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 TORIBIO MAYA

ACTA No	HORA INICIAL: 9:34	HORA FINAL:	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 __1__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 AFLIADO PARTICIPE SINTRAUNPROS Gisel F.	DORIS CLARITZA CERTUCHE – PROFESIONAL APOYO SIAU AFLIADO PARTICIPE SINTRAUNPROS Gisel F.

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
17-02-2026	Apertura de buzon PQR.	Pombio Maya

NOMBRE	ENTIDAD	CARGO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Gisel Rodriguez	ESE Popayan	Lider Proceso SIAU	hosptanbiomayaese@popayan.gov.co	Gisel R.
Dayana Paz M.	HTM	Externa	hospitalbiomayaese@popayan.gov.co	DPaz
Angie Muñoz	Veraver	Contratista	dmunatfalra@gmail.com	
	H. T. M.	Asesor		

OBSERVACIONES: