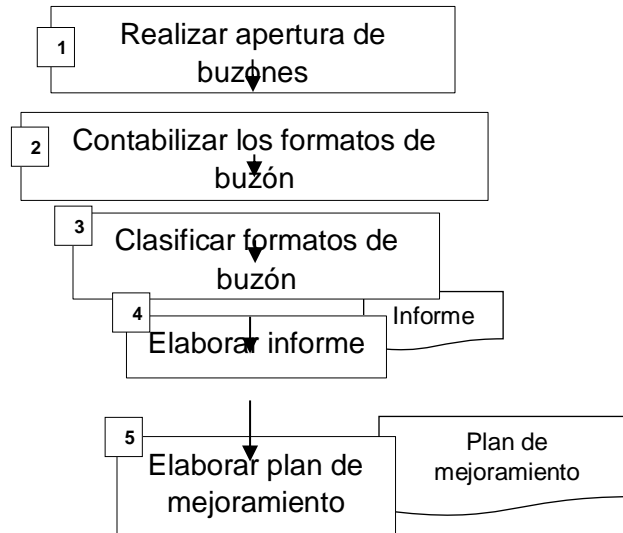
Líder SIAU, Gerente, jefe de calidad, jefe de control interno.

Políticas de Operación:

- La ESE, debe dotar de buzones en puntos estratégicos para que el usuario deposite su PQRSDf en forma adecuada y oportuna.
- Los buzones de sugerencia deben ser revisados por lo menos dos (2) vez al mes para recolectar los formatos del buzón.
- Todos los formatos encontrados en los buzones deben contabilizarse sin excepción.
- Se debe clasificar las PQRSDf por servicio para identificar el proceso con mayores debilidades o fortalezas
- El informe debe decir literalmente lo que contiene el formato de buzón.

	E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES	TIPO DOCUMENTO	
		TIPO PROCEDIMIENTO	
	GUIA PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON	ES-GC-FO-02	Página 3 de 4
		Versión01	29-05-2024
SIAU			

Diagrama de flujo: Apertura de buzones



Descripción del procedimiento: Apertura de buzones.

Paso N.º	Actividad	Responsable	Descripción
1	Realiza apertura de buzones	Coord. SIAU	En compañía de un miembro de la asociación de usuarios, la líder de SIAU, realizan un recorrido por los sitios donde se encuentra los buzones, recolectando los formatos de buzón una (2) veces al mes. En la ESE hay tres (3) buzones de sugerencia ubicados en Consulta externa, Urgencia y programas, todos deben ser revisados.
2	Contabiliza los formatos del buzón	Coord. SIAU	La coordinación de SIAU procederá a contar los formatos diligenciados en el respectivo buzón. En caso de ser obscenidades, dibujos o casos que no correspondan a una PQRSDF, también debe contabilizarse.
3	Clasifica los formatos del buzón	Coord. SIAU	Se debe clasificar los formatos de buzón encontrados entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones; e identificar a que servicio corresponde.
4	Elabora informe	Coord. SIAU	Elabora un informe mensual que incluye literalmente lo que dice el usuario con su respectiva identificación (si se cuenta con ello). El informe es entregado a las oficinas de Gerencia y Control Interno de la institución.
5	Elabora plan de mejoramiento	Gerente/ jefe calidad/ jefe de control interno/Coord. SIAU	Una vez analizadas las PQRSDF 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.

	E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES	TIPO DOCUMENTO	
		TIPO PROCEDIMIENTO	
	GUIA PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON	ES-GC-FO-02	Página 4 de 4
		Versión01	29-05-2024
SIAU			

ACTA DE APERTURAS DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ACTA No _____

Entidad: _____ **Curumaní, Cesar.**

En Curumaní, cesar, el día _____ del mes _____ del año _____ siendo las _____ se dio inicio al escrutinio del buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). Situado en las instalaciones _____ encontrándose lo siguiente:

RELACIONE POR OBJETIVO Y MARQUE CON UNA X LA CASILLA CORRESPONDIENTE				
PETICIONES	QUEJAS Y RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIA	FELICITACIONES

Observaciones

Para mayor constancia firman los que en ella intervienen:

Coordinadora SIAU

Asociación de Usuarios

Testigo

**líder SAC
Secretaría de Salud**

Calle 9ª Carrera 17 Esquina, Barrio El paraíso - Teléfonos: 5750326 – 5750146 - 5751489

E-Mail: gerencia@hospitalcmpcurumani.gov.co Curumaní – Cesar