

 <p>Sistema Gestión de Calidad</p>	ACTA	FPD-05
		Versión 2
		Fecha: Enero 2013
		Página 1 de 3

NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES

LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): UNIDAD DE ATENCION DE CALDONO

ACTA No	HORA INICIAL:	HORA FINAL:	DÍA	MES	AÑO
012	11+00AM	11+20	30	08	2023

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)

- 1.- Saludo y presentación de los asistentes
- 2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones
- 3.- Verificación de los Buzones
- 4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados
- 5.- Lectura de PQRS encontradas

CITADOS:

- Liga de Usuarios Caldono
- Secretaría de Salud Municipal
- Personería Municipal
- Eps AIC, MALLAMAS, NUEVA EPS Y ASMET SALUD.
- ASISTENTES:
Ver listado de asistencia

DESARROLLO:

1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones de la unidad de atención de CALDONO, correspondiente al mes de AGOSTO de 2023. El auxiliar de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario- SIAU- de la ESE Popayán, procede a realizar la presentación de cada uno de los asistentes.

2.- El Auxiliar SIAU explica sobre el procedimiento de apertura de los buzones y la importancia constitucional y legal de las PQRS. Describe del objetivo principal es el de recepcionar los formatos de las PQRS depositados en los buzones.

Del mismo modo, realiza la invitación a los usuarios asistentes a utilizar los canales de participación ciudadana, con el fin de contribuir al proceso de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

3.- El Procedimiento aplica para todos los Buzones instalados en el Puesto mencionado, es decir, uno (01) buzón (URGENCIAS) al que se le denominará buzón #1, Buzón (CONSULTA EXTERNA) al que le denominaran buzón #2. Se constató que el buzón antes descrito se encontraba con los formularios PQRS en blanco a disposición de los usuarios, con lapicero y la cerradura estaba en buenas condiciones, por ende, no se dejará recomendación.

4.- Se procedió a realizar la apertura del buzón por parte del auxiliar del SIAU y se contabilizaron los siguientes:
Respecto al Buzón #1, 01 PQRS
Respecto al Buzón #2, 01 PQRS
En total se encontraron 05 formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.
Se suspende la presente diligencia a las 11:15 am

5.- Se reanuda a las 11:18 am con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo 2). Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la 11:30 am

Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)

ANEXOS

- 1.- Listado de Asistencia
- 2.- 02 formatos PQRS

NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.
LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU

TRANSCRIPTOR.
WILLIAM EDUARDO CORREA - AUXILIAR SIAU



Sistema Gestión de Calidad

ACTA

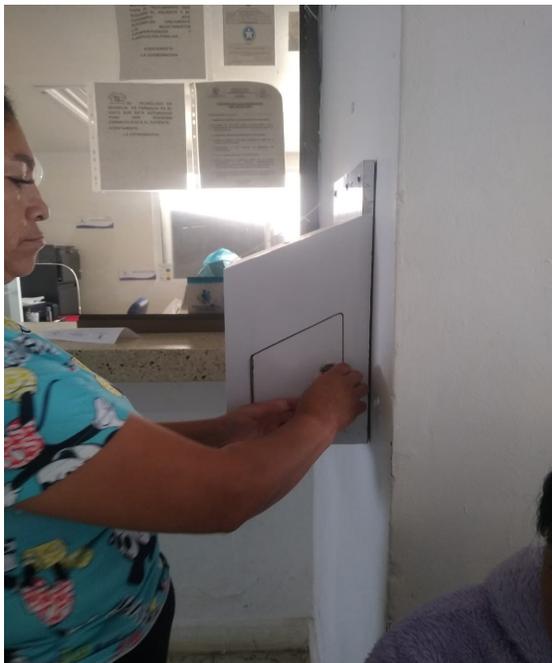
FPD-05

Versión 2

Fecha: Enero 2013

Página 2 de 3

REGISTRO FOTOGRAFICO





Sistema Gestión de Calidad

ACTA

FPD-05

Versión 2

Fecha: Enero 2013

Página 3 de 3





Sistema Gestión de Calidad

ACTA

FPD-05

Versión 2

Fecha: Enero 2013

Página 4 de 3