| **NOMBRE DE LA REUNIÓN:** PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES |
| --- |
| **LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): HOSPITA TOTORO**  |
| ACTA No   | HORA INICIAL:  | **HORA FINAL:**  | **DÍA** | **MES** |  **AÑO** |
| **ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)** 1.- Saludo y presentación de los asistentes2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones3.- Verificación de los Buzones4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados5.- Lectura de PQRS encontradas | **CITADOS:** * Liga de Usuarios Popayán
* Secretaría de Salud Municipal
* Personería Municipal
* ASISTENTES:

 Ver listado de asistencia |
| **DESARROLLO:** 1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Hospital de Totoro, correspondiente al mes de mayo de 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 y dos (02) buzón (urgencias) el que se denominara 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 de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:Respecto al Buzón #1, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ PQRSRespecto al Buzón #2, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ PQRSEn total se encontraron \_\_\_\_\_\_\_formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontrara vacío. Luego, se cerró con llave.Se suspende la presente diligencia a las \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5.- Se reanuda a las \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)**ANEXOS**1.- Listado de Asistencia2.- \_\_\_\_\_\_formatos PQRS |
| **NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.****LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU** | **TRANSCRIPTOR.** **LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU** |