

	PROTOCOLO DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA	Código: CA-PRO-001
		Versión 00
		Edición: 24/09/2019
		Página 1 de 6
Revisó: Gerente		Aprobó: Gerente

RELACION DE VERSIONES

VERSIÓN:	DESCRIPCION:	FECHA:
00	Creación del documento	24 de Septiembre de 2020

FIRMAS

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Maria Fernanda Cardozo	Sandra Milena Mojica	Sandra Milena Mojica

 <p>IPS de TODOS Cartão de TODOS Internacional</p>	PROTOCOLO DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA	Código: CA-PRO-001
		Versión 00
		Edición: 24/09/2019
		Página 2 de 6
Revisó: Gerente		Aprobó: Gerente

1. OBJETIVO:

Definir los lineamientos y condiciones para la apertura del buzón de sugerencia de la institución, con el fin de revisar, analizar y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias entregadas por los usuarios / pacientes a través del buzón de sugerencias.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todas las PQRS diligenciadas y puestas en conocimiento por el usuario haciendo uso del Buzón Institucional.

3. RESPONSABLES

- 3.1 Gerente
- 3.2 Asesor de Atención al Usuario
- 3.3 Coordinadora Administrativa

4. TERMINOLOGÍA

- 4.1 Buzón:** receptáculo instalado en un punto estratégico de la instalación, con una puerta y ranura por donde ingresan los registros de PQRS, diligenciados por el usuario.
- 4.2 PQR:** peticiones, quejas y reclamos toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correo electrónico, correspondencia directa o buzones de sugerencias.
- 4.3 PQR con Riesgo de Vida:** Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.
- 4.4 Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- 4.5 Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un colaborador de la entidad.
- 4.6 Reclamo:** A través del cual los usuarios del SGSSS dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud.
- 4.7 Sugerencia:** recomendación que realiza el usuario o paciente para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
- 4.8 Felicitaciones:** evidencia de máxima satisfacción.

	PROTOCOLO DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA	Código: CA-PRO-001
		Versión 00
		Edición: 24/09/2019
		Página 3 de 6
Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente	

4.9 Usuario: miembro o parte interesada de la IPS como pacientes, acompañantes o visitantes con relaciones asistenciales.

5. DOCUMENTOS APLICABLES:

5.1 Procedimiento de PQRS

5.2 Matriz de seguimiento y control de PQRS

6. CONDICIONES GENERALES:

6.1 En las instalaciones de la **IPS - TARJETA DE TODOS SUBA S.A.S** se ha ubicado en la recepción un buzón de sugerencia, como punto estratégico para que el usuario deposite su PQRS en forma adecuada y oportuna.

6.2 El asesor de atención al usuario en compañía de la coordinadora administrativa y un usuario invitado, todos los martes de cada semana realizarán la apertura del buzón de sugerencias, con el fin de dar respuesta oportuna y según los periodos establecidos; durante el desarrollo de esta actividad el asesor de atención al usuario tomara un registro fotográfico, el cual quedara como soporte en el acta de apertura.

En caso que no se visualice PQRS en el buzón de sugerencia de igual manera se deberá dejar acta, con registro fotográfico del mismo.

6.3 Toda la información encontrada en el buzón, se registrará en el formato acta de apertura de buzón de sugerencias. Estos formatos son archivados en una carpeta especial para el formato de acta de PQRS.

6.4 Existe una matriz de seguimiento y control en la cual se registran las manifestaciones que los usuarios dejan en los buzones de sugerencias, esta contiene 13 columnas que se distribuyen de la siguiente manera:

- Numero de radicado (Este número se cambia anualmente empezando de 001 y el año. es decir 001-2020).
- Fecha de radicado de la PQRS
- Clasificación (Petición, Queja, reclamo, PQR con riesgo de vida)
- Descripción de la manifestación
- Nombre del usuario/paciente
- N° de documento
- Teléfono
- Area o departamento involucrado
- Clasificación del motivo de la PQRS
- Fecha Limite de Respuesta
- Respuesta o solución dada

 <p>IPS de TODOS Cartão de TODOS Internacional</p>	PROTOCOLO DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA		Código: CA-PRO-001
			Versión 00
			Edición: 24/09/2019
	Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente	Página 4 de 6

- Fecha de Respuesta
- Estado Actual

6.5 Una vez realizada la apertura del buzón de sugerencias y registrada la información en el acta respectiva, el asesor de atención al usuario deberá diligenciar la matriz de control con copia a la coordinadora administrativa, quien será la encargada del respectivo seguimiento de las respuesta dentro de los periodos establecidos.

6.6 Una vez identificada el área, personal o proceso implicado en el PQRS presentado por el usuario, se solicitará por medio de correo electrónico los descargos correspondientes, el tiempo establecido para la devolución de dicha información con la justificación y/o argumentos correspondientes al área de atención al usuario será de dos días hábiles.

6.7 En aquellos casos en que se presente felicitaciones por parte del usuario/paciente, se proyectara un oficio firmado por el Gerente y se le entrega al área o funcionario indicado para su respectivo reconocimiento.

6.8 En la IPS se manejara diferentes mecanismos de respuesta los cuales son:

- Personalmente, el usuario podrá reclamar su respuesta en la oficina de atención al usuario.
- Contacto telefónico
- Correo electrónico
- Por aviso, es decir que si una PQRS es anónima, la respuesta se publicará en la cartelera principal. También en aquellos casos cuyos usuarios no registraron el número de teléfono o correo electrónico y no fue posible su localización, por un termino de cinco días a partir de la fecha de publicación.

6.9 Mensualmente el Asesor al Usuario, en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente, debe realizar un informe de gestión (graficas) donde se recopila toda la información de este proceso, se evidencie la cantidad de PQRS presentadas en el mes por servicio y la gestión realizada.

Este informe será analizado por el comité calidad, en cada una de las reuniones mensuales, donde se debe analizar y establecer planes de mejoramiento continuo.

6.10 Cada PQRS debe ser archivada en orden cronológico con fecha de radicado incluyendo los siguientes folios:

 IPS de TODOS Cartão de TODOS Internacional	PROTOCOLO DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA		Código: CA-PRO-001
			Versión 00
			Edición: 24/09/2019
			Página 5 de 6
Revisó: Gerente		Aprobó: Gerente	

- Copia de la respuesta al usuario
- Descargos del funcionario o responsable del área
- Formato de la queja que se encontró en el buzón

6.11 Es responsabilidad del Asesor de Atención al Usuario disponer en la recepción, el buzón de sugerencias con los formatos respectivos y los mecanismos para facilitar y promover la libre expresión de los usuarios que acceden al servicio.

6.12 El buzón de Sugerencia debe estar asegurado con llave, bajo la responsabilidad del Asesor de Atención al Usuario.

7. PROCEDIMIENTO:

IT	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1	Disponer del buzón de sugerencias en la recepción, con los formatos respectivos, garantizando su seguridad, integridad y reserva de las PQRSF.	Asesor de Atención al Usuario	CA - FO – 001 Buzón de Sugerencia
7.2	Realizar la apertura del buzón de sugerencias de la IPS una vez a la semana los días martes.	Asesor de Atención al Usuario Coordinadora Administrativa	CA-FO-002 Acta de Apertura de Buzón de Sugerencia Registro Fotográfico
7.3	Registrar las PQRS en el Acta de Apertura Buzón de Sugerencias de la IPS.	Asesor de Atención al Usuario Coordinadora Administrativa	CA-FO-002 Acta de Apertura de Buzón de Sugerencia
7.4	Registrar todas las PQRS en la matriz de seguimiento y control y enviar copia por correo electrónico a la coordinadora administrativa.	Asesor de Atención al Usuario	CA-DOC-001 Matriz de Seguimiento y control de PQR
7.5	Clasificar las PQRSF según lo establecido	Asesor de Atención al Usuario	CA-DOC-001 Matriz de Seguimiento y control de PQR
7.6	Tramitar con el área correspondiente las PQRSF según su clasificación, solicitar los descargos por medio de correo electrónico.	Asesor de Atención Al Usuario	CA-DOC-001 Matriz de Seguimiento y control de PQR
7.7	Analizar la situación que generó la PQRS y dar respuesta al área de atención al usuario.	Área o personal implicado	CA-DOC-001 Matriz de Seguimiento y control de PQR
7.8	Estructurar respuesta del usuario conforme a lo indicado en el paso anterior	Asesor de Atención Al Usuario	CA-DOC-001 Matriz de Seguimiento y

 IPS de TODOS Cartão de TODOS Internacional	PROTOCOLO DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA	Código: CA-PRO-001
		Versión 00
		Edición: 24/09/2019
		Página 6 de 6
Revisó: Gerente		Aprobó: Gerente

IT	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7.9	Entregar a la Coordinación Administrativa para su respectiva revisión, aprobación y firma.	Asesor de Atención Al Usuario	Respuesta de PQRS
7.10	Contactar al usuario por el medio definido para su respectiva respuesta en el tiempo establecido	Asesor de Atención Al Usuario	Respuesta de PQRS
7.11	Actualizar la matriz de seguimiento con referencia a la fecha de respuesta y estado de la PQRS	Asesor de Atención Al Usuario	CA-DOC-001 Matriz de Seguimiento y control de PQR
7.12	Realizar informe mensual de gestión dentro de los 10 primeros días del mes siguiente, para el respectivo análisis por parte del comité de calidad.	Asesor de Atención Al Usuario	CA-DOC-001 Matriz de Seguimiento y control de PQR
7.13	Establecer planes de mejoramiento continuo según análisis realizado.	Comité de Calidad	Planes de Mejoramiento Continuo
7.14	Realizar seguimiento al desarrollo y ejecución de los planes de mejoramiento establecidos.	Coordinadora Administrativa	Planes de Mejoramiento Continuo

8. REGISTROS:

8.1 Buzón de Sugerencias

8.2 Acta de Apertura de Buzón de Sugerencia

9. CONTROL DE CAMBIOS:

DESCRIPCION	FECHA DE APROBACION	VERSION
Creación de Documento	24/09/2020	00