



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

Versión 7

Control del Documento

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|------------|----------------------------------|------------------------|--------------------|--------------|
| Elaborado | Isolina González León | Trabajadora Social | Subcientífica | 13-02-2021 |
| Revisión | Nancy Patricia Herrera García | Subdirector Científico | Subcientífica | 13-02-2021 |
| Aprobación | Esmeralda María Otero Álvarez | Gerente | Gerente | 13-02-2021 |

**PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS**

Código: 10531-OT003

Fecha: 13-02-2021

Versión: 7

1. OBJETIVO

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los buzones de sugerencias instalados en los Centros de Salud de la ESE Barrancabermeja

3. RESPONSABLE

La coordinadora del Servicio de Atención al Usuario

4. DEFINICIONES

Sugerencia: Idea que se propone para mejorar el servicio.

Divulgación: Hacer de conocimiento público ó poner al alcance del público alguna cosa o situación

Felicitación o Reconocimiento: Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable, puede ser a una persona o a un grupo.

Queja: Manifestación de inconformidad contra algo o alguien.

Reclamo: solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley.

5. CONDICIONES GENERALES

N.A

**PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS**

Código: 10531-OT003

Fecha: 13-02-2021

Versión: 7

6. DESARROLLO

| No | DESCRIPCION | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----------|--|---|--|
| 1 | <p>Desplazarse a cada Centro de Salud, de acuerdo al cronograma establecido (plan detallado de trabajo mensual), y se efectúa la apertura de los buzones, en presencia del Coordinador del Centro de Salud, los representantes de la Asociación de Usuarios de la ESEB, otros representantes de vigilancia y control: Secretaria Distrital de salud y veedurías ciudadanas reconocidas legalmente.</p> <p>El plan detallado de trabajo se entrega en físico a la Asociación de Usuarios, demás Entes y se envía por correo electrónico.</p> <p>Se realizarán tres jornadas adicionales en el mes de apertura de buzones bajo la responsabilidad del personal del SIAU y con presencia de la jefe del centro de salud y personal usuario de los servicios asistente en la sala de espera (las llaves de los buzones estarán siempre en custodia por el personal del SIAU)</p> | Coordinador del SIAU | Formato plan detallado de trabajo 1051-FR019-Versión 2 |
| 2 | Realizar la apertura de buzones, recolectando el formato de registro de sugerencias para su respectiva clasificación, análisis, conclusiones y recomendaciones (formato disponible en cada centro y puesto de salud en los buzones a solicitud del usuario). | Coordinador del SIAU-Asociación de usuarios | Formato de registro de sugerencias 10531-FR006-Versión 5 |
| 3 | Levantar acta de apertura de buzón correspondiente a cada uno de los centros de salud visitados. | Coordinador de SIAU, Enfermero coordinador de puesto y Representante de Usuario | Acta apertura de Buzón 10531-FR005-Versión 3 |
| 4 | Consolidar la información de todos los buzones de los diferentes centros visitados e incluir los hallazgos y análisis en el informe de gestión y participación social mensual, trimestral, semestral y anual, remitiéndolo a Sub dirección Científica, Gerencia, control interno, asociación de usuarios y demás entes como Secretaria Distrital de Salud. | Coordinador del SIAU | Informes Soportes de envío |

| | | | |
|--|--|-------------------|------------|
|  | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO | | |
| | PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS | | |
| | Código: 10531-OT003 | Fecha: 13-02-2021 | Versión: 7 |

| | | | |
|---|---|----------------------|--|
| 5 | Elaborar oficio de respuesta donde se informe a los usuarios las posibles soluciones a sus inquietudes y publicar en las carteleras institucionales de cada centro de salud | Coordinador del SIAU | Oficio de respuesta publicado en cartelera |
|---|---|----------------------|--|

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

Circular externa 009 del 3 de Julio de 1996
 Constitución Política de Colombia de 1991
 Ley 1122 de 2007
 Decreto 1757 de 1994
 Decreto 1011 de 2006 Resoluciones reglamentarias 1043,1445 y 1446
 Circular Única 049 de 2008
 Decreto 4747 de 2007
 Resolución 1441 2012
 Resolución 123 2013
 Ley 1755 de 2015 art. 14 derechos de petición y demás
 Ley 1751 de 2015 ley Estatutaria en salud
 Decreto 780 de 2016 Reglamentario del sector salud y protección social
 Resolución 2063 de 2017
 Circular Externa 008 de 2018 Supersalud
 Resolución 2063 de 2017 participación social en salud
 Resolución 229 de 2020 carta de derechos y deberes afiliados al SGSSS

8. PUNTOS DE CONTROL

Cada mes se debe realizar la programación para la apertura de los buzones de sugerencia de los Centros de Salud.

Debe realizarse divulgación verbal y escrita sobre el mecanismo de participación social. Esta la realizarán conjuntamente con los representantes de la asociación de usuarios; por lo tanto, debe haber soportes de esta divulgación.

Todos los formatos deben estar firmados por el funcionario o personal correspondiente, si se requiere.

La custodia de las llaves está bajo la responsabilidad del coordinador del SIAU

| | | | |
|-----------|--------------------|---|---------------|
| Versión 7 | CODIGO 10531-OT003 | PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS | Página 1 de 1 |
|-----------|--------------------|---|---------------|

**PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS**

Código: 10531-OT003

Fecha: 13-02-2021

Versión: 7

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

| FECHA | VERSION | CAMBIOS |
|--------------|----------------|--|
| 11/08/2008 | 1 | Procedimiento de trámite para apertura de buzones de sugerencias |
| 28-12-2010 | 2 | Adiciona en el desarrollo el numeral 5 |
| 13/02/2014 | 3 | Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos Inclusión documentos de referencia Actualización en los puntos de control |
| 13/09/2016 | 4 | Actualizaciones en definiciones Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos |
| 02/08/2018 | 5 | Actualizaciones en Alcance Actualizaciones en el desarrollo numeral 1, 2, 4 Actualización documentos de referencia |
| 14/02/2020 | 6 | Actualizaciones en el desarrollo Inclusión documentos de referencia Actualizaciones en puntos de control |
| 13/02/2021 | 7 | Actualizaciones en el desarrollo numeral 1, 2 y 3 Actualización documentos de referencia Actualización logo Modificación codificación |