

|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| <br>Sistema Gestión de Calidad | <b>ACTA</b> | FPD-05            |
|   |             | Versión 2         |
|   |             | Fecha: Enero 2013 |
|   |             | Página 1 de 1     |

|   |                    |             |  |     |      |
|---|--------------------|-------------|--|-----|------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN:</b> <u>PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</u>  |                    |             |  |     |      |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD):</b> CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE   |                    |             |  |     |      |
| ACTA No   | HORA INICIAL: 2:21 | HORA FINAL: | DÍA  | MES | AÑO  |
|   |                    |             | 04.  | 07  | 2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>   |                    |             | <b>CITADOS:</b>  |     |      |
| 1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas  |                    |             | - Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>ver listado de asistencia |     |      |
| <b>DESARROLLO:</b>  |                    |             |  |     |      |
| 1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del puesto Sur Occidente, correspondiente al mes de julio 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.<br>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.<br>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.<br>3.- El Procedimiento aplica para todos los Buzones instalados en el Hospital mencionado, es decir, dos (02) buzones (Consulta Externa 1 Piso, Consulta Externa 2 Piso) a los que se les denominará buzón #1 y 2 respectivamente.<br>Se constató que los buzones antes descritos se encontraban 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.<br>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br>Respecto al Buzón #1, <u>1.</u> PQRS<br>Respecto al Buzón #2, <u>0.</u> PQRS<br>En total se encontraron <u>1</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontrara vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las <u>                    </u><br>5.- Se reanuda a las <u>                    </u> , con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo ).<br>Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la <u>                    </u><br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1) |                    |             |  |     |      |
| <b>ANEXOS</b>   |                    |             |  |     |      |
| 1.- Listado de Asistencia   |                    |             |  |     |      |
| 2.- <u>1.</u> formatos PQRS   |                    |             |  |     |      |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                    |             | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |     |      |

LISTADO DE ASISTENCIA

Sistema Gestión de Calidad

REUNION - MOTIVO:

Apertura de buzón

FECHA:

4-07-2023

LUGAR:

Centro de Salud Sur occidente

| NOMBRES          | APELLIDOS | CARGO              | TELÉFONO    | ENTIDAD/PUNTO |
|------------------|-----------|--------------------|-------------|---------------|
| Juan R Cuastumal | Cuastumal | Vocal Liga ASUAVIC | 305 3660507 | ene popayan   |
| Karinna          | Rimba     | Ayuda Com. SIMU    | 3225300712  | ESC REP       |
|                  |           |                    |             |               |
|                  |           |                    |             |               |
|                  |           |                    |             |               |
|                  |           |                    |             |               |
|                  |           |                    |             |               |
|                  |           |                    |             |               |
|                  |           |                    |             |               |
|                  |           |                    |             |               |

OBSERVACIONES:

|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| <br>Sistema Gestión de Calidad | <b>ACTA</b> | FPD-05            |
|   |             | Versión 2         |
|   |             | Fecha: Enero 2013 |
|   |             | Página 1 de 1     |

|   |                     |             |  |     |       |
|---|---------------------|-------------|--|-----|-------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>   |                     |             |  |     |       |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD SUR ORIENTE</b>   |                     |             |  |     |       |
| ACTA No   | HORA INICIAL: 2:39. | HORA FINAL: | DÍA  | MES | AÑO   |
|   |                     |             | 4  | 07  | 2023. |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>   |                     |             | <b>CITADOS:</b>  |     |       |
| 1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas  |                     |             | - Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>Ver listado de asistencia |     |       |
| <b>DESARROLLO:</b>  |                     |             |  |     |       |
| <p>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Sur Oriente, correspondiente al mes de julio 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:</p> <p>Respecto al Buzón #1, <u>16</u> PQRS</p> <p>En total se encontraron <u>16</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.</p> <p>Se suspende la presente diligencia a las _____</p> <p>5.- Se reanuda a las _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo ).</p> <p>habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____</p> <p>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo )</p> |                     |             |  |     |       |
| <b>ANEXOS</b>   |                     |             |  |     |       |
| - Listado de Asistencia<br>- <u>16</u> formatos PQRS  |                     |             |  |     |       |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>YDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                     |             | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |     |       |

| <br>Sistema Gestión de Calidad |           | LISTADO DE ASISTENCIA |                                       |                    | FPD-06<br>VERSIÓN 2<br>Fecha: |
|---|-----------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------|-------------------------------|
| REUNION - MOTIVO:<br>Apertur de Breen   |           | FECHA:<br>4-07-2023   | LUGAR:<br>Centro de Salud Sur oriente | Página 1 de 1      |                               |
| NOMBRES   | APELLIDOS | CARGO                 | TELÉFONO                              | ENTIDAD/PUNTO      |                               |
| Kanna   | Pimba     | Ayudante Social       | 322530012                             | <del>ese</del> Rep |                               |
| Juan R  | Castro    | Vocal Liga            | 3053660507                            | ca                 |                               |
| Dely Liliba   | Orz       | SIAU                  | 3137887943                            | Suroriente         |                               |
|   |           |                       |                                       |                    |                               |
|   |           |                       |                                       |                    |                               |
|   |           |                       |                                       |                    |                               |
|   |           |                       |                                       |                    |                               |
|   |           |                       |                                       |                    |                               |
|   |           |                       |                                       |                    |                               |
| OBSERVACIONES:  |           |                       |                                       |                    |                               |

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

|  |                           |                    |   |            |            |
|--|---------------------------|--------------------|---|------------|------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>  |                           |                    |   |            |            |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD LOMA DE LA VIRGEN</b>  |                           |                    |   |            |            |
| <b>ACTA No</b>   | <b>HORA INICIAL:</b> 2:58 | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b>  | <b>MES</b> | <b>AÑO</b> |
|  |                           |                    | 4   | 07         | 2023       |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas  |                           |                    | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>Ver listado de asistencia |            |            |
| <b>DESARROLLO:</b><br>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Loma de la Virgen, correspondiente al mes julio 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.<br>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.<br>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.<br>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<br>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.<br>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br>Respecto al Buzón #1, <u>1</u> PQRS<br>En total se encontraron <u>1</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>5.- Se reanuda a las _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo 2).<br>Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1) |                           |                    |   |            |            |
| <b>ANEXOS</b><br>1.- Listado de Asistencia<br>2.- <u>1</u> formatos PQRS   |                           |                    |   |            |            |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G.- PROFESIONAL SIAU   |                           |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G.-- PROFESIONAL SIAU  |            |            |

LISTADO DE ASISTENCIA

Sistema Gestión de Calidad

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Buzon

FECHA:

04-07-2023

LUGAR:

Centro de Salud bmo de la Virgen

| NOMBRES    | APELLIDOS     | CARGO            | TÉLEFONO   | ENTIDAD/PUNTO |
|------------|---------------|------------------|------------|---------------|
| Karina     | Piamba.       | Apoy Coord SHTO  | 3225300712 | ESC 70 P.     |
| José       | Balcázar      | AG en la docora  | 3162703571 | ESC prop      |
| Juan Ramon | Cuevas tummal | Vocal Liga estom | 3053660507 | Area Uny      |
|            |               |                  |            |               |
|            |               |                  |            |               |
|            |               |                  |            |               |
|            |               |                  |            |               |
|            |               |                  |            |               |
|            |               |                  |            |               |
|            |               |                  |            |               |

OBSERVACIONES:

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

|   |               |             |  |     |      |
|---|---------------|-------------|--|-----|------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>   |               |             |  |     |      |
| LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD 31 DE MARZO  |               |             |  |     |      |
| ACTA No   | HORA INICIAL: | HORA FINAL: | DÍA  | MES | AÑO  |
|   | 3:17          |             | 4  | 07  | 2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |               |             | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br>- ASISTENTES:<br>Ver listado de asistencia |     |      |
| <b>DESARROLLO:</b><br>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de 31 de Marzo, correspondiente al mes de julio 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.<br>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.<br>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.<br>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<br>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.<br>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, <u>1</u> PQRS<br>En total se encontraron <u>1</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>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 _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1) |               |             |  |     |      |
| <b>ANEXOS</b><br>1.- Listado de Asistencia<br>2.- <u>1</u> formatos PQRS  |               |             |  |     |      |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |               |             | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |     |      |

LISTADO DE ASISTENCIA



Sistema Gestión de Calidad

| REUNION - MOTIVO: |                 | FECHA:          | LUGAR:          |               |  |
|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|--|
| Apertura de Baon  |                 | 04.107.2023     | Centro de Salud | 31 de Marzo   |  |
| NOMBRES           | APELLIDOS       | CARGO           | TELÉFONO        | ENTIDAD/PUNTO |  |
| Karina            | Piamba.         | Apoy Coord SIAU | 3225300712      | ESE POP.      |  |
| Juan Ramón        | Escobedo        | Vocal menor     | 3053660507      | ESE POP       |  |
| Denly             | Porilla Paredes | Enfermera Jefe  | 3163346984      | 31 de Marzo   |  |
|                   |                 |                 |                 |               |  |
|                   |                 |                 |                 |               |  |
|                   |                 |                 |                 |               |  |
|                   |                 |                 |                 |               |  |
|                   |                 |                 |                 |               |  |
|                   |                 |                 |                 |               |  |
| OBSERVACIONES:    |                 |                 |                 |               |  |

|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| <br>Sistema Gestión de Calidad | <b>ACTA</b> | FPD-05            |
|   |             | Versión 2         |
|   |             | Fecha: Enero 2013 |
|   |             | Página 1 de 1     |

|   |                    |             |   |     |      |
|---|--------------------|-------------|---|-----|------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>   |                    |             |   |     |      |
| LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD SAN JOSE   |                    |             |   |     |      |
| ACTA No   | HORA INICIAL: 3:30 | HORA FINAL: | DÍA   | MES | AÑO  |
|   |                    |             | 04  | 07  | 2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |                    |             | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>Ver listado de asistencia |     |      |
| <b>DESARROLLO:</b><br>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud San Jose, correspondiente al mes de julio 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.<br>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.<br>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.<br>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<br>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.<br>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br>Respecto al Buzón #1, <u>1</u> PQRS<br>En total se encontraron <u>1</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>5.- Se reanuda a las _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo ).<br>Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo ) |                    |             |   |     |      |
| <b>ANEXOS</b><br>1.- Listado de Asistencia<br>2.- <u>1</u> formatos PQRS  |                    |             |   |     |      |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                    |             | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |     |      |



Sistema Gestión de Calidad

### LISTADO DE ASISTENCIA

FPD-06

VERSIÓN 2

Fecha:

Página 1 de 1

| REUNION - MOTIVO: |                  | FECHA:            | LUGAR:                   |                             |  |
|-------------------|------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|--|
| Apertura de Bases |                  | 01-07-2023        | Centro de Salud San José |                             |  |
| NOMBRES           | APELLIDOS        | CARGO             | TELÉFONO                 | ENTIDAD/PUNTO               |  |
| Karina            | Piamba           | Apoyo Coord SIAU  | 322530071                | ESE POP.                    |  |
| Juan Ramón        | Castro           | Vocal Fianza      | 3053660507               | en p                        |  |
| Gehibby           | Pino Hoyos       | 01 - Julio - 2023 | 316 3060944              | Gehibby Pino.               |  |
| Alba Rocío        | Villaguirán Añas | Enfermera         | 3164370357               | ESE POPAYAN - C.S. San José |  |
|                   |                  |                   |                          |                             |  |
|                   |                  |                   |                          |                             |  |
|                   |                  |                   |                          |                             |  |
|                   |                  |                   |                          |                             |  |
| OBSERVACIONES:    |                  |                   |                          |                             |  |

|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| <br>Sistema Gestión de Calidad | <b>ACTA</b> | FPD-05            |
|   |             | Versión 2         |
|   |             | Fecha: Enero 2013 |
|   |             | Página 1 de 1     |

|   |               |             |   |     |      |
|---|---------------|-------------|---|-----|------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>   |               |             |   |     |      |
| LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): HOSPITAL MARÍA OCCIDENTE   |               |             |   |     |      |
| ACTA No   | HORA INICIAL: | HORA FINAL: | DÍA   | MES | AÑO  |
|   | 3:49          |             | 04  | 07  | 2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |               |             | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><b>ASISTENTES:</b><br>VER LISTADO DE ASISTENCIA |     |      |
| <b>DESARROLLO:</b><br>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del hospital Hospital María Occidente, correspondiente al mes de julio 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.<br>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.<br>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.<br>3.- El Procedimiento aplica para todos los Buzones instalados en el Hospital mencionado, es decir, tres (03) buzones (urgencia, consulta externa y laboratorio) a los que se les denominará buzón #1,2 y 3, respectivamente.<br>Se constató que los buzones antes descritos se encontraban 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.<br>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br>Respecto al Buzón #1, <u>3</u> PQRs<br>Respecto al Buzón #2, <u>0</u> PQRs<br>Respecto al Buzón #3, <u>0</u> PQRs<br>En total se encontraron <u>3</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>5.- Se reanuda a la _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo 2).<br>Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1) |               |             |   |     |      |
| <b>ANEXOS</b><br>1.- Listado de Asistencia<br>2.- <u>3</u> formatos PQRS  |               |             |   |     |      |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G SIAU  |               |             | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |     |      |

LISTADO DE ASISTENCIA

Sistema Gestión de Calidad

| REUNION - MOTIVO: |           | FECHA:            | LUGAR:                   |                |  |
|-------------------|-----------|-------------------|--------------------------|----------------|--|
| Apertura de Buzon |           | 4-07-2023.        | Hospital Maria Occidente |                |  |
| NOMBRES           | APELLIDOS | CARGO             | TELÉFONO                 | ENTIDAD/PUNTO  |  |
| Jean Ramon        | Castano   | Vocal Logística   | 305 3660507              | Ala oc         |  |
| Kanna             | Piamba    | Apoyo Guard SIAU. | 3225300717               | ESE Pop.       |  |
| Roger Steven      | Castano   | Enfermero         | 3135002420               | ESE Pop H.M.O. |  |
|                   |           |                   |                          |                |  |
|                   |           |                   |                          |                |  |
|                   |           |                   |                          |                |  |
|                   |           |                   |                          |                |  |
|                   |           |                   |                          |                |  |
|                   |           |                   |                          |                |  |
|                   |           |                   |                          |                |  |
| OBSERVACIONES:    |           |                   |                          |                |  |

|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
|  | <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): CENTRO DE SALUD BELLO HORIZONTE**

|         |                           |             |           |           |             |
|---------|---------------------------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| ACTA No | HORA INICIAL: <b>4:28</b> | HORA FINAL: | DÍA       | MES       | AÑO         |
|         |                           |             | <b>04</b> | <b>07</b> | <b>2023</b> |

|   |  |
|---|--|
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br>- ASISTENTES:<br>Ver listado de asistencia |
|---|--|

**DESARROLLO:**

1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Bello Horizonte, correspondiente al mes de julio 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, 6 PQRS

En total se encontraron 6 formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba 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.- 6 formatos PQRS

|  |   |
|--|---|
| <b>HOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G SIAU | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G SIAU |
|--|---|

LISTADO DE ASISTENCIA

Sistema Gestión de Calidad  
 POPALMA S.P.A.

| REUNION - MOTIVO: |                  | FECHA:           | LUGAR:                          |
|-------------------|------------------|------------------|---------------------------------|
| Apertura de mes   |                  | 04-07-2023       | Centro de Salud Bello Horizonte |
| NOMBRES           | APELLIDOS        | CARGO            | ENTIDAD/PUNTO                   |
| CHRISTOPHER       | Vergara          | ACX SIAU         | Bello-H                         |
| Juan Ramón        | Cuastumal        | Vocal Legales    | Bello orient                    |
| Gloria Ines       | Parsons Victoria | Apudamiento      | Bello H.                        |
| Yarina            | Piamba           | Apudamiento SIAU | Bello H.                        |
|                   |                  |                  |                                 |
|                   |                  |                  |                                 |
|                   |                  |                  |                                 |
|                   |                  |                  |                                 |
|                   |                  |                  |                                 |
| OBSERVACIONES:    |                  |                  |                                 |

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

|  |                           |                    |   |            |            |
|--|---------------------------|--------------------|---|------------|------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>  |                           |                    |   |            |            |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): HOSPITAL TORIBIO MAYA</b>  |                           |                    |   |            |            |
| <b>ACTA No</b>   | <b>HORA INICIAL:</b> 4:47 | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b>  | <b>MES</b> | <b>AÑO</b> |
|  |                           |                    | 4   | 07         | 2023       |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>  |                           |                    | <b>CITADOS:</b>   |            |            |
| 1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |                           |                    | - Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal |            |            |
|  |                           |                    | <b>ASISTENTES:</b><br>VER LISTADO DE ASISTENCIA   |            |            |
| <b>DESARROLLO:</b>   |                           |                    |   |            |            |
| <p>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del hospital Toribio Maya Hospital del Norte, correspondiente al mes de julio 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3.- El Procedimiento aplica para todos los Buzones instalados en el Hospital mencionado, es decir, dos (02) buzones (urgencias y consulta externa) a los que se les denominará buzón #1 y 2 respectivamente.</p> <p>Se constató que los buzones antes descritos se encontraban 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.</p> <p>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:</p> <p>Respecto al Buzón #1, <u>1</u> PQRS<br/> Respecto al Buzón #2, <u>        </u> PQRS<br/> En total se encontraron <u>        </u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.</p> <p>Se suspende la presente diligencia a las <u>        </u></p> <p>5.- Se reanuda a las <u>        </u>, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo 2).<br/> Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la <u>        </u></p> <p>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)</p> |                           |                    |   |            |            |
| <b>ANEXOS</b>  |                           |                    |   |            |            |
| 1.- Listado de Asistencia  |                           |                    |   |            |            |
| 2.- <u>1</u> formatos PQRS   |                           |                    |   |            |            |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ SIAU  |                           |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ SIAU                            |            |            |



|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| <br>Sistema Gestión de Calidad | <b>ACTA</b> | FPD-05            |
|   |             | Versión 2         |
|   |             | Fecha: Enero 2013 |
|   |             | Página 1 de 1     |

|  |                           |                    |  |                  |                    |
|--|---------------------------|--------------------|--|------------------|--------------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>  |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD PUEBLILLO</b>  |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>ACTA No</b>   | <b>HORA INICIAL:</b> 5:29 | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b><br>04   | <b>MES</b><br>07 | <b>AÑO</b><br>2023 |
|  |                           |                    | <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Saludo y presentación de los asistentes</li> <li>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones</li> <li>3.- Verificación de los Buzones</li> <li>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados</li> <li>5.- Lectura de PQRS encontradas</li> </ol> |                  |                    |
| <b>DESARROLLO:</b> <p>1- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Pueblillo, correspondiente al mes julio 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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, <u>0</u> PQRS</p> <p>En total se encontraron <u>0</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.</p> <p>Se suspende la presente diligencia a las _____</p> <p>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 _____</p> <p>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)</p> |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>ANEXOS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Listado de Asistencia</li> <li>2.- <u>0</u> formatos PQRS</li> </ol>  |                           |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                  |                    |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |                           |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                  |                    |



|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| <br>Sistema Gestión de Calidad | <b>ACTA</b> | FPD-05            |
|   |             | Versión 2         |
|   |             | Fecha: Enero 2013 |
|   |             | Página 1 de 1     |

|   |                              |                    |   |                  |                    |
|---|------------------------------|--------------------|---|------------------|--------------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: <u>PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</u></b>  |                              |                    |   |                  |                    |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD YANACONAS</b>   |                              |                    |   |                  |                    |
| <b>ACTA No</b>  | <b>HORA INICIAL:</b><br>5:20 | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b><br>04  | <b>MES</b><br>07 | <b>AÑO</b><br>2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Saludo y presentación de los asistentes</li> <li>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones</li> <li>3.- Verificación de los Buzones</li> <li>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados</li> <li>5.- Lectura de PQRS encontradas</li> </ol>  |                              |                    | <b>CITADOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liga de Usuarios Popayán</li> <li>- Secretaría de Salud Municipal</li> <li>- Personería Municipal</li> </ul> <b>ASISTENTES:</b><br>Ver listado de asistencia |                  |                    |
| <b>DESARROLLO:</b> <p>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Yanaconas, correspondiente al mes de julio 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br/>         Respecto al Buzón #1, <u>0</u> PQRS<br/>         En total se encontraron <u>0</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br/>         Se suspende la presente diligencia a las _____</p> <p>5.- Se reanuda a las _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo ).<br/>         Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____</p> <p>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)</p> |                              |                    |   |                  |                    |
| <b>ANEXOS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Listado de Asistencia</li> <li>2.- <u>0</u> formatos PQRS</li> </ol>   |                              |                    |   |                  |                    |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                              |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |                  |                    |

| FPD-06  |           | VERSIÓN 2                                    |                              | Página 1 de 1                                    |  |
|---|-----------|--|------------------------------|--|--|
| <br>Sistema Gestión de Calidad |           | <b>LISTADO DE ASISTENCIA</b>                 |                              |  |  |
|   |           | <b>REUNION - MOTIVO:</b><br>Apertur de Bzon. | <b>FECHA:</b><br>01/07/2023. | <b>LUGAR:</b><br>Centro de Salud Juncal Conacoac |  |
| NOMBRES   | APELLIDOS | CARGO  | TELÉFONO                     | ENTIDAD/PUNTO                                    |  |
| Juan Ramon  | Castro    | Local Juncal Conacoac                        | 305 3660507                  | asistencia                                       |  |
| Kanna   | Piamba    | Apup Cond Sika                               | 3225300712                   | ESE Pop  |  |
|   |           |  |                              |  |  |
|   |           |  |                              |  |  |
|   |           |  |                              |  |  |
|   |           |  |                              |  |  |
|   |           |  |                              |  |  |
|   |           |  |                              |  |  |
| <b>OBSERVACIONES:</b>   |           |  |                              |  |  |

|  |                                 |                               |   |                 |                    |
|--|---------------------------------|-------------------------------|---|-----------------|--------------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN:</b> <u>PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</u>   |                                 |                               |   |                 |                    |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD):</b> CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE  |                                 |                               |   |                 |                    |
| <b>ACTA No</b>   | <b>HORA INICIAL:</b><br>2:00 PM | <b>HORA FINAL:</b><br>2:10 PM | <b>DÍA</b><br>11  | <b>MES</b><br>7 | <b>AÑO</b><br>2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>  |                                 |                               | <b>CITADOS:</b>   |                 |                    |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Saludo y presentación de los asistentes</li> <li>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones</li> <li>3.- Verificación de los Buzones</li> <li>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados</li> <li>5.- Lectura de PQRS encontradas</li> </ol>   |                                 |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liga de Usuarios Popayán</li> <li>- Secretaría de Salud Municipal</li> <li>- Personería Municipal</li> </ul> <p><b>ASISTENTES:</b><br/>ver listado de asistencia</p> |                 |                    |
| <b>DESARROLLO:</b>   |                                 |                               |   |                 |                    |
| <p>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del puesto Sur Occidente, correspondiente al mes de julio 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3.- El Procedimiento aplica para todos los Buzones instalados en el Hospital mencionado, es decir, dos (02) buzones (Consulta Externa 1 Piso, Consulta Externa 2 Piso) a los que se les denominará buzón #1 y 2 respectivamente. Se constató que los buzones antes descritos se encontraban 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.</p> <p>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:</p> <p>Respecto al Buzón #1, <u>1</u> PQRS<br/>Respecto al Buzón #2, <u>1</u> PQRS</p> <p>En total se encontraron <u>2</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.</p> <p>Se suspende la presente diligencia a las _____.</p> <p>5.- Se reanuda a las _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo ). Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____.</p> <p>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)</p> |                                 |                               |   |                 |                    |
| <b>ANEXOS</b>  |                                 |                               | <b>TRANSCRIPTOR.</b>  |                 |                    |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Listado de Asistencia</li> <li>2.- _____ formatos PQRS</li> </ol>   |                                 |                               | <b>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU</b>  |                 |                    |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b>  |                                 |                               | <b>TRANSCRIPTOR.</b>  |                 |                    |
| <b>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU</b>   |                                 |                               | <b>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU</b>  |                 |                    |

| FPD-06                          |              | VERSIÓN 2              |            | Página 1 de 1                        |  |
|---------------------------------|--------------|------------------------|------------|--------------------------------------|--|
| LISTADO DE ASISTENCIA           |              |                        |            | LUGAR: CENTRO DE SALUD SUR-OCCIDENTE |  |
| Sistema Gestión de Calidad      |              | FECHA: 11/07/2013.     |            |                                      |  |
| REUNION - MOTIVO: ASESORIA BUEN |              |                        |            |                                      |  |
| NOMBRES                         | APELLIDOS    | CARGO                  | TELÉFONO   | ENTIDAD/PUNTO                        |  |
| Italo                           | Vasquez Leon | 17 de Julio Asociac    | 3155841173 | SUR-OCCIDENTE                        |  |
| MILTON JAMES                    | ILLES PAT    | PROF. UNIV. APS/COORD. | 3014383426 | SUR-OCCIDENTE                        |  |
| Katherine                       | RODRIG       | Prof. SAU              | 318444235  | ESE Propri.                          |  |
|                                 |              |                        |            |                                      |  |
|                                 |              |                        |            |                                      |  |
|                                 |              |                        |            |                                      |  |
|                                 |              |                        |            |                                      |  |
|                                 |              |                        |            |                                      |  |
| OBSERVACIONES:                  |              |                        |            |                                      |  |

|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| <br>Sistema Gestión de Calidad | <b>ACTA</b> | FPD-05            |
|   |             | Versión 2         |
|   |             | Fecha: Enero 2013 |
|   |             | Página 1 de 1     |

|  |                           |                    |  |                  |                    |
|--|---------------------------|--------------------|--|------------------|--------------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>  |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD SUR ORIENTE</b>  |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>ACTA No</b>   | <b>HORA INICIAL:</b> 2:25 | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b><br>11   | <b>MES</b><br>07 | <b>AÑO</b><br>2023 |
|  |                           |                    | <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>  |                  |                    |
| 1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |                           |                    | - Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>Ver listado de asistencia |                  |                    |
| <b>DESARROLLO:</b>   |                           |                    |  |                  |                    |
| 1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Sur Oriente, correspondiente al mes de julio 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.<br>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.<br>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.<br>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<br>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.<br>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br>Respecto al Buzón #1, <u>1</u> PQRs<br>En total se encontraron <u>1</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>5.- Se reanuda a las _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo ).<br>Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo ) |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>ANEXOS</b>  |                           |                    |  |                  |                    |
| 1.- Listado de Asistencia<br>2.- <u>1</u> formatos PQRS  |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |                           |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                  |                    |

| <br>Sistema Gestión de Calidad |               | LISTADO DE ASISTENCIA |                             |               | FPD-06        |
|---|---------------|-----------------------|-----------------------------|---------------|---------------|
| REUNION - MOTIVO:   |               | FECHA:                | LUGAR:                      | TELEFONO      | ENTIDAD/PUNTO |
| Apertur de Buzón  |               | 11-07-2023            | Centro de salud Sur oriente |               |               |
| NOMBRES   | APELLIDOS     | CARGO                 | TELEFONO                    | ENTIDAD/PUNTO |               |
| Farina  | Pomba         | Apodo Coord S.M.U     | 3225300712                  | ESC fop       |               |
| Clay  | Oben          | Supdy                 | 2137887943                  | Surorient     |               |
| Italo   | Valentin Leon | dent P Asociac        | 3155641173                  | Surorient     |               |
|   |               |                       |                             |               |               |
|   |               |                       |                             |               |               |
|   |               |                       |                             |               |               |
|   |               |                       |                             |               |               |
| OBSERVACIONES:  |               |                       |                             |               |               |

|  |               |                   |
|--|---------------|-------------------|
|  | <h1>ACTA</h1> | FPD-05            |
|  |               | Versión 2         |
|  |               | Fecha: Enero 2013 |
|  |               | Página 1 de 1     |

|   |                           |                    |  |                  |                    |
|---|---------------------------|--------------------|--|------------------|--------------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>   |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD 31 DE MARZO</b>   |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>ACTA No</b>  | <b>HORA INICIAL:</b> 2:54 | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b><br>11   | <b>MES</b><br>07 | <b>AÑO</b><br>2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Saludo y presentación de los asistentes</li> <li>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones</li> <li>3.- Verificación de los Buzones</li> <li>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados</li> <li>5.- Lectura de PQRS encontradas</li> </ol>  |                           |                    | <b>CITADOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liga de Usuarios Popayán</li> <li>- Secretaría de Salud Municipal</li> <li>- Personería Municipal</li> </ul> <p>- ASISTENTES:<br/>Ver listado de asistencia</p> |                  |                    |
| <b>DESARROLLO:</b> <p>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de 31 de Marzo, correspondiente al mes de julio 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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, <u>2</u> PQRS</p> <p>En total se encontraron <u>2</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.</p> <p>Se suspende la presente diligencia a las _____</p> <p>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 _____</p> <p>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)</p> |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>ANEXOS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Listado de Asistencia</li> <li>2.- <u>2</u> formatos PQRS</li> </ol>   |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                           |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                  |                    |

| FPD-06                     |               | LISTADO DE ASISTENCIA |            | VERSION 2                   |  |
|----------------------------|---------------|-----------------------|------------|-----------------------------|--|
| Sistema Gestión de Calidad |               | FECHA:                |            | Fecha:                      |  |
| REUNION - MOTIVO:          |               | LUGAR:                |            | Página 1 de 1               |  |
| Apertura de bozon          |               | 11-07-2023            |            | Centro de Salud 31 de Marzo |  |
| NOMBRES                    | APELLIDOS     | CARGO                 | TELÉFONO   | ENTIDAD/PUNTO               |  |
| Karina                     | Pombas        | Rep. Gen. SIAU        | 3225300712 | ESE RP                      |  |
| Isabel                     | Valencia Leon | Plan. Asesora         | 3155041193 | 31 marzo                    |  |
|                            |               |                       |            |                             |  |
|                            |               |                       |            |                             |  |
|                            |               |                       |            |                             |  |
|                            |               |                       |            |                             |  |
|                            |               |                       |            |                             |  |
|                            |               |                       |            |                             |  |
| OBSERVACIONES:             |               |                       |            |                             |  |

|  |                    |                   |
|--|--------------------|-------------------|
|  <p>Sistema Gestión de Calidad</p> | <p><b>ACTA</b></p> | FPD-05            |
|  |                    | Versión 2         |
|  |                    | Fecha: Enero 2013 |
|  |                    | Página 1 de 1     |

|   |                    |             |   |     |      |
|---|--------------------|-------------|---|-----|------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>   |                    |             |   |     |      |
| LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD SAN JOSE   |                    |             |   |     |      |
| ACTA No   | HORA INICIAL: 3:08 | HORA FINAL: | DÍA   | MES | AÑO  |
|   |                    |             | 11  | 07  | 2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |                    |             | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>Ver listado de asistencia |     |      |
| <b>DESARROLLO:</b><br>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud San Jose, correspondiente al mes de julio 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.<br>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.<br>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.<br>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<br>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.<br>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br>Respecto al Buzón #1, <u>1</u> PQRS<br>En total se encontraron <u>1</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>5.- Se reanuda a las _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo ).<br>Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo ) |                    |             |   |     |      |
| <b>ANEXOS</b><br>1.- Listado de Asistencia<br>2.- <u>1</u> formatos PQRS  |                    |             |   |     |      |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                    |             | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |     |      |

| <br>Sistema Gestión de Calidad |               | LISTADO DE ASISTENCIA |                        |               | FPD-06        |
|---|---------------|-----------------------|------------------------|---------------|---------------|
| REUNION - MOTIVO:   |               | FECHA:                | LUGAR:                 | ENTIDAD/PUNTO | VERSION 2     |
|   |               |                       |                        |               | Fecha:        |
|   |               |                       |                        |               | Página 1 de 1 |
| Apertura de Barón   |               | 11-07-2023            | Centro de Salud Zanjoc |               |               |
| NOMBRES   | APELLIDOS     | CARGO                 | TELÉFONO               | ENTIDAD/PUNTO |               |
| Rayna   | Pramba        | Ayud. Coord SIMU      | 3915300712             | CSC Ref       |               |
| Italo   | Valencia Keen | Pres. Asesoria con    | 3152641173             | San Jose      |               |
|   |               |                       |                        |               |               |
|   |               |                       |                        |               |               |
|   |               |                       |                        |               |               |
|   |               |                       |                        |               |               |
|   |               |                       |                        |               |               |
|   |               |                       |                        |               |               |
| OBSERVACIONES:  |               |                       |                        |               |               |



| <br>Sistema Gestión de Calidad |               | LISTADO DE ASISTENCIA       |  | FPD-06                               |
|---|---------------|-----------------------------|--|--------------------------------------|
| <b>REUNION - MOTIVO:</b><br>Apertura de Buzón   |               | <b>FECHA:</b><br>11-07-2020 | <b>LUGAR:</b><br>Hospital Tenbio Mkyca | VERSIÓN 2<br>Fecha:<br>Página 1 de 1 |
| NOMBRES   | APELLIDOS     | CARGO                       | TELÉFONO                               | ENTIDAD/PUNTO                        |
| Riquelme  | Riquelme      | APROVISOR                   | 320 603 7836                           | Hospital Tenbio Mkyca                |
| Italo   | Valencia Feon | PROCESADOR                  | 315 504 1173                           | Hospital Tenbio Mkyca                |
| Lanna   | Piavalos      | APROVISOR                   | 322 552 1173                           | Hospital Tenbio Mkyca                |
|   |               |                             |  |                                      |
|   |               |                             |  |                                      |
|   |               |                             |  |                                      |
|   |               |                             |  |                                      |
|   |               |                             |  |                                      |
| <b>OBSERVACIONES:</b>   |               |                             |  |                                      |

|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| <br>Sistema Gestión de Calidad | <b>ACTA</b> | FPD-05            |
|   |             | Versión 2         |
|   |             | Fecha: Enero 2013 |
|   |             | Página 1 de 1     |

|  |               |             |  |     |      |
|--|---------------|-------------|--|-----|------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN:</b> PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES  |               |             |  |     |      |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD):</b> CENTRO DE SALUD YANAONAS   |               |             |  |     |      |
| ACTA No  | HORA INICIAL: | HORA FINAL: | DÍA  | MES | AÑO  |
|  |               |             |  |     |      |
|  | 4:34          |             | 11   | 07  | 2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>  |               |             | <b>CITADOS:</b>  |     |      |
| 1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |               |             | - Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><b>ASISTENTES:</b><br>Ver listado de asistencia |     |      |
| <b>DESARROLLO:</b>   |               |             |  |     |      |
| <p>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Yanaonas, correspondiente al mes de julio 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:</p> <p>Respecto al Buzón #1, <u>1</u> PQRS</p> <p>En total se encontraron <u>1</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.</p> <p>Se suspende la presente diligencia a las _____</p> <p>5.- Se reanuda a las _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo).</p> <p>Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____</p> <p>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)</p> |               |             |  |     |      |
| <b>ANEXOS</b>  |               |             |  |     |      |
| 1.- Listado de Asistencia  |               |             |  |     |      |
| 2.- <u>1</u> formatos PQRS   |               |             |  |     |      |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |               |             | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |     |      |





| <br>Sistema Gestión de Calidad |                     | LISTADO DE ASISTENCIA |                                  |               | FPD-06        |
|---|---------------------|-----------------------|----------------------------------|---------------|---------------|
|   |                     |                       |                                  |               | VERSIÓN 2     |
|   |                     |                       |                                  |               | Fecha:        |
|   |                     |                       |                                  |               | Página 1 de 1 |
| REUNION - MOTIVO:   |                     | FECHA:                | LUGAR:                           |               |               |
| Apertura de buzón   |                     | 11-07-2023            | Carho de Salud para de la Virgen |               |               |
| NOMBRES   | APELLIDOS           | CARGO                 | TELÉFONO                         | ENTIDAD/PUNTO |               |
| Karin   | Piamba              | Ayud. Coord. SAN      | 3225300012                       | ESE Pap.      |               |
| Itala   | Valencia León       | Proden. ASOCECA       | 3155541173                       | Loma Virgen   |               |
| Sandra  | <del>Valencia</del> | Proden. ADTP          | 317965102                        | Loma Virgen   |               |
| José  | Balcázar            | AG. Gerencia          | 316 270 3571                     |               |               |
|   |                     |                       |                                  |               |               |
|   |                     |                       |                                  |               |               |
|   |                     |                       |                                  |               |               |
|   |                     |                       |                                  |               |               |
|   |                     |                       |                                  |               |               |
| OBSERVACIONES:  |                     |                       |                                  |               |               |

|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| <br>Sistema Gestión de Calidad | <b>ACTA</b> | FPD-05            |
|   |             | Versión 2         |
|   |             | Fecha: Enero 2013 |
|   |             | Página 1 de 1     |

|  |               |             |   |     |      |
|--|---------------|-------------|---|-----|------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>  |               |             |   |     |      |
| LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): HOSPITAL MARÍA OCCIDENTE  |               |             |   |     |      |
| ACTA No  | HORA INICIAL: | HORA FINAL: | DÍA   | MES | AÑO  |
|  | 3:22          |             | 11  | 07  | 2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas  |               |             | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><b>ASISTENTES:</b><br>VER LISTADO DE ASISTENCIA |     |      |
| <b>DESARROLLO:</b><br>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del hospital Hospital María Occidente, correspondiente al mes de julio 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.<br>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.<br>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.<br>3.- El Procedimiento aplica para todos los Buzones instalados en el Hospital mencionado, es decir, tres (03) buzones (urgencia, consulta externa y laboratorio) a los que se les denominará buzón #1, 2 y 3, respectivamente.<br>Se constató que los buzones antes descritos se encontraban 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.<br>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br>Respecto al Buzón #1, <u>0</u> PQRS<br>Respecto al Buzón #2, <u>0</u> PQRS<br>Respecto al Buzón #3, <u>0</u> PQRS<br>En total se encontraron <u>0</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>5.- Se reanuda a la _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo 2).<br>Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1) |               |             |   |     |      |
| <b>ANEXOS</b><br>1.- Listado de Asistencia<br>2.- <u>0</u> formatos PQRS   |               |             |   |     |      |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G SIAU   |               |             | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |     |      |

| <br>Sistema Gestión de Calidad |                 | LISTADO DE ASISTENCIA |            |                | FPD-06        |
|---|-----------------|-----------------------|------------|----------------|---------------|
| REUNION - MOTIVO:   |                 | FECHA:                | LUGAR:     | TELÉFONO       | ENTIDAD/PUNTO |
| Apertura de Bases   |                 |                       |            |                |               |
| NOMBRES   | APELLIDOS       | CARGO                 | TELÉFONO   | ENTIDAD/PUNTO  |               |
| Izalo   | Valencia Leon   | Asociación            | 3155641173 | Asociación     |               |
| Ranner  | Piamba          | Asoc. Gu. SIAU        | 3225300712 | ESE Ryo        |               |
| Roger Steven  | Castano Jimenez | Empremero             | 3135002420 | ESE Pop. N.M.O |               |
|   |                 |                       |            |                |               |
|   |                 |                       |            |                |               |
|   |                 |                       |            |                |               |
|   |                 |                       |            |                |               |
| OBSERVACIONES:  |                 |                       |            |                |               |

|   |                      |                    |   |            |            |
|---|----------------------|--------------------|---|------------|------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>   |                      |                    |   |            |            |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD PUEBLILLO</b>   |                      |                    |   |            |            |
| <b>ACTA No</b>  | <b>HORA INICIAL:</b> | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b>  | <b>MES</b> | <b>AÑO</b> |
|   | 4:44                 |                    | 11  | 07         | 2023       |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>   |                      |                    | <b>CITADOS:</b>   |            |            |
| 1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas  |                      |                    | - Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br>- ASISTENTES:<br>Ver listado de asistencia |            |            |
| <b>DESARROLLO:</b>  |                      |                    |   |            |            |
| 1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Pueblillo, correspondiente al mes julio 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.<br>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.<br>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.<br>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<br>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.<br>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, <u>0</u> PQRS<br>En total se encontraron <u>0</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>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 _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1) |                      |                    |   |            |            |
| <b>ANEXOS</b>   |                      |                    |   |            |            |
| 1.- Listado de Asistencia<br>2.- <u>0</u> formatos PQRS   |                      |                    |   |            |            |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b>   |                      |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b>  |            |            |
| LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |                      |                    | LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |            |            |

LISTADO DE ASISTENCIA



Sistema Gestión de Calidad

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Bron.

FECHA:

11/07/2023.

LUGAR:

Centro de Salud Rebellón

| NOMBRES | APELLIDOS     | CARGO                 | TELÉFONO   | ENTIDAD/PUNTO |
|---------|---------------|-----------------------|------------|---------------|
| Kainon  | Piamba        | Asesor Social         | 3225200712 | ESE Pop       |
| Helo    | Valencia León | Presidente Asociación | 3155641173 | Rebellón.     |
|         |               |                       |            |               |
|         |               |                       |            |               |
|         |               |                       |            |               |
|         |               |                       |            |               |
|         |               |                       |            |               |
|         |               |                       |            |               |
|         |               |                       |            |               |
|         |               |                       |            |               |
|         |               |                       |            |               |

OBSERVACIONES:

|   |                    |             |   |           |             |
|---|--------------------|-------------|---|-----------|-------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>   |                    |             |   |           |             |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD BELLO HORIZONTE</b>   |                    |             |   |           |             |
| ACTA No   | HORA INICIAL: 3:52 | HORA FINAL: | DÍA<br>11   | MES<br>07 | AÑO<br>2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>   |                    |             | <b>CITADOS:</b>   |           |             |
| 1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas  |                    |             | - Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br>- ASISTENTES:<br>Ver listado de asistencia |           |             |
| <b>DESARROLLO:</b>  |                    |             |   |           |             |
| 1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Bello Horizonte, correspondiente al mes de junio 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.<br>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.<br>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.<br>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<br>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.<br>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<br>En total se encontraron _____ formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>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 _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1) |                    |             |   |           |             |
| <b>ANEXOS</b>   |                    |             |   |           |             |
| 1.- Listado de Asistencia<br>2.- _____ formatos PQRS  |                    |             |   |           |             |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G SIAU  |                    |             | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G SIAU   |           |             |

| Sistema Gestión de Calidad<br>POPAYÁN S.A.S. |               | LISTADO DE ASISTENCIA |                                 |               | FPD-06        |
|--|---------------|-----------------------|---------------------------------|---------------|---------------|
| REUNION - MOTIVO:                            |               | FECHA:                | LUGAR:                          | ENTIDAD/PUNTO | VERSIÓN 2     |
| Apertura de Buen                             |               | 11-07-2023            | Centro de Salud Bello Horizonte |               | Fecha:        |
| NOMBRES                                      |               | CARGO                 | TELÉFONO                        |               | Página 1 de 1 |
| Cristofon Jeros                              | Varguilla     | AUX SIAU              | 3165331069                      | B-HORIZONTE   |               |
| Kayna  | Pedraza       | Agro Gen SIAU         | 3225200712                      | SE-TEG        |               |
| Stalo  | Palencia León | planta Asociación     | 31653041173                     | SE-TEG        |               |
|  |               |                       |                                 |               |               |
|  |               |                       |                                 |               |               |
|  |               |                       |                                 |               |               |
|  |               |                       |                                 |               |               |
|  |               |                       |                                 |               |               |
| OBSERVACIONES:                               |               |                       |                                 |               |               |

| Sistema Gestión de Calidad  |             | LISTADO DE ASISTENCIA                        |            |               | FPD-06   |
|---|-------------|--|------------|---------------|--|
| <br>SISTEMA DE CALIDAD |             | REUNION - MOTIVO:<br><b>Apertura de Buen</b> |            |               | LUGAR:<br><b>Centro de Salud Bello Horizonte</b> |
|   |             |  |            |               | FECHA:<br><b>11-07-2023</b>                      |
| NOMBRES   | APELLIDOS   | CARGO  | TELÉFONO   | ENTIDAD/PUNTO | VERSIÓN 2<br>Fecha:<br>Página 1 de 1             |
| CHRISTON JESUS  | MARGULLA    | AUX SIAU                                     | 3165351064 | B-HORIZONTE   |  |
| KAYNS   | PIDUMBS     | Ayud Social SIAU                             | 3225200712 | SSC PEP       |  |
| FRALO   | MALACA ACÓN | Presidente Asociación                        | 3165351073 | B-HORIZONTE   |  |
|   |             |  |            |               |  |
|   |             |  |            |               |  |
|   |             |  |            |               |  |
|   |             |  |            |               |  |
| OBSERVACIONES:  |             |  |            |               |  |

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

|  |                                  |                                |  |                 |                     |
|--|----------------------------------|--------------------------------|--|-----------------|---------------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>  |                                  |                                |  |                 |                     |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE</b>  |                                  |                                |  |                 |                     |
| <b>ACTA No</b>   | <b>HORA INICIAL:</b><br>2:10 PM. | <b>HORA FINAL:</b><br>2:20 PM. | <b>DÍA</b><br>18   | <b>MES</b><br>7 | <b>AÑO</b><br>2023. |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>  |                                  |                                | <b>CITADOS:</b>  |                 |                     |
| 1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |                                  |                                | - Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>ver listado de asistencia |                 |                     |
| <b>DESARROLLO:</b>   |                                  |                                |  |                 |                     |
| 1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del puesto Sur Occidente, correspondiente al mes de julio 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.<br>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.<br>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.<br>3.- El Procedimiento aplica para todos los Buzones instalados en el Hospital mencionado, es decir, dos (02) buzones (Consulta Externa 1 Piso, Consulta Externa 2 Piso) a los que se les denominará buzón #1 y 2 respectivamente. Se constató que los buzones antes descritos se encontraban 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.<br>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br>Respecto al Buzón #1, <u>2</u> PQRS<br>Respecto al Buzón #2, <u>2</u> PQRS<br>En total se encontraron <u>4</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>5.- Se reanuda a las _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo ). Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1) |                                  |                                |  |                 |                     |
| <b>ANEXOS</b>  |                                  |                                |  |                 |                     |
| 1.- Listado de Asistencia<br>2.- _____ formatos PQRS   |                                  |                                |  |                 |                     |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |                                  |                                | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                 |                     |



Sistema Gestión de Calidad

### LISTADO DE ASISTENCIA

FPD-06

VERSIÓN 2

Fecha:

Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Reunión Buzones

FECHA:

18/07/2023

LUGAR:

Ciudad Ateñola Sur Occidente,

NOMBRES

Estado

APELLIDOS

Valencia Jhon

CARGO

Coord. Promoción

TELÉFONO

515 5841173

ENTIDAD/PUNTO

Sur Occidente

Elton JAMES

ICES PAZ

Prof. Apoyo Coord. SIAU

3014383426

Sur Occidente

Valencia

Peño

Coord. SIAU

3194414131

Sur Occidente

OBSERVACIONES:



| FPD-06                     |               | LISTADO DE ASISTENCIA |            | VERSIÓN 2                 |  |
|----------------------------|---------------|-----------------------|------------|---------------------------|--|
| Sistema Gestión de Calidad |               | FECHA:                |            | Fecha:                    |  |
| REUNION - MOTIVO:          |               | LUGAR:                |            | Página 1 de 1             |  |
| Apertura de Buzón.         |               | 18-07-2023            |            | Centro de Salud Sironente |  |
| NOMBRES                    | APELLIDOS     | CARGO                 | TELÉFONO   | ENTIDAD/PUNTO             |  |
| Jenny                      | Pamboa        | Ayudante SIAU         | 3225300712 | ESE Ro                    |  |
| Italo                      | Valencia Leon | patente / Proveedor   | 3155041133 | Sironente                 |  |
| Guay                       | Rebala        | S.A.                  | 3137887943 | Sironente                 |  |
|                            |               |                       |            |                           |  |
|                            |               |                       |            |                           |  |
|                            |               |                       |            |                           |  |
|                            |               |                       |            |                           |  |
|                            |               |                       |            |                           |  |
| OBSERVACIONES:             |               |                       |            |                           |  |

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

|  |                           |                    |  |            |            |
|--|---------------------------|--------------------|--|------------|------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>  |                           |                    |  |            |            |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): HOSPITAL MARÍA OCCIDENTE</b>   |                           |                    |  |            |            |
| <b>ACTA Nº</b>   | <b>HORA INICIAL:</b> 3:40 | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b>   | <b>MES</b> | <b>AÑO</b> |
|  |                           |                    | 18   | 07         | 2023       |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>  |                           |                    | <b>CITADOS:</b>  |            |            |
| 1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |                           |                    | - Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><b>ASISTENTES:</b><br>VER LISTADO DE ASISTENCIA |            |            |
| <b>DESARROLLO:</b>   |                           |                    |  |            |            |
| 1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del hospital Hospital María Occidente, correspondiente al mes de julio 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.<br>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.<br>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.<br>3.- El Procedimiento aplica para todos los Buzones instalados en el Hospital mencionado, es decir, tres (03) buzones (urgencia, consulta externa y laboratorio) a los que se les denominará buzón #1,2 y 3, respectivamente.<br>Se constató que los buzones antes descritos se encontraban 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.<br>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br>Respecto al Buzón #1, <u>1</u> PQRS<br>Respecto al Buzón #2, <u>0</u> PQRS<br>Respecto al Buzón #3, <u>0</u> PQRS<br>En total se encontraron <u>1</u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraría vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las _____<br>5.- Se reanuda a la _____, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo 2).<br>Habiéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, siendo la _____<br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1) |                           |                    |  |            |            |
| <b>ANEXOS</b>  |                           |                    |  |            |            |
| 1.- Listado de Asistencia  |                           |                    |  |            |            |
| 2.- <u>1</u> formatos PQRS   |                           |                    |  |            |            |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G SIAU   |                           |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |            |            |

| FPD-06                |               | VERSION 2                    |  | Fecha:                      |  | Página 1 de 1 |  |
|-----------------------|---------------|------------------------------|--|-----------------------------|--|---------------|--|
| LISTADO DE ASISTENCIA |               |                              |  | LUGAR:                      |  |               |  |
| REUNION - MOTIVO:     |               | FECHA:                       |  | CARGO                       |  | TELÉFONO      |  |
| NOMBRES               |               | APELLIDOS                    |  | ENTIDAD/PUNTO               |  | ENTIDAD/PUNTO |  |
| Apertura de Buzon.    |               | 16-07-2023                   |  | Hosp. Tul. Maniz. Occidente |  |               |  |
| Kings                 | Piamba        | Ayud. Coord. Sit. 3225300717 |  | ESE 169                     |  |               |  |
| Italo                 | Valencia Leon | 5155841173                   |  | SECOADON X                  |  |               |  |
|                       |               |                              |  |                             |  |               |  |
|                       |               |                              |  |                             |  |               |  |
|                       |               |                              |  |                             |  |               |  |
|                       |               |                              |  |                             |  |               |  |
|                       |               |                              |  |                             |  |               |  |
| OBSERVACIONES:        |               |                              |  |                             |  |               |  |

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

|   |               |             |   |     |      |
|---|---------------|-------------|---|-----|------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>   |               |             |   |     |      |
| LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): HOSPITAL TORIBIO MAYA  |               |             |   |     |      |
| ACTA No:  | HORA INICIAL: | HORA FINAL: | DÍA   | MES | AÑO  |
|   | 4:47          |             | 18  | 07  | 2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |               |             | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>VER LISTADO DE ASISTENCIA |     |      |
| <b>DESARROLLO:</b><br>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del hospital Toribio Maya Hospital del Norte, correspondiente al mes de julio 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.<br>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.<br>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.<br>3.- El Procedimiento aplica para todos los Buzones instalados en el Hospital mencionado, es decir, dos (02) buzones (urgencias y consulta externa) a los que se les denominará buzón #1 y 2 respectivamente.<br>Se constató que los buzones antes descritos se encontraban 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.<br>4.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:<br>Respecto al Buzón #1, <u>2</u> PQRS<br>Respecto al Buzón #2, <u>      </u> PQRS<br>En total se encontraron <u>      </u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.<br>Se suspende la presente diligencia a las <u>      </u><br>5.- Se reanuda a las <u>      </u> , 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 <u>      </u><br>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1) |               |             |   |     |      |
| <b>ANEXOS</b><br>1.- Listado de Asistencia<br>2.- <u>2</u> formatos PQRS  |               |             |   |     |      |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ,</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ SIAU   |               |             | <b>TRANSCRIPTOR,</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ SIAU  |     |      |

| <br>Sistema Gestión de Calidad |               | LISTADO DE ASISTENCIA |                      |                   | FPD-06        |
|---|---------------|-----------------------|----------------------|-------------------|---------------|
| REUNION - MOTIVO:   |               | FECHA:                | LUGAR:               | ENTIDAD/PUNTO     | VERSIÓN 2     |
| Apertura de Bucer   |               | 10-07-2023            | Hospital tembio Maya |                   | Fecha:        |
| NOMBRES   | APELLIDOS     | CARGO                 | TELÉFONO             | ENTIDAD/PUNTO     | Página 1 de 1 |
| Italo   | Valencia Fech | Director Asistencia   | 3155641173           | Hospital de Bucer |               |
| Kanna   | Pigumba       | Asp. Comisario        | 322530912            | Hospital de Bucer |               |
| Licon   | Rainig ust.   | Asp. S.F.A.           | 3206037536           | Hospital de Bucer |               |
|   |               |                       |                      |                   |               |
|   |               |                       |                      |                   |               |
|   |               |                       |                      |                   |               |
|   |               |                       |                      |                   |               |
|   |               |                       |                      |                   |               |
| OBSERVACIONES:  |               |                       |                      |                   |               |











ACTA

FPD-05

Versión 2

Fecha: Enero 2013

Página 1 de 1

TÍTULO DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES

ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD: CENTRO DE SALUD LOMA DE LA VIRGEN

|               |      |             |     |     |      |
|---------------|------|-------------|-----|-----|------|
| HORA INICIAL: | 3:06 | HORA FINAL: | DÍA | MES | AÑO  |
|               |      |             | 18  | 07  | 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 Popayán
  - Secretaría de Salud Municipal
  - Personería Municipal

**ASISTENTES:**  
Ver listado de asistencia

**DESARROLLO:**

Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Loma de la Virgen, correspondiente al mes julio de 2023. La profesional de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario de la ESE Popayán, procede a realizar la presentación de cada uno de los asistentes.

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.

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.

Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:

respecto al Buzón #1, 0 PQRS

En total se encontraron 0 formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.

Se suspende la presente diligencia a las                     

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.- 0 formatos PQRS

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

TRANSCRIPTOR.  
LEYDY KATHERINE PATIÑO G.-- PROFESIONAL SIAU



Sistema Gestión de Calidad

### LISTADO DE ASISTENCIA

VERIFICAZ

Fecha:

Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Bases.

FECHA:

18/05/2023

LUGAR:

Centro de Salud Tarma de la Virgen.

NOMBRES

Kenny  
Izald

APELLIDOS

Pigumbay,  
Valencia León

CARGO

Asesor Comu STAU  
PRESIDENTE ASOCIACION

TELÉFONO

3225300712  
3155641173

ENTIDAD/PUNTO

ESE RUP  
Tarma Virgen

OBSERVACIONES:

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

|  |                           |                    |  |                  |                    |
|--|---------------------------|--------------------|--|------------------|--------------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>  |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD 31 DE MARZO</b>  |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>ACTA No</b>   | <b>HORA INICIAL:</b> 3:20 | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b><br>18   | <b>MES</b><br>07 | <b>AÑO</b><br>2023 |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Saludo y presentación de los asistentes</li> <li>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones</li> <li>3.- Verificación de los Buzones</li> <li>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados</li> <li>5.- Lectura de PQRS encontradas</li> </ol>   |                           |                    | <b>CITADOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liga de Usuarios Popayán</li> <li>- Secretaría de Salud Municipal</li> <li>- Personería Municipal</li> <li>- ASISTENTES:<br/>Ver listado de asistencia</li> </ul> |                  |                    |
| <b>DESARROLLO:</b> <p>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de 31 de Marzo, correspondiente al mes de junio 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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, <u>0</u> PQRS</p> <p>En total se encontraron <u>      </u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.</p> <p>Se suspende la presente diligencia a las <u>      </u></p> <p>5.- Se reanuda a las <u>      </u>, 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 <u>      </u></p> <p>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)</p> |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>ANEXOS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Listado de Asistencia</li> <li>2.- <u>0</u> formatos PQRS</li> </ol>  |                           |                    |  |                  |                    |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |                           |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |                  |                    |



Sistema Gestión de Calidad

LISTADO DE ASISTENCIA

Fecha:

Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Buzon

FECHA:

18-01-2013

LUGAR:

Centro de Salud 31 de Marzo

NOMBRES

APELLIDOS

CARGO

TELÉFONO

ENTIDAD/PUNTO

Daly  
Izabel  
Kanna

Pavilla Paredes  
Valencia León  
Picumbo

Enfermera Jefe  
Paciente Asesoración  
Aux. Card. S. M. R.

3163746984  
3155891123  
325300712

C.S. 31 de Marzo  
31 MARZO  
ESC. Ráp

OBSERVACIONES:

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

**LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD):** CENTRO DE SALUD SAN JOSE

| ACTA No | HORA INICIAL: | HORA FINAL: | DÍA | MES | AÑO  |
|---------|---------------|-------------|-----|-----|------|
|         | 3:29.         |             | 18  | 07  | 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 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 Puesto de Salud San Jose, correspondiente al mes de julio 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

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 de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:

Respecto al Buzón #1, 0 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 ).

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 )

**ANEXOS**

- 1.- Listado de Asistencia
- 2.- 0 formatos PQRS

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

**TRANSCRIPTOR.**  
LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU



Sistema Gestión de Calidad

### LISTADO DE ASISTENCIA

FPD-06  
VERSIÓN 2  
Fecha:  
Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Baon.

FECHA:

18-07-2023.

LUGAR:

Centro de Salud San Jose

| NOMBRES | APELLIDOS    | CARGO          | TELÉFONO   | ENTIDAD/PUNTO |
|---------|--------------|----------------|------------|---------------|
| Kanna   | Pimbar.      | Apoy Comu Situ | 3225300712 | ESB RP        |
| Gehiboy | Pino         | Facultacion    | 3163060944 | ESB           |
| Hyald   | Nalanda Leon | parte Asesora  | 3155841123 | San Jose      |
|         |              |                |            |               |
|         |              |                |            |               |
|         |              |                |            |               |
|         |              |                |            |               |
|         |              |                |            |               |
|         |              |                |            |               |

OBSERVACIONES:

|   |                           |                    |  |            |            |
|---|---------------------------|--------------------|--|------------|------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN:</b> PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES   |                           |                    |  |            |            |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD):</b> CENTRO DE SALUD PUEBLILLO   |                           |                    |  |            |            |
| <b>ACTA No</b>  | <b>HORA INICIAL:</b> 5:29 | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b>   | <b>MES</b> | <b>AÑO</b> |
|   |                           |                    | 18   | 07         | 2023       |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>   |                           |                    | <b>CITADOS:</b>  |            |            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Saludo y presentación de los asistentes</li> <li>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones</li> <li>3.- Verificación de los Buzones</li> <li>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados</li> <li>5.- Lectura de PQRS encontradas</li> </ol>  |                           |                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liga de Usuarios Popayán</li> <li>- Secretaría de Salud Municipal</li> <li>- Personería Municipal</li> <br/> <li>- ASISTENTES:<br/>Ver listado de asistencia</li> </ul> |            |            |
| <b>DESARROLLO:</b>  |                           |                    |  |            |            |
| <p>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Pueblillo, correspondiente al mes julio 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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, <u>0</u> PQRS</p> <p>En total se encontraron <u>      </u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.</p> <p>Se suspende la presente diligencia a las <u>      </u></p> <p>5.- Se reanuda a las <u>      </u>, 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 <u>      </u></p> <p>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)</p> |                           |                    |  |            |            |
| <b>ANEXOS</b>   |                           |                    |  |            |            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Listado de Asistencia</li> <li>2.- <u>0</u> formatos PQRS</li> </ol>   |                           |                    |  |            |            |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b>   |                           |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b>   |            |            |
| LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU   |                           |                    | LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU  |            |            |



Sistema Gestión de Calidad

### LISTADO DE ASISTENCIA

FPD-06

VERSIÓN 2

Fecha:

Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Sesión

FECHA:

12/07/2023

LUGAR:

Centro de Salud Rebolillo

NOMBRES

Rojas

Piamba

Agrip Carol SIAU

APELLIDOS

Italo

Valencia Leon

plante Asociacion

CARGO

TELÉFONO

3225300712

3155841173

ENTIDAD/PUNTO

ESE Rp

Yanacenas

OBSERVACIONES:

|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| <br>Sistema Gestión de Calidad | <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):** CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE

| FECHA No | HORA INICIAL: | HORA FINAL: | DÍA | MES | AÑO  |
|----------|---------------|-------------|-----|-----|------|
|          |               |             | 25  | 07  | 2013 |

|   |   |
|---|---|
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>ver listado de asistencia |
|---|---|

**DESARROLLO:**

1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del puesto Sur Occidente, correspondiente al mes de julio 2013. 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.

El Procedimiento aplica para todos los Buzones instalados en el Hospital mencionado, es decir, dos (02) buzones Consulta Externa 1 Piso, Consulta Externa 2 Piso) a los que se les denominará buzón #1 y 2 respectivamente.

Se constató que los buzones antes descritos se encontraban 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.

Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:

Respecto al Buzón #1, 1 PQRS  
 Respecto al Buzón #2, 0 PQRS  
 total se encontraron 1 formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón encontrara vacío. Luego, se cerró con llave.

suspende la presente diligencia a las \_\_\_\_\_

Se reanuda a las \_\_\_\_\_, con el fin de dar lectura a cada uno de los formatos PQRS encontrados (Anexo ).

Viéndose agotado el orden del día y no habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente diligencia, dando la \_\_\_\_\_

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

**EXPOSICIÓN**  
 Estado de Asistencia \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ formatos PQRS

|  |   |
|--|---|
| <b>ELABORADO POR:</b><br>KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU | <b>TRANSCRIPTOR:</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU |
|--|---|



Sistema Gestión de Calidad

### LISTADO DE ASISTENCIA

FPD-04  
VERSIÓN 2  
Fecha:  
Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:  
APERTURA BURSA

FECHA:  
25/07/2023

LUGAR: UNIDAD AJENIGÓN  
SUR OCCIDENTE

| NOMBRES      | APELLIDOS     | CARGO                 | TELÉFONO   | ENTIDAD/PUNTO          |
|--------------|---------------|-----------------------|------------|------------------------|
| Katheryn     | Robles        | Coord. SIAJ           | 3104474235 | EE. ROSES              |
| Fado         | Valencia Leon | PRDENTE ASOCIACION    | 3152041173 | ASOLSU - SUR OCCIDENTE |
| WILTON JAMES | ILES PR       | PROF. APOSTO GONZALEZ | 304383426  | EST. PUPATIN.          |
|              |               |                       |            |                        |
|              |               |                       |            |                        |
|              |               |                       |            |                        |
|              |               |                       |            |                        |
|              |               |                       |            |                        |
|              |               |                       |            |                        |
|              |               |                       |            |                        |

OBSERVACIONES:

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

**LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD SUR ORIENTE**

|         |                           |             |           |           |             |
|---------|---------------------------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| ACTA No | HORA INICIAL: <b>3:02</b> | HORA FINAL: | DÍA       | MES       | AÑO         |
|         |                           |             | <b>25</b> | <b>07</b> | <b>2023</b> |

|   |   |
|---|---|
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>Ver listado de asistencia |
|---|---|

**DESARROLLO:**

1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Sur Oriente, correspondiente al mes de julio 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

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 de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:  
 Respecto al Buzón #1, 2 PQRS  
 En total se encontraron 2 formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba 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 ). 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 )

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU |
|--|---|

- ANEXOS**
- 1.- Listado de Asistencia
  - 2.- 2 formatos PQRS



|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
|  | <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):** CENTRO DE SALUD SAN JOSE

| ACTA No | HORA INICIAL: | HORA FINAL: | DÍA | MES | AÑO  |
|---------|---------------|-------------|-----|-----|------|
|         |               |             | 25  | 07  | 2023 |

|   |   |
|---|---|
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b><br>1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas | <b>CITADOS:</b><br>- Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>Ver listado de asistencia |
|---|---|

**DESARROLLO:**

1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud San Jose, correspondiente al mes de julio 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

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 de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:  
 Respecto al Buzón #1, 3 PQRS  
 En total se encontraron 3 formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba 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 ). 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 )

**ANEXOS**

1.- Listado de Asistencia  
 2.- 3 formatos PQRS

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU | <b>TRANSCRIPTOR.</b><br>LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU |
|--|---|



Sistema Gestión de Calidad

### LISTADO DE ASISTENCIA

FOLIO  
VERSIÓN 2  
Fecha:  
Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Buzón

FECHA:

25-07-2023

LUGAR:

Centro de Salud San José

NOMBRES

APELLIDOS

CARGO

TELÉFONO

ENTIDAD/PUNTO

Kenne

Piamba

Ayudante SIRU

322 5300712

ESE RP

Alba Rosa

Villagrán Amas

Enfermera

3164370357

C.S. San José

OBSERVACIONES:

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

**LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD):** HOSPITAL MARÍA OCCIDENTE

| FECHA | HORA INICIAL: | HORA FINAL: | DÍA | MES | AÑO  |
|-------|---------------|-------------|-----|-----|------|
|       | 3:58          |             | 25  | 07  | 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 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 Hospital María Occidente, correspondiente al mes de julio 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 Hospital mencionado, es decir, tres (03) buzones (urgencia, consulta externa y laboratorio) a los que se les denominará buzón #1,2 y 3, respectivamente.  
Se constató que los buzones antes descritos se encontraban 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 de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:  
Respecto al Buzón #1, 1 PQRS  
Respecto al Buzón #2, 0 PQRS  
Respecto al Buzón #3, 0 PQRS  
En total se encontraron 1 formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.  
Se suspende la presente diligencia a las \_\_\_\_\_
- 5.- Se reanuda a la \_\_\_\_\_, 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.- 1 formatos PQRS

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

**TRANSCRIPTOR.**  
LEYDY KATHERINE PATIÑO G - PROFESIONAL SIAU



|  |                           |                    |  |            |            |
|--|---------------------------|--------------------|--|------------|------------|
| <b>NOMBRE DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES</b>  |                           |                    |  |            |            |
| <b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y / O ENTIDAD): CENTRO DE SALUD LOMA DE LA VIRGEN</b>  |                           |                    |  |            |            |
| <b>CTA No</b>  | <b>HORA INICIAL:</b> 3:19 | <b>HORA FINAL:</b> | <b>DÍA</b>   | <b>MES</b> | <b>AÑO</b> |
|  |                           |                    | 25   | 07         | 2023       |
| <b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)</b>  |                           |                    | <b>CITADOS:</b>  |            |            |
| 1.- Saludo y presentación de los asistentes<br>2.- Información sobre el procedimiento de apertura de buzones<br>3.- Verificación de los Buzones<br>4.- Apertura de los Buzones y contabilización de los formatos PQRS encontrados<br>5.- Lectura de PQRS encontradas   |                           |                    | - Liga de Usuarios Popayán<br>- Secretaría de Salud Municipal<br>- Personería Municipal<br><br><b>ASISTENTES:</b><br>Ver listado de asistencia |            |            |
| <b>DESARROLLO:</b>   |                           |                    |  |            |            |
| <p>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Puesto de Salud Loma de la Virgen, correspondiente al mes julio 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>1.- 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</p> <p>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.</p> <p>1.- Se procedió a realizar la apertura de los buzones por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:</p> <p>Respecto al Buzón #1, <u>0</u> PQRS</p> <p>En total se encontraron <u>      </u> formatos PQRS. Acto seguido, cada uno de los asistentes constataron que el buzón se encontraba vacío. Luego, se cerró con llave.</p> <p>Se suspende la presente diligencia a las <u>      </u></p> <p>1.- Se reanuda a las <u>      </u>, 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 <u>      </u></p> <p>Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)</p> |                           |                    |  |            |            |
| <b>NEXOS</b>   |                           |                    |  |            |            |
| - Listado de Asistencia<br>- <u>0</u> formatos PQRS  |                           |                    |  |            |            |
| <b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b>  |                           |                    | <b>TRANSCRIPTOR.</b>   |            |            |
| LEYDY KATHERINE PATIÑO G.- PROFESIONAL SIAU  |                           |                    | LEYDY KATHERINE PATIÑO G.- PROFESIONAL SIAU  |            |            |







Sistema Gestión de Calidad

### LISTADO DE ASISTENCIA

FPD-06

VERSIÓN 2

Fecha:

Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Bzon

FECHA:

25-07-2023

LUGAR:

Centro de Salud 31 de Marzo

NOMBRES

Kayna  
Italo  
Deily

APELLIDOS

Piamba  
Valencia Leon  
Posilla Paredo

CARGO

Rep Cord Sim  
Presd Asocacion  
Enfermera jefe

TELÉFONO

3025300712  
3155641173  
3163746984

ENTIDAD/PUNTO

ese Kp  
31 marzo  
31 de marzo

OBSERVACIONES:



LISTADO DE ASISTENCIA

| REUNION - MOTIVO:  |               | FECHA:            | LUGAR:                          | ENTIDAD/PUNTO   |
|--------------------|---------------|-------------------|---------------------------------|-----------------|
| Apertura de Sesión |               | 25-07-2023        | Centro de Salud Bello Horizonte |                 |
| NOMBRES            | APELLIDOS     | CARGO             | TELÉFONO                        | ENTIDAD/PUNTO   |
| Christofer         | Vergelilla    | AGX SIADU         | 3105351064                      | B-1             |
| Hernandez          | Ramirez V.    | agendamiento      | 3129431597                      | Bells + 10/224  |
| Kemper             | Pigmas        | Agro Social SIADU | 3225300712                      | CEB             |
| Bernal             | Valencia Fern | Presupuesto       | 3155641173                      | Bello Horizonte |
|                    |               |                   |                                 |                 |
|                    |               |                   |                                 |                 |
|                    |               |                   |                                 |                 |
|                    |               |                   |                                 |                 |
|                    |               |                   |                                 |                 |
|                    |               |                   |                                 |                 |
| OBSERVACIONES:     |               |                   |                                 |                 |





Sistema Gestión de Calidad

### LISTADO DE ASISTENCIA

FPD-06

VERSIÓN 2

Fecha:

Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Buen

FECHA:

25-07-2023

LUGAR:

Hospital tunbio Mayo

NOMBRES

APELLIDOS

CARGO

TELÉFONO

ENTIDAD/PUNTO

Kanya

Piambay

Asoc Genl SIA

3225300712

SE Rep

Italo

Valencia Peón

Asociación

3155841173

Hospital

Picute

Rodriguez

Apto SIA

3226037836

Hospital

OBSERVACIONES:



LISTADO DE ASISTENCIA



Sistema Gestión de Calidad

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Buzón

FECHA:

25-07-2023

LUGAR:

Centro de Salud Yancoceros

| NOMBRES | APELLIDOS | CARGO                  | TELÉFONO   | ENTIDAD/PUNTO |
|---------|-----------|------------------------|------------|---------------|
| Kenner  | Piamba    | Apoy local SIM         | 3225300712 | CSE Rp        |
| Izalo   | Valencia  | presidente Asociaacion | 3155041123 | Uyancoceros   |
|         |           |                        |            |               |
|         |           |                        |            |               |
|         |           |                        |            |               |
|         |           |                        |            |               |
|         |           |                        |            |               |
|         |           |                        |            |               |
|         |           |                        |            |               |

OBSERVACIONES:



