



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRACIÓN DE BUZONES



PROCESO:  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO

CODIGO: SIU-S2-P1

VIGENCIA: 01/04/2025

V7

PÁGINA 1 de 6

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS:** Estratégicos, misionales y de apoyo.

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Identificar y dar trámite de manera oportuna y eficiente a las manifestaciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recepcionadas en los buzones por los usuarios (externos e internos) de la ESE Carmen Emilia Ospina.

**ACTIVIDADES**

| No | CICLO PHVA | QUE SE HACE   | REGISTRO  | RESPONSABLE                                |
|----|------------|---|---|--|
| 1  | P          | Establecer y publicar de manera mensual en donde se encuentran los buzones y en las carteleras, el cronograma de apertura para cada una de las sedes habilitadas de la ESE Carmen Emilia Ospina, a la vez realizar contantemente el seguimiento de que se cuente con insumos(formatos de PQRSF) legibles.   | <b>Cronograma de apertura de buzones</b>                            | Coordinador Oficina de Atención al Usuario |
| 2  | H          | Realizar la apertura del buzón todos los días hábiles a partir a las 7:00 am en presencia de un delegado de la asociación de las agremiaciones de usuarios, en caso de que el delegado de la agremiaciones no pueda asistir se solicitará a uno de los usuarios que se encuentre en la sala de espera del servicio para que haga presencia en la apertura del buzón | <b>SIU-S2-F3<br/>Acta de apertura de buzón de manifestaciones</b>   | Auxiliar Atención al Usuario               |
| 3  | H          | Extraer los documentos encontrados en el buzón, (quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones) y enumerarlos, si el buzón se encuentra vacío, se documenta la observación en  | <b>SIU-S2-F3<br/>Acta de apertura de buzón de manifestaciones /</b> | Auxiliar Atención al Usuario               |

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i o y  
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ADMINISTRACIÓN DE BUZONES**



**PROCESO:**  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO

**CODIGO:** SIU-S2-P1

**VIGENCIA:** 01/04/2025

V7

**PÁGINA** 2 de 6

|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
|   |   | el acta de apertura.   | <b>Manifestaciones de PQRS y Felicitaciones</b>                   |  |
| 4 | H | Levantar acta de apertura y enviar al coordinador del SIAU con las respectivas firmas y soportes.  | <b>SIU-S2-F3<br/>Acta de apertura de buzón de manifestaciones</b> | Auxiliar Atención al Usuario               |
| 5 | H | <p>Clasificar quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones a fin de darles el trámite correspondiente: Aclarando que los derechos de peticiones son manejados por el área jurídica directamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar oficio de remisión de Peticiones, quejas, reclamo, sugerencia y/o felicitaciones para la respectiva firma.</li> <li>• Enviar oficio de remisión de las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones al área o funcionario correspondiente para que conozcan la información que nuestros usuarios comunican y de ser pertinente elaborar el plan de mejora correspondiente.</li> <li>• Enviar oficio de remisión al usuario, agradeciendo por las sugerencias y/o felicitaciones comunicadas en el buzón.</li> <li>• Si la manifestación encontrada en el buzón obedece a una queja se le</li> </ul> | <b>Oficio</b>   | Coordinador Oficina de Atención al Usuario |

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i o  
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ADMINISTRACIÓN DE BUZONES**



|   |                          |                             |           |                      |
|---|--------------------------|-----------------------------|-----------|----------------------|
| <b>PROCESO:</b><br>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | <b>CODIGO:</b> SIU-S2-P1 | <b>VIGENCIA:</b> 01/04/2025 | <b>V7</b> | <b>PÁGINA</b> 3 de 6 |
|---|--------------------------|-----------------------------|-----------|----------------------|

|   |   |   |                             |  |
|---|---|---|-----------------------------|--|
|   |   | <p>hará el trámite correspondiente y en los términos que se contempla en el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No se enviarán manifestaciones a las diferentes áreas, jefe de zona o funcionarios si no son claras o conclusas Ej: Zona o servicio específico, fecha datos claros como lo exige la norma, nombre y apellidos, documento de identidad, dirección y teléfono de contacto y dará respuesta directamente el coordinador de atención al usuario.</li> </ul> |                             |  |
| 6 | H | Realizar consolidado mensual de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de cada sede de la ESE Carmen Emilia Ospina teniendo en cuenta el criterio de calidad según corresponda y entregar de manera física y magnética al coordinador de la oficina de atención al usuario en los primeros 5 primeros días de cada mes.   | <b>Herramienta de Excel</b> | Auxiliar Atención al Usuario               |
| 7 | H | Realizar informe mensual del consolidado de las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de todas las sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina.   | <b>Informe</b>              | Coordinador Oficina de Atención al Usuario |
| 8 | V | Verificar aleatoriamente el cumplimiento del cronograma de apertura del buzón y la adherencia al procedimiento  | <b>N/A</b>                  | Coordinador Oficina de Atención al Usuario |

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i o y  
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ADMINISTRACIÓN DE BUZONES**



**PROCESO:**  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO

**CODIGO:** SIU-S2-P1

**VIGENCIA:** 01/04/2025

V7

**PÁGINA** 4 de 6

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
|   |   | de administración de buzones, evaluar la medición de los indicadores y socializarlos por las sedes, áreas y servicios.  |   |   |
| 9 | A | Una vez analizadas quejas, reclamos, sugerencia y/o felicitaciones se procederá a implementar un acta de asistencia en donde cada líder del proceso socializará a los involucrados la importancia de brindar una atención oportuna y humanizada y 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. | <b>GTH-S1-F5<br/>Acta de asistencia</b> | Coordinador Oficina de Atención al Usuario / o cada líder del proceso |

**CONSIDERACIONES ESPECIALES**

Para mayor claridad a continuación se registran las definiciones de cada uno de los términos que representan las manifestaciones y el tiempo en el cual deben ser resueltas.

**MANIFESTACIÓN:** Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la clínica. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular. (Las peticiones deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

**QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE Carmen Emilia Ospina. (Las quejas deben ser contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la ESE Carmen Emilia Ospina. (Los reclamos deben ser

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRACIÓN DE BUZONES



PROCESO:  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO

CODIGO: SIU-S2-P1

VIGENCIA: 01/04/2025

V7

PÁGINA 5 de 6

contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la ESE Carmen Emilia Ospina (En un término de quince (15) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Es de aclarar que cuando sale un PQR relacionado con peticiones con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios, la inadecuada prestación del servicio que afecte la oportunidad, las PQR presentados directamente por los usuarios ante la entidad (secretaría municipal, departamental o supersalud) se deben de resolver de fondo en un término máximo a 5 días a partir de la fecha de radicación, sin embargo se debe tener en cuenta que se trate de asuntos y población que cuenten con términos específicos; en este caso se enuncian de esta manera:

**Consultas médicas:** Los servicios de consulta externa médica, odontología y de especialistas, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

**Formula de medicamentos:** Cuando la IPS no le suministre de manera completa e inmediata los medicamentos incluidos en el plan de beneficios, debe garantizarle su entrega en el domicilio dentro de las 48 horas siguientes o inmediata si es de extrema urgencia a los afiliados mayores de 62 años.

Por tal razón aquellas manifestaciones generales, es decir que contengan solicitud de información y no estén relacionadas con la garantía del acceso a los servicios, ni con la atención o prestación de servicio de salud y por tanto no tienen aplicación del art 20 de la ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada ley:

Peticiones generales: a 15 días de oportunidad de respuesta.

Solicitud de información: a 10 días.

Copias: dentro de los 3 días- Si las copias son de historias clínicas o de exámenes

Consideraciones especiales:

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ADMINISTRACIÓN DE BUZONES**



**PROCESO:**  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO

**CODIGO:** SIU-S2-P1

**VIGENCIA:** 01/04/2025

V7

**PÁGINA** 6 de 6

**CONTROL DE CAMBIOS**

| Versión  | Descripción el Cambio  | Fecha de aprobación   |
|--|--|---|
| 4  | Modificación del documento:  | 30/10/2020  |
| 5  | Modificación del documento:  | 27/04/2021  |
| 6  | Modificación del documento:  | 17/02/2023  |
| 7  | <p>Modificación del documento:<br/>Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "Monitoreo de servicios", se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de la vigencia.</li> <li>2. Modificación del ítem: 2, 5 Y Consideraciones especiales.</li> </ol> | 01/04/2025  |
| <p>Nombre: Nelcy Tovar Trujillo.<br/>Líder SIAU.</p> | <p>Nombre: Marby Liliana Tafur Charry.<br/>Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera</p>   | <p>Nombre: Julio Cesar Quintero Vieda.<br/>Cargo: Gerente</p> |
| <b>Elaboró</b>                                       | <b>Revisó</b>  | <b>Aprobó</b>   |

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina