

 Sistema Gestión de Calidad	<h1>ACTA</h1>	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): HOSPITAL TOTORO</b>					
<b>ACTA No. 7</b>	<b>HORA INICIAL: 10+00 AM</b>	<b>HORA FINAL: 11+00</b>	<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>
			07	12	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> Ver listado de asistencia		
<b>DESARROLLO:</b> <p>1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Hospital de Totoró, correspondiente al mes de noviembre de 2023. El 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.- El 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 y dos (02) buzón (urgencias) el que se denominara buzón #2. Se constató que el buzón antes descrito se encontraba con los formularios PQRS en blanco a disposición de los usuarios, con lapicero y la cerradura estaba en buenas condiciones, por ende, no se dejará recomendación.</p> <p>4.- Se procedió a realizar la apertura del buzón por parte de el profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes:          Respecto al Buzón #1, <u>6</u> PQRS          Respecto al Buzón #2, <u>3</u> PQRS          En total se encontraron <u>9</u> 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 _____</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 las <u>11 am</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>9</u> formatos PQRS</li> </ol>					
<b>NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.</b> ADRIAN ALEXANDER ESCOBAR – APOYO SIAU			<b>TRANSCRIPTOR.</b> ADRIAN ALEXANDER ESCOBAR – APOYO SIAU		