| Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. 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): CENTRO DE SALUD SUR ORIENTE**

| ACTA No | HORA INICIAL: 8:48 | HORA FINAL: 8:58 | DÍA | MES | AÑO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 17 | 02 | 2026 |

**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 Sur Oriente, correspondiente al mes de enero 2024. 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, __1__ 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.- __1__formatos PQRS

| NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ. | TRANSCRIPTOR. |
|---|---|
| DORIS CLARITZA CERTUCHE – PROFESIONAL APOYO SIAU | DORIS CLARITZA CERTUCHE – PROFESIONAL APOYO SIAU |
| AFLIADO PARTICIPE SINTRAUNPROS Gisel C. | AFLIADO PARTICIPE SINTRAUNPROS Gisel C. |

| Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. | Proceso: | APOYO | Código: | APO-GD-MAN-01-FO-09 |
|---|---|---|---|---|
| | Subproceso: | Gestión de información y Comunicaciones – Gestión Documental | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | Formato Listado de Asistencia a Reuniones | Fecha: | Diciembre 2023 |
| | | | Página | 1 de 1 |

| FECHA | REUNIÓN - MOTIVO | LUGAR – PUNTO DE ATENCIÓN |
|---|---|---|
| 17-07-2025 | Apertura de buzon PQR. | Sur Oriente |

| NOMBRE | ENTIDAD | CARGO | CORREO ELECTRONICO | FIRMA |
|---|---|---|---|---|
| Alma N. Muñoz | Personeria | Contratista | almanattalia@gmail.com | |
| Diana M. Medina | E.S.E. Popayan | Agendamiento | dimedina988@gmail.com | |
| | E.S.E. S.O. | Asesor | | |
| Henry Arroyo | Sur oriente | Usuario | | |
| Gisel Rodriguez | Sur-ESE Popayan | lider Proceso SIAU | SiauPopayan@esepopayan.gov.co | |

**OBSERVACIONES:**