

	<b>ACTA</b>	FPD-05
		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.

ACTA No. 023 de 2023	HORA INICIAL: 14:10	HORA FINAL: 15:01	DÍA	MES	AÑO
			14	7	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:
- Ana Maria Alegria- Facturacion  
 Jhon Audiver- Programas  
 Luz marina Ordoñez- Usuario  
 Ludibia Palma – Laboratorio  
 Diana Cuaran-Facturacion

**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 **Julio 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 14:10 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 15:01.  
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