

	<b>ACTA</b>	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 <b>007</b>	HORA INICIAL: 11+00AM	HORA FINAL: 11+30	DÍA	MES	AÑO
			16	06	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 **JUNIO 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 (consulta externa) al que se le denominará buzón #2, Buzón (urgencias) al que le denominaran 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 del auxiliar del SIAU y se contabilizaron los siguientes:

Respecto al Buzón #1, 02 PQRS

Respecto al Buzón #2, 07 PQRS

En total se encontraron 0 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 11:20 am

5.- Se reanuda a las 11:25 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.- 09 formatos PQRS

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

**TRANSCRIPTOR.**  
WILLIAM EDUARDO CORREA - AUXILIAR SIAU



Empresa Social del Estado  
**POPAYÁN E.S.E.**  
Empresarial

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

