


	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN	VERSIÓN: V 1.0
CÓDIGO 01-07-A-014	Protocolo de Apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias	FECHA ACTUALIZACIÓN: 09-2019

NUEVA EPS S.A.

**PROTOCOLO DE APERTURA DE BUZÓN DE QUEJAS Y
SUGERENCIAS**

GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN	VERSIÓN: V 1.0
CÓDIGO 01-07-A-014	Protocolo de Apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias	FECHA ACTUALIZACIÓN: 09-2019

OBJETIVO

- ✓ Optimizar la atención de las quejas, solicitudes y sugerencias que realizan los usuarios de la NUEVA EPS en cada una de las OAA (Oficina de atención al afiliado) o PAA (Puntos de Atención al Afiliado), optimizando el seguimiento y la evaluación de los servicios ofrecidos por la entidad, consolidando la información que sirva como soporte para un mejoramiento continuo y garantizando el seguimiento al grado de cumplimiento de la satisfacción de los usuarios.

CONSIDERACIONES GENERALES

- ✓ Existen diferentes medios de recepción de quejas, a través del buzón de sugerencias, por la página virtual, Contact Center, Súper Salud ventanilla, Súper Salud telefónico y personalmente.
- ✓ El uso del buzón de sugerencias solo aplica para las OAA (oficina de atención al afiliado) o PAA (Puntos de Atención al Afiliado) que no cuenten con línea atenta y cuando el afiliado no desee utilizar otro medio como el Contact Center o la página web que son las herramientas donde el proceso de gestión y respuesta es mucho más ágil, estos medios son de conocimiento inmediato a las áreas encargadas ya que las de buzón se conocen cada ocho (8) días.
- ✓ Si la queja o la sugerencia se coloca a través de buzón de sugerencias el coordinador de gestión de servicio y/o atención al usuario de las diferentes OAA (oficina de atención al afiliado) o PAA (Puntos de Atención al Afiliado) será el responsable de este proceso, el cual, el buzón tendrá un lugar visible a los usuarios, con una disponibilidad permanente de

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN	VERSIÓN: V 1.0
CÓDIGO 01-07-A-014	Protocolo de Apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias	FECHA ACTUALIZACIÓN: 09-2019


bolígrafo, papel y/o formatos, también deberá tener la custodia de lo que se encuentra depositado.

- ✓ El buzón de sugerencia debe abrirse por un funcionario de Nueva EPS, el primer día hábil de la semana frente a un testigo por parte de los usuarios, los cuales realizarán el conteo respectivo y diligenciarán el acta de constancia.
- ✓ El acta de constancia de apertura de buzón de sugerencias se enviará a la coordinación Regional y/o Zonal de servicio al cliente de la regional con todos los espacios diligenciados, este registro debe reposar en un folder de archivo de la OAA (oficina de atención al afiliado) o PAA (Punto de Atención al Afiliado).
- ✓ Es responsabilidad del coordinador regional y/o de servicio al cliente dar a conocer el procedimiento de buzón de sugerencia a todos para que de esta manera se oriente de forma correcta y receptiva al usuario.
- ✓ Se debe garantizar que el usuario se sienta satisfecho por la atención que recibió y seguro de que su sugerencia o queja será tenida en cuenta y solucionada por la OAA (oficina de atención al afiliado) o PAA (Punto de Atención al Afiliado).
- ✓ Todos los soportes una vez diligenciado el acta deben ser ingresados en el aplicativo de quejas o digitalizados y enviados por correo electrónico y posteriormente enviados a la coordinación de servicio al cliente para su custodia.
- ✓ El funcionario designado para la custodia del buzón debe tener claro la responsabilidad, honestidad, y transparencia con que debe manejar la información allí depositada.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN	VERSIÓN: V 1.0
CÓDIGO 01-07-A-014	Protocolo de Apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias	FECHA ACTUALIZACIÓN: 09-2019


PROCEDIMIENTO

- ✓ Disponga el buzón de sugerencias en un lugar o lugares visibles en la oficina de atención al afiliado (OAA) o PAA (Punto de Atención al Afiliado) para que el paciente, familiar o usuario lo encuentre fácilmente.
- ✓ Colocar anuncios que llamen la atención, con la importancia que tiene para la OAA (oficina de atención al afiliado) o PAA (Puntos de Atención al Afiliado) de la NUEVA EPS conocer sus opiniones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Tener revisión y supervisión diaria la disponibilidad de instrumento de escritura y papel y/o formatos para que facilite la recepción de queja o sugerencia y este no ocasione una molestia más para el usuario.
- ✓ Un funcionario con la participación de un testigo por parte de los usuarios de la OAA (oficina de atención al afiliado) o PAA (Puntos de Atención al Afiliado) realizará la apertura del buzón de sugerencias, se efectuará conteo, consolidación y el diligenciamiento del acta respectiva, para su envío a la coordinadora de gestión de servicio o servicio al cliente de la Regional verificando valides en el acta tramitado.
- ✓ Después de retirar las sugerencias y quejas del buzón se realizará el cierre del mismo garantizando de esta manera la custodia respectiva.
- ✓ Todos los soportes que se encontraban en el buzón de sugerencias se ingresara al aplicativo o se digitalizaran y enviaran por correo y de esta manera dar la trazabilidad necesaria para que el usuario perciba que es de gran importancia para la NUEVA EPS.
- ✓ La respuesta de lo manifestado por el afiliado se dará telefónicamente, escrita o como lo desee el reclamante en los datos correspondientemente diligenciados.
- ✓ En caso de tratarse de inconformidad el tiempo máximo de respuesta es de 8 (ocho) días hábiles posterior a la apertura del buzón.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN	VERSIÓN: V 1.0
CÓDIGO 01-07-A-014	Protocolo de Apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias	FECHA ACTUALIZACIÓN: 09-2019


CARACTERÍSTICAS

- ✓ El buzón de sugerencias tendrá las siguientes características:
 - Estará ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para el usuario.
 - Disponibilidad permanente de bolígrafo y papel y/o formato.
 - Las llaves del buzón de sugerencias será responsabilidad de un funcionario delegado por la coordinación de la regional de cada OAA (oficina de atención al afiliado) o PAA (Puntos de Atención al Afiliado)
 - El buzón de sugerencias permanecerá cerrado a excepción del espacio para el depósito de las quejas o sugerencias
 - El área de gestión de servicio al cliente será la encargada de la revisión del buzón de sugerencias y de su contenido el primer día hábil de la semana.
 - El contenido del buzón de sugerencias será revisado por un funcionario de la entidad delegado por el área de gestión de servicio con la participación de un usuario plenamente identificado.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN	VERSIÓN: V 1.0
CÓDIGO 01-07-A-014	Protocolo de Apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias	FECHA ACTUALIZACIÓN: 09-2019

APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS

- ✓ El funcionario delegado por el área de gestión de servicio al cliente de la OAA (oficina de atención al afiliado) o PAA (Punto de Atención al Afiliado) será el encargado de la apertura del buzón de sugerencias el primer día hábil de la semana, realizada frente a un testigo por parte de los usuarios.
- ✓ El funcionario realizara la apertura del buzón de sugerencias y retirara las peticiones, opiniones, quejas y sugerencias que se encuentre, verificando que en el interior del buzón no quede nada.
- ✓ El funcionario como el testigo realizara el conteo o consolidación de las peticiones encontradas en el buzón de sugerencias.
- ✓ Después de la consolidación de las opiniones, se deberá diligenciar de forma clara y legible el Acta de apertura de buzón de sugerencias (anexo 01).
- ✓ Se deben ingresar los casos reportados en el buzón de sugerencias al aplicativo o enviarlos por correo electrónico según sea el caso.
- ✓ Finalmente se enviarán las peticiones de los usuarios a la coordinación de servicio al cliente de la zonal a la que pertenezca.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN	VERSIÓN: V 1.0
CÓDIGO 01-07-A-014	Protocolo de Apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias	FECHA ACTUALIZACIÓN: 09-2019

GLOSARIO

- ✓ **Solicitud:** Petición que hace el usuario con el fin de recibir una respuesta sobre los temas generales y particulares que son competencia de la Entidad.
- ✓ **Sugerencia:** Recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de la prestación de los servicios a cargo de la entidad.
- ✓ **Queja o Reclamación:** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento a la NUEVA EPS conductas irregulares de sus funcionarios (queja) o deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece en cumplimiento de sus funciones (reclamación).
- ✓ **Testigo:** Persona que está presente en un acto o en una acción, con o sin intención de dar testimonio de lo que ha ocurrido.
- ✓ **Usuario:** Que usa habitualmente un servicio.
- ✓ **OAA:** oficina de atención al afiliado.
- ✓ **PAA:** punto de atención al afiliado.