| **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 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 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, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ PQRS  Respecto al Buzón #2, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ PQRS  En 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 Asistencia  2.- \_\_\_\_\_\_formatos PQRS | | | | | | |
| **NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.**  **LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU** | | | **TRANSCRIPTOR.**  **LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU** | | | |