

	<b>ACTA</b>	<b>FPD-05</b>
		Versión 2
		Fecha: Enero 2013
		Página 1 de 1

**NOMBRE DE LA REUNIÓN:** PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES

**LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD):** PUNTO DE ATENCIÓN DE PURACÉ – SEDE COCONUCO.

<b>ACTA No. 001 de 2022</b>	<b>HORA INICIAL:</b> 14:08	<b>HORA FINAL:</b> 14:50	DÍA	MES	AÑO
			26	1	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:**

- ASISTENTES:  
Yeliza Valencia-Regente de farmacia  
Clodomiro cortina-coordinador  
Luisa Fernanda Botero- Enfermera Jefe  
Sonny hurtado -Usuario

**DESARROLLO:**

1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del punto de Atención Puracé, Sede Coconuco, correspondiente al mes de **Enero del 2023**. La profesional 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.- La profesional 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 (consulta externa) al que se le denominará buzón #1.

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 de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes: Respecto al Buzón #1, uno (01) PQRS.

En total se encontraron uno (01) formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontrara vacío. Luego, se cerró con llave.

5.- A partir de las 14:35 se da 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 las 14:08.

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

**ANEXOS**

- 1.- Listado de Asistencia
- 2.- UNO (01) formatos PQRS

**NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.**  
YELIZA VALENCIA-REGENTE DE FARMACIA

**TRANSCRIPTOR.**  
YELIZA VALENCIA-REGENTE DE FARMACIA