|  |  |
| --- | --- |
| **FECHA:** 02 de mayo del 2022 | **ACTA No. 9 de 2022** |
| **PROCESO:** ***APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS***  |
| **NOMBRE ASISTENTES** |  **CARGO** | **FIRMA** |
| María Camila Fajardo | Líder experiencia del usuario |  |
| Katherin Zamara Beltrán Barrera | Control Interno |  |
| Luz Amanda Solorzano | Representante de los usuarios |  |
| **OBJETO:** |
| Realizar la apertura quincenal de los buzones de PQRS para su respectivo trámite junto con las PQRS, interpuesta por la página institucional donde se realizará la misma fecha que se programa la apertura de los buzones.  |
| **ORDEN DEL DÍA:** |
| 1. Apertura de cada uno de los buzones
2. Lectura de las PQRS
3. Cierre del proceso
 |
| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN:** |
| Cabe resaltar que hace presencia la oficina de control interno la Doctora Katherin Zamara Beltrán Barrera. Se realizó el respectivo recorrido por cada una de las áreas donde están ubicados los buzones y se encontraron las siguientes PQRFS:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| BUZÓN | P | Q | R | S | F | ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICIÓN |
| (1) Buzón de consulta externa | 0 | 4 | 1 | 2 | 0 | Reclamo por demora en facturaciónQueja por perdida de tiempo en consulta externa Queja por demora en facturación y mala actitud.Queja por equivocación en ordenQueja por error al enviar ordenes separadas a laboratorioSugerencia para instalación de ventiladores Sugerencia para colocar ventiladores en sala de espera |
| (2) Buzón de Farmacia  | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | Queja por demora en expedición de factura de soatQueja mala atención en call centerQueja por múltiple cambio de consultorio e interrupción del consultorioFelicitación a la Dra Ma Camila por la gestión para la cita de ortopedia. |
| (3) Buzón de Ginecología y Cirugía  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| (4) Buzón de Hospitalización adultos y pediatría  | 0 |  1  | 0 | 0 | 0 | Queja por no especificación de procedimiento de colonoscopia |
| (5) Buzón de Urgencias   | 0 | 0141 | 0 | 0 | 2 | Felicitación y agradecimiento por la hospitalidad en urgenciasFelicitación a la enfermera Angie y todo el servicio de urgencias por la buena atención |

**Quejas: 8****Reclamo: 1****Sugerencia: 2****Felicitaciones: 3****TOTAL: 14** |
| **OBSERVACIONES:**  |
|  | **RESPONSABLES** |
| Tramitar las PQRSF clasificarlas para oficiar a líderes de proceso involucrados según el hallazgo. | Experiencia del usuario |
| Socializar las quejas encontradas en el Comité de Ética Hospitalaria. | Experiencia del usuario |
| Próxima apertura de buzones. | 20/04/2022 |