

CÓDIGO: AUSCL-004-25

VERSIÓN 4ª

DEPENDENCIA: Dirección Salud

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad

FECHA: 29/05/25

APROBÓ: DR. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 30/05/25

PROTOCOLO APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS

1. Se realiza apertura del buzón una vez por semana (viernes) con previa verificación de existencia de oficios depositados en los 5 buzones de sugerencias, por parte de la Coordinadora de ATUS Clínica.
2. Se realiza lectura de la queja y se registra en acta con nombre del quejoso, convenio, resumen de la queja y estado
3. El acta debe ser firmada por la Coordinadora de SIAU Clínica y un testigo(a) como evidencia de la apertura del buzón
4. Se debe diligenciar el registro o archivo de excell donde se lleva el consolidado semanal y mensual de quejas
5. Se continúa con el proceso de respuesta al usuario en los términos establecidos de acuerdo con el Manual de Procesos y procedimientos de atención al usuario Clínica Emcosalud