	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 003
	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS</b>	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

PROCEDIMIENTO	TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	PROCESO	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU
OBJETIVO	Garantizar un mecanismo de participación social y comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.		
ALCANCE	Este procedimiento aplica para todos los buzones de sugerencias instalados en los Centros de Salud y sedes de la ESE Barrancabermeja		
SALIDA	Usuarios satisfechos por el mecanismo de participación social donde se conocen y gestionan para experiencias exitosas con el servicio		
DEFINICIONES	<p><b>Buzón de Sugerencias:</b> Mecanismo de participación que permite al ciudadano manifestar su percepción frente al servicio prestado a través de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.</p> <p><b>Sugerencia:</b> Idea que se propone para mejorar el servicio.</p> <p><b>Divulgación:</b> Hacer de conocimiento público ó poner al alcance del público alguna cosa o situación</p> <p><b>Denuncia:</b> es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional.</p> <p><b>Felicitación:</b> Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.</p> <p><b>Queja:</b> Manifestación de inconformidad contra algo o alguien.</p> <p><b>Reclamo:</b> Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.</p> <p><b>Reclamo de riesgo simple:</b> Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector. Se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.</p> <p><b>Reclamo de riesgo priorizado:</b> Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud. Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.</p> <p><b>Reclamo de riesgo vital:</b> Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que</p>		

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 003
	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS</b>	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte. Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

**SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario  
**Usuario:** Persona que usa ordinariamente los servicios de la empresa.


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PARAMETRO CONTROL	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 forma virtual al correo electrónico a la Asociación de Usuarios y demás participantes en el procedimiento de participación social.</p> <p>Se realizarán jornadas adicionales en el mes de</p>	<p>Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU</p>	<p>Circular 202315100000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Plan detallado de trabajo mensual</p>	<p>Formato plan detallado de trabajo 1051-FR019- Versión 2</p>

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 003
	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS</b>	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

	<p>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 cumpliendo con los tiempos establecidos para dar respuesta a los reclamos en salud clasificados como riesgo simple, priorizado o vital en la circular 202315100000010-5 de 2023 (las llaves de los buzones estarán siempre en custodia por el personal del SIAU)</p>			
2	<p>Realizar la apertura de buzones, recolectando el formato de registro de sugerencias para su respectiva clasificación, análisis, conclusiones y recomendaciones de las experiencias vividas por los usuarios (formato disponible en cada centro de salud en los buzones a solicitud del usuario).</p>	<p>Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU</p>	<p>Circular 202315100000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD</p>	<p>Formato registro de sugerencias 10531-FR006- Versión 5</p>
3	<p>Levantar acta de apertura de buzón correspondiente a cada uno de los centros de salud visitados.</p>	<p>Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU</p>	<p>Circular 202315100000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Todos los formatos deben estar firmados por el funcionario o personal correspondiente, si se requiere.</p>	<p>Acta apertura de Buzón 10531-FR005- Versión 3</p>

	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>FECHA</b>
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 003
	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS</b>	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

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 – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Plan detallado de atención La custodia de las llaves está bajo la responsabilidad del coordinador del SIAU	Informes Soportes de envío
5	Dar respuesta a los usuarios de forma telefónica, escrita a través de oficio, por correo electrónico o por el medio que haya suministrado el usuario para contactarlo. Se debe cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en la circular 2023151000000010-5 de 2023	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Soporte de notificación al usuario	Correo electrónico/ oficio de respuesta / trazabilidad en el formato registro diario de atención 10531- FR004 Registro Diario de Atención

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>DETALLES DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
Creación	Procedimiento trámite para apertura de buzones de sugerencias	11/08/2008	1
Actualización	Adiciona en el desarrollo el numeral 5	28-12-2010	2

	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>FECHA</b>
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b> SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 003
	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS</b>	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

Actualización	Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos Inclusión documentos de referencia Actualización en los puntos de control	13/02/2014	3
Actualización	Actualizaciones en definiciones Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos	13/09/2016	4
Actualización	Actualizaciones en Alcance Actualizaciones en el desarrollo numeral 1, 2, 4 Actualización documentos de referencia	02/08/2018	5
Actualización	Actualizaciones en el desarrollo Inclusión documentos de referencia Actualizaciones en puntos de control	14/02/2020	6
Actualización	Actualizaciones en el desarrollo numeral 1, 2 y 3 Actualización documentos de referencia Actualización logo Modificación codificación	13/02/2021	7
Actualización	Actualizaciones en el desarrollo numeral 1 Documentación de parámetro de control Formato de presentación	27/09/2023	8
Actualización	Versión, Fecha, pie de página eliminación columna Nombre	08/02/2024	9

	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>FECHA</b>
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024