

 Sistema Gestión de Calidad	ACTA	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): HOSPITAL TOTORO					
ACTA No 3	HORA INICIAL: 10+30 am	HORA FINAL: 11+30 am	DÍA	MES	AÑO
			02	08	2023
ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)			CITADOS:		
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			- Liga de Usuarios Popayán - Secretaría de Salud Municipal - Personería Municipal - ASISTENTES: Ver listado de asistencia		
DESARROLLO:					
1.- Se da inicio a la realización del procedimiento de apertura de Buzones del Hospital de Totoro, correspondiente al mes de 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 y dos (02) buzón (urgencias) el que se denominara buzón #2. Se constató que el buzón antes descrito se encontraba con los formularios PQRS en blanco a disposición de los usuarios, con lapicero y la cerradura estaba en buenas condiciones, por ende, no se dejará recomendación. 4.- Se procedió a realizar la apertura del buzón por parte de la profesional del SIAU y se contabilizaron los siguientes: Respecto al Buzón #1, <u>2</u> PQRS Respecto al Buzón #2, <u>9</u> PQRS En total se encontraron <u>11</u> 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 <u>11:30 am</u> Para constancia, las personas que intervinieron en el presente procedimiento firman el listado de asistencia (Anexo 1)					
ANEXOS					
1.- Listado de Asistencia 2.- <u>11</u> formatos PQRS					
NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ. ADRIAN ALEXANDER ESCOBAR QUIRA - APOYO SIAU			TRANSCRIPTOR. ADRIAN ALEXANDER ESCOBAR QUIRA - APOYO SIAU		