



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 1 de 4

## ACTA

**HORA INICIO:** 10:00 am

**HORA FINALIZACIÓN:** 11:00 am

**Fecha:** 15 de Enero de 2022

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 10:00 Am del 15 de Enero del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.



**E.S.E HOSPITAL**  
 Nuestra Señora del Carmen  
 NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 6

ACTA DE REUNION

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	1	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Edilma Quintero Moreno	26.784.132	CAJACOPI	<i>Edilma Quintero Moreno</i>
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJACOPI	<i>Amado S. G. A.</i>
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel</i>





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-IG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 3 de 4







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 4 de 4







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 1 de 4

ACTA DE REUNION

### ACTA

**HORA INICIO:** 11:00 am

**HORA FINALIZACIÓN:** 12:00 pm

**Fecha:** 04 de febrero de 2022

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 11:00 Am del 04 de febrero del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

ACTA DE REUNION

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 6

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Edilma Quintero Moreno	26.784.132	CAJACOPI	<i>Edilma Quintero Moreno</i>
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJACOPI	<i>Amado S. G. G.</i>
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel</i>





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

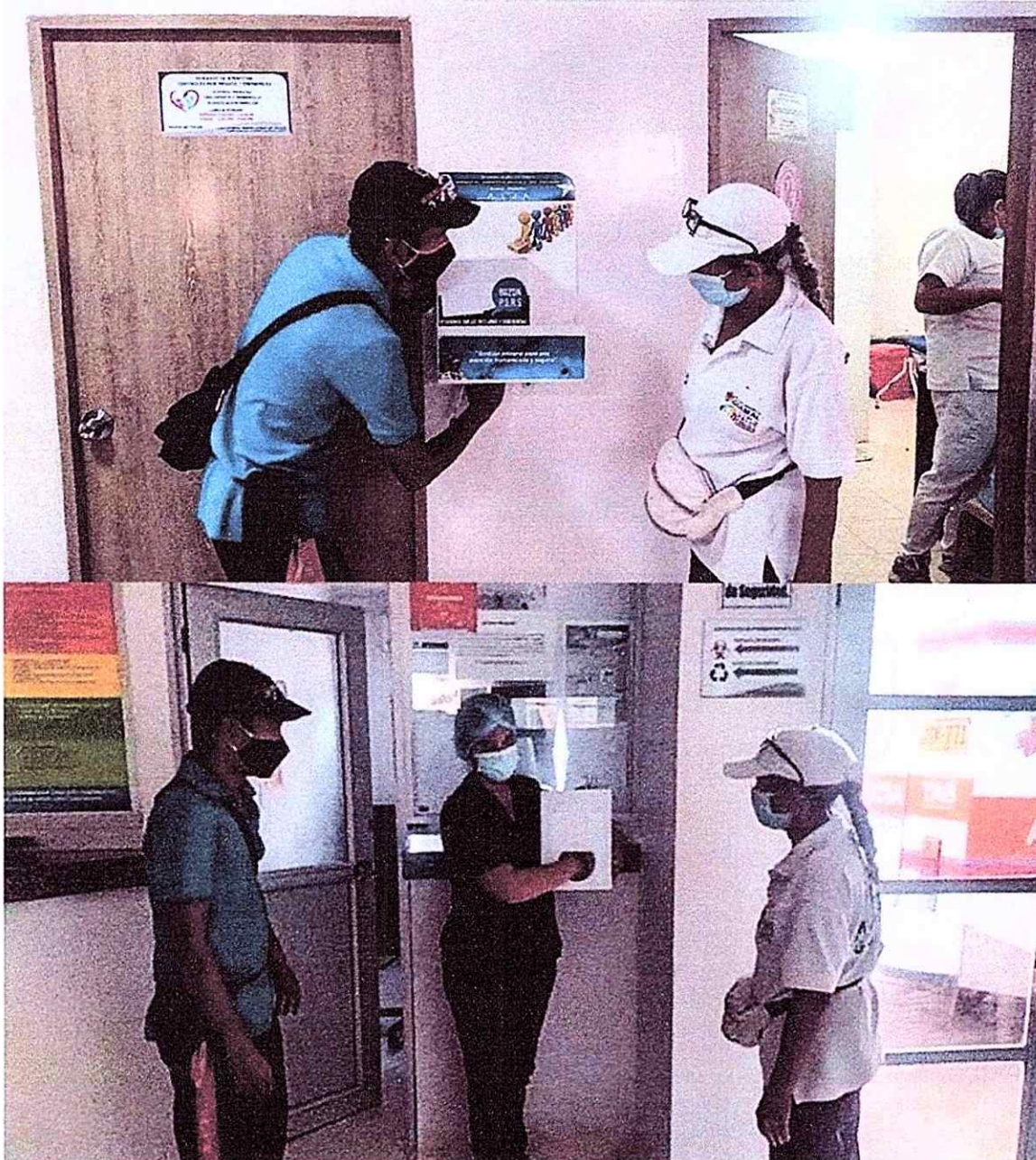
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 3 de 4







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 4 de 4

ACTA DE REUNION







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 1 de 6

ACTA DE REUNION

### ACTA

**HORA INICIO:** 11:00 Am

**HORA FINALIZACIÓN:** 11:30 Am

**Fecha:** 17 de febrero de 2022

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 11:00 Am del 17 de febrero del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

**E.S.E HOSPITAL**

Nuestra Señora del Carmen

NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 6

ACTA DE REUNION

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Edilma Quintero Moreno	26.784.132	CAJACOPI	<i>E. Quintero</i>
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJACOPI	<i>Amado S. G. A.</i>
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel</i>





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

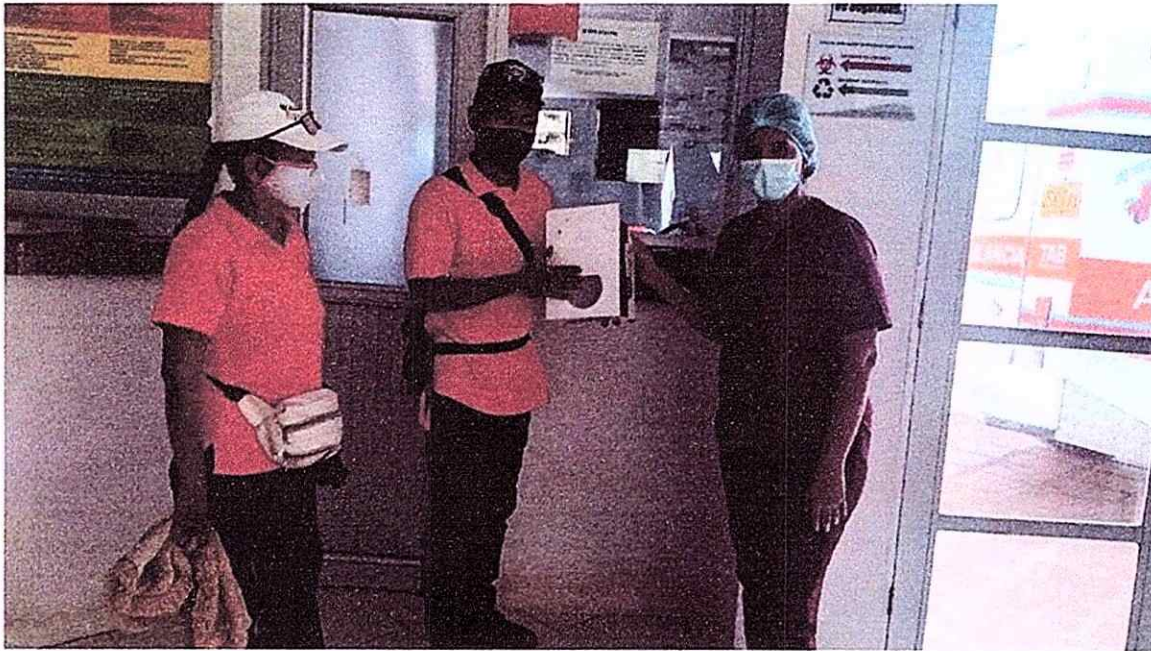
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 4 de 6

ACTA DE REUNION





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

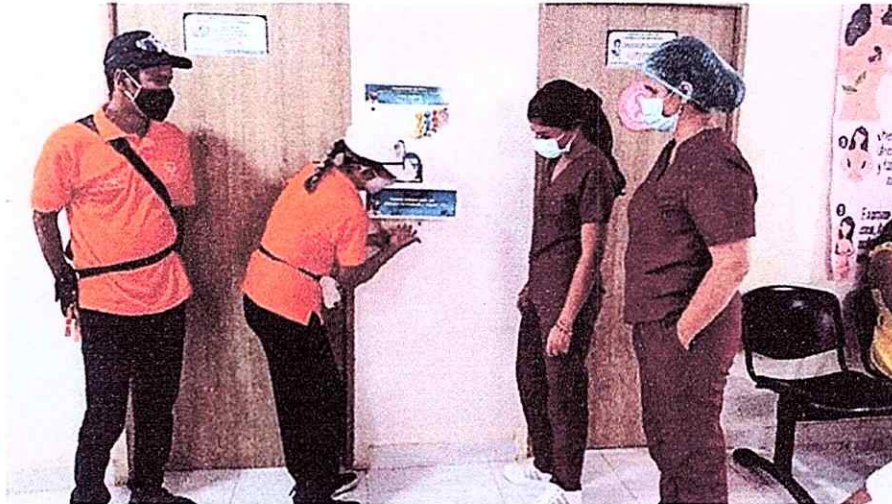
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 3 de 6

ACTA DE REUNION







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 1 de 6

ACTA DE REUNION

### ACTA

**HORA INICIO:** 11:30 Am | **HORA FINALIZACIÓN:** 12:00 Am | **Fecha:** 04 de Marzo de 2022

**Lugar:** E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:** Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:** Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:** Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 11:30 Am del 04 de Marzo del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:	02
FECHA DE ACTUALIZACION:	01-ENE-2017
CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
PAGINA	Página 2 de 6

ACTA DE REUNION

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Edilma Quintero Moreno	26.784.132	CAJACOPI	<i>Edilma Quintero Moreno</i>
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJACOPI	<i>Amado S. G. G.</i>
<i>Aristides Lucero G</i>	<i>1085178163</i>	<i>CAJACOPI</i>	<i>Aristides L. G</i>
Yeraldin Rangel Hernandez	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel</i>





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 3 de 6

ACTA DE REUNION







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 4 de 6







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 1 de 3

ACTA DE REUNION

### ACTA

**HORA INICIO:** 8:00 Am

**HORA FINALIZACIÓN:** 9:00 Am

**Fecha:** 17 de Marzo de 2022

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 8:00 Am del 17 de Marzo del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 3

ACTA DE REUNION

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Aristides Lucero	1085178163	CAJACOPI	Aristides J. G
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJACOPI	Amado S. g. a.
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 1 de 3

ACTA DE REUNION

## ACTA

**HORA INICIO:** 11:00 Am

**HORA FINALIZACIÓN:** 12:00 Pm

**Fecha:** 12 de Abril de 2022

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 11:00 Am del 12 de Abril del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

ACTA DE REUNION

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 3

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Aristides Lucero Guillen	1085178163	CAJACOPI	Aristides Lucero
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJACOPI	Amado S. G. A.
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 4 de 4

ACTA DE REUNION





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 3 de 4







### ACTA

**HORA INICIO:** 2:00 pm

**HORA FINALIZACIÓN:** 3:00 pm

**Fecha:** 31 de Marzo de 2022

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 2:00 pm del 31 de Marzo del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.




A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0


Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Arellys Oviedo.	39.019.227	Mutua Ser.	Arellys Oviedo A.
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJACOPI	Amado S. G. A.
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel.



 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 5

<b>ACTA N°01</b>		
<b>HORA INICIO:</b> 8:00 am	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b> 10:00 am	<b>Fecha:</b> 17 mayo de 2022
<b>Lugar:</b>	E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen	
<b>Proceso:</b>	Actividades de gestión SIAU	
<b>Objetivo:</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Socializar los derechos y deberes en salud a los usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.	
<b>METODOLOGÍA:</b> El día 17 del mes de mayo de la presente vigencia, siendo las 8:00 Am la Profesional de apoyo del servicio de información y atención al usuario-SIAU-, Yeraldin Rangel Hernández se realiza actividad capacitación según lo proyectado en la Plan de formación a los miembros de la Alianza de Usuarios de la E.S.E. sobre los derechos y deberes en salud a los usuarios de la E.S.E		
<b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD</b> 1. Apertura. 2. Socialización de los derechos y deberes. 3. Desarrollo de preguntas e inquietudes 6. Compromisos.		
Se da inicio a la socialización de los derechos y deberes en salud de los usuarios de la E.S.E. por parte de la Psicóloga Yeraldin Rangel Hernandez, profesional de apoyo a la gestión SIAU, quien resalta que es de gran importancia conocer los deberes y derechos para hacer uso adecuado de los servicios de salud y como miembros de la alianza de usuarios de esta ESE poder velar por su cumplimiento.		
Se resalta además que son muchas las personas que por algún motivo desconocen cuáles son sus deberes y derechos como usuario de la E.S.E. Hospital Nuestra señora del Carmen, por lo que resulta indispensable conocer a que tienen derecho, pero así mismo cuáles son sus compromisos o deberes.		
La profesional de apoyo a la gestión SIAU, hace entrega a los miembros de la alianza de usuarios folletos con los derechos y deberes de los usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, los cuales son socializados y explicados para que sean comprendidos.		

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 5


Los derechos de los usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra señora del Carmen son:

- Escoger libremente al profesional de su preferencia para su atención dependiendo de las necesidades de la institución.
- Recibir una información clara con respecto a la enfermedad que padece y con relación a los procedimientos y tratamientos a realizar, el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
- Recibir una atención humanizada y segura del personal que labora en la institución, relacionada con su enfermedad.
- Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados con total confidencialidad.
- Derecho a conocer, hacer cumplir las normas y reglamentos institucionales.
- A que se le ofrezcan servicios con calidad durante su enfermedad.
- Recibir la compañía de sus familiares durante su atención.
- A ser escuchado y obtener respuesta a sus quejas, reclamos y sugerencias.
- Ser atendido en caso de urgencia vital sin condicionamiento alguno.
- A participar en la asociación de usuarios de la institución.
- Recibir atención a través de los programas de prevención y promoción de manera gratuita.
- Recibir atención preferencial si es niño/a, adulto mayor, embarazada y/o discapacitado o sufre enfermedad terminal.
- Derecho a recibir una segunda opción calificada de su condición médica.

Los deberes son:

- Procurar por el cuidado de su salud y su comunidad, acatando las recomendaciones ofrecidas por el profesional de la salud.
- Presentar su documento de identidad para acceder a los servicios de salud que ofrece la institución.
- Ser respetuoso y amable con el personal que lo atiende.
- Cuidar las instalaciones, recursos y servicios de la institución.
- Suministrar una información veraz y completa sobre su situación de salud.
- Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas a la institución.
- Dar oportunidad para la atención de niños/as, embarazadas, adultos mayores o enfermos terminales y discapacitados.
- Colocar en la Oficina de Atención al Usuario las quejas, reclamos o sugerencias.
- Respetar la intimidad de los usuarios.
- Abstenerse de fumar.
- Hacer uso racional de los recursos de la institución.
- Cumplir con los horarios de visita establecidos en el área de hospitalización.
- Cumplir puntualmente las citas médicas y de servicios. Cuando por alguna razón no se pueda asistir se debe informar previamente, su cancelación y/o aplazamiento.




 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	31-ENE-2017
	<b>CODIGO:</b>	HNSC-GG-OF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 3 de 5
<b>ACTA DE REUNION</b>		

- Cumplir a cabalidad las órdenes médicas y el plan de tratamiento ordenado en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa y alimentos.

Luego de hacer mención de cada uno de los deberes y derechos, se señala que el conocimiento de estos permite saber a los miembros de la alianza de usuarios ante que situaciones estos derechos son vulnerados, así mismo e permite al usuariosaber cuál es su compromiso y deber para consigo mismo y con la institución.

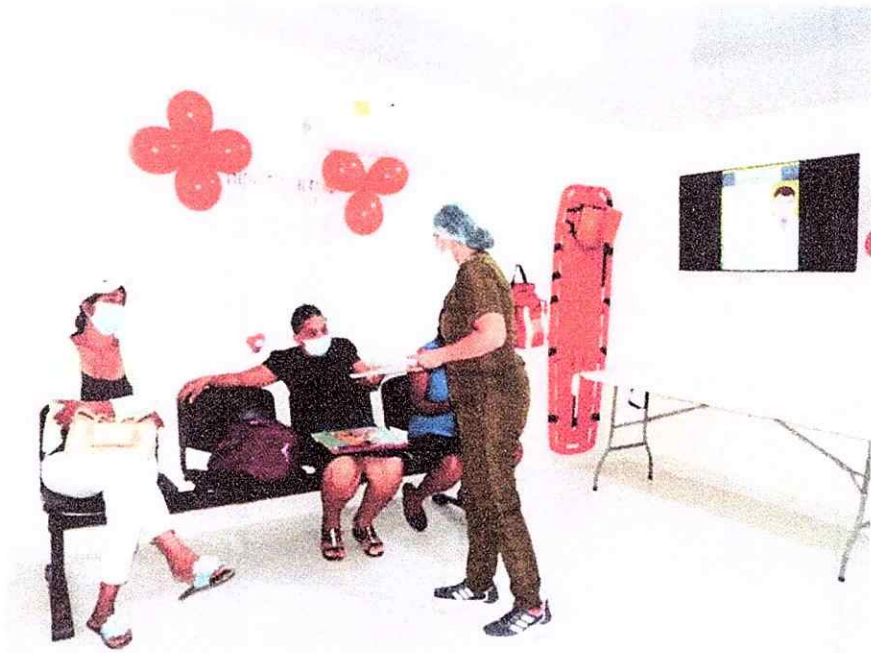
Se finaliza la actividad de socialización agradeciendo la asistencia y atención a la actividad

<b>Compromisos / Tareas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Cumplimiento</b>
Informar a la comunidad sobre los derechos y deberes de los usuarios de la ESE Hospital Nuestra señora del Carmen.	P.U. de apoyo a la Gestión SIAU / Miembros de la Alianza De Usuarios	A partir de la fecha


 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 4 de 5

### EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

#### ILUSTRACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS





 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 5 de 5





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 1 de 2

ACTA DE REUNION

### ACTA

**HORA INICIO:** 2:00 pm

**HORA FINALIZACIÓN:** 3:00 pm

**Fecha:** 16 de Mayo de 2022

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 2:00 pm del 02 de Mayo del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

ACTA DE REUNION

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 2

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Aristides Lucero Guillen	1085178163	CAJACOPI	Aristides Lucero
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJACOPI	Amado S. & a.
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.S.E. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

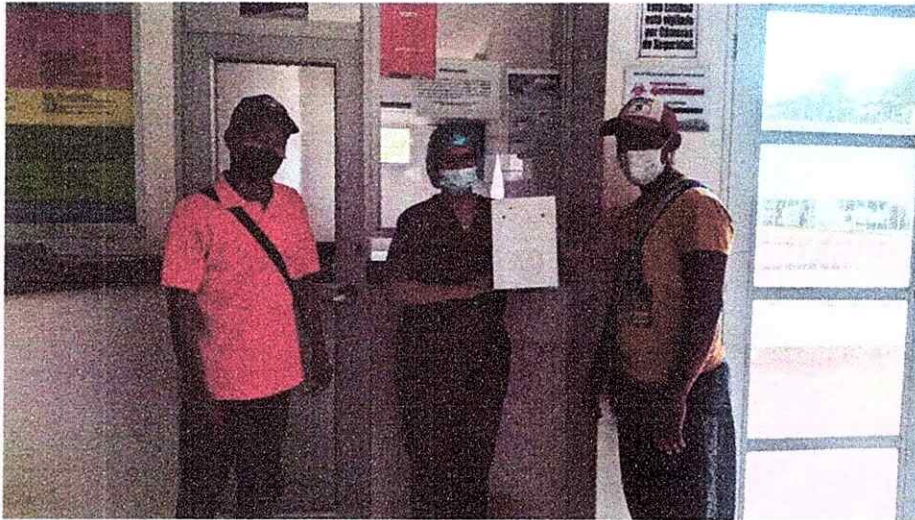
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 3 de 4







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

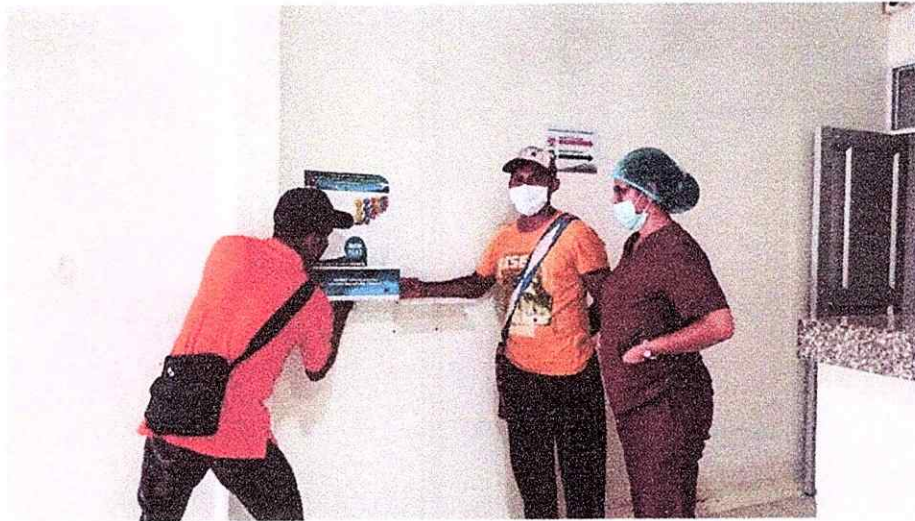
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 4 de 4





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

01-ENE-2017

ACTA DE REUNION

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 1 de 2

## ACTA

**HORA INICIO:** 2:00 Am

**HORA FINALIZACIÓN:** 3:00 pm

**Fecha:** 02 de Mayo de 2022

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 2:00 pm del 02 de Mayo del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-FEB-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 2

ACTA DE REUNION

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Aristides Lucero Guillen	1085178163	CAJACOPI	Aristides J.
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJACOPI	Amado S. S. Cardenas
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENF-2017

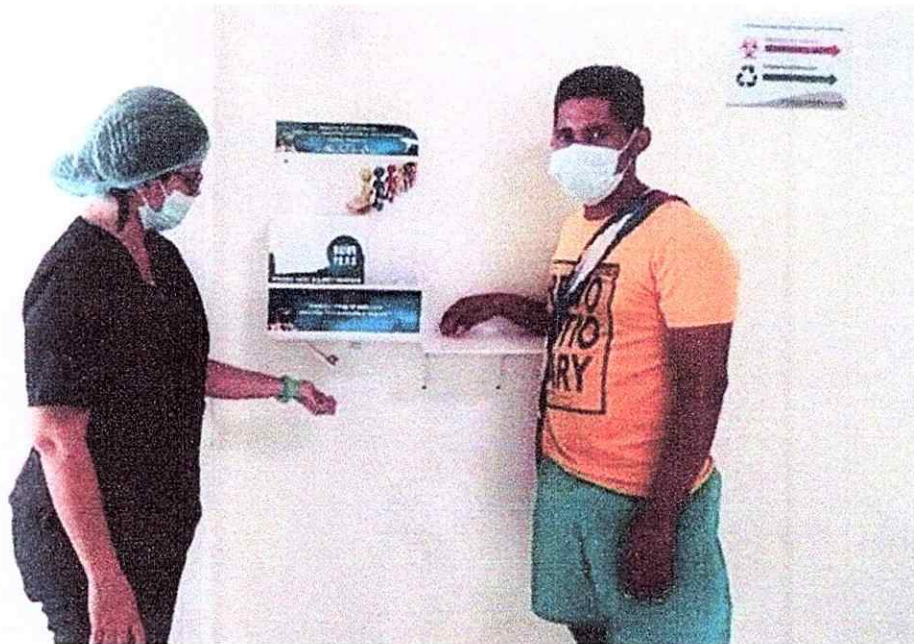
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 3 de 4







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

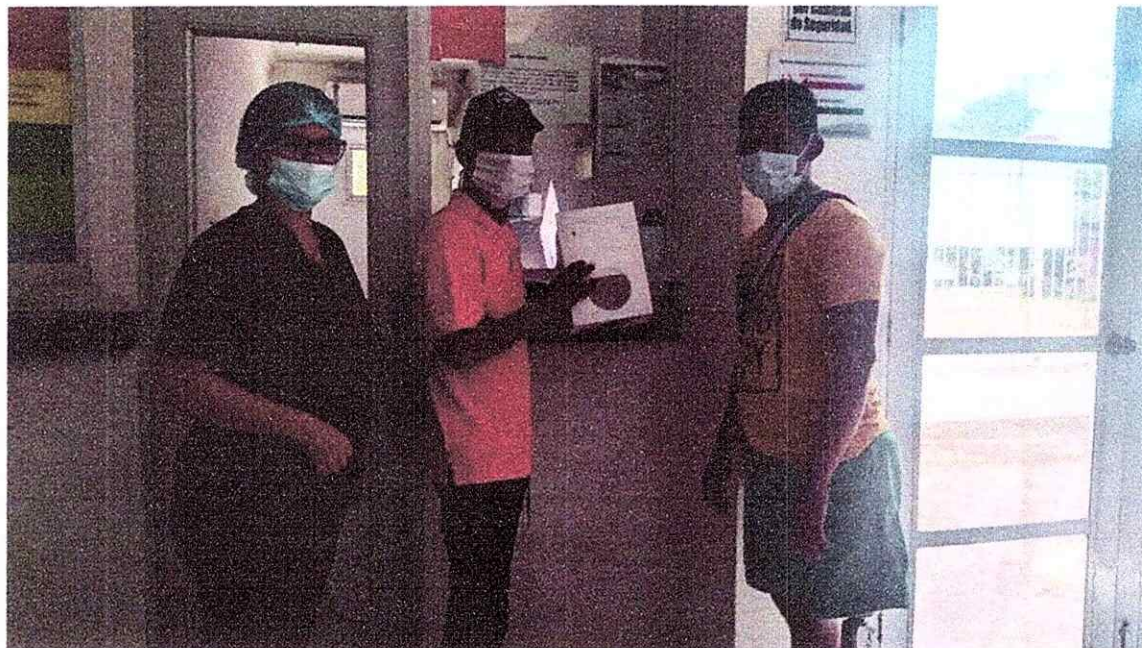
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Pagina 4 de 4





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 1 de 3

ACTA DE REUNION

## ACTA

**HORA INICIO:** 10:00 Am    **HORA FINALIZACIÓN:** 11:00 Am    **Fecha:** 02 de Junio de 2022

**Lugar:** E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:** Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:** Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:** Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 10:00 Am del 02 de Junio del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-FEB-2017

ACTA DE REUNION

CODIGO:

FNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 3

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	2
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Arelis Oviedo Alvarez	39019227	MUTUAL SER	<i>Arelis Oviedo</i>
Marcos Fonseca Diaz	12735045	MUTUAL SER	<i>Marcos Fonseca Diaz</i>
Luis Eduardo Carvajal saucedo	85160010	MUTUAL SER	<i>Luis Eduardo Carvajal saucedo</i>
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel</i>



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 3 de 4

### EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 4 de 4

ACTA DE REUNION





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

ENSC-ADM-OP-001

PAGINA

Página 1 de 3

ACTA DE REUNION

### ACTA

**HORA INICIO:** 2:00 pm

**HORA FINALIZACIÓN:** 2:35 pm

**Fecha:** 16 de Junio de 2022

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 2:00 pm del 16 de Junio del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.





À continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	2
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Aristides Lucero Guillen	1085178163	CAJA COPI	Aristides Lucero
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJA COPI	Amado S. G. A.
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-001-CI-001

PAGINA

Página 3 de 4

ACTA DE REUNION







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

UINSU-CAG-CE-001

PAGINA

Página 4 de 4





### ACTA

**HORA INICIO:** 10:00 Am | **HORA FINALIZACIÓN:** 11:00 pm | **Fecha:** 15 de Diciembre de 2022

**Lugar:** E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:** Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:** Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:** Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 10:00 am del 15 de Diciembre del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.





A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMO	FELICITACION
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	1
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
<i>Edilma de intereso pl.</i> Amado Segundo Guerra	<i>26.784.13 2</i> 85.166902	<i>Al servicio</i> CAJA COPI	<i>Edilma de intereso pl.</i> Amado Segundo G. A.
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel.

*Jose Luis marino* *firmo* *85166902*

*usorro*

*[Signature]*



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

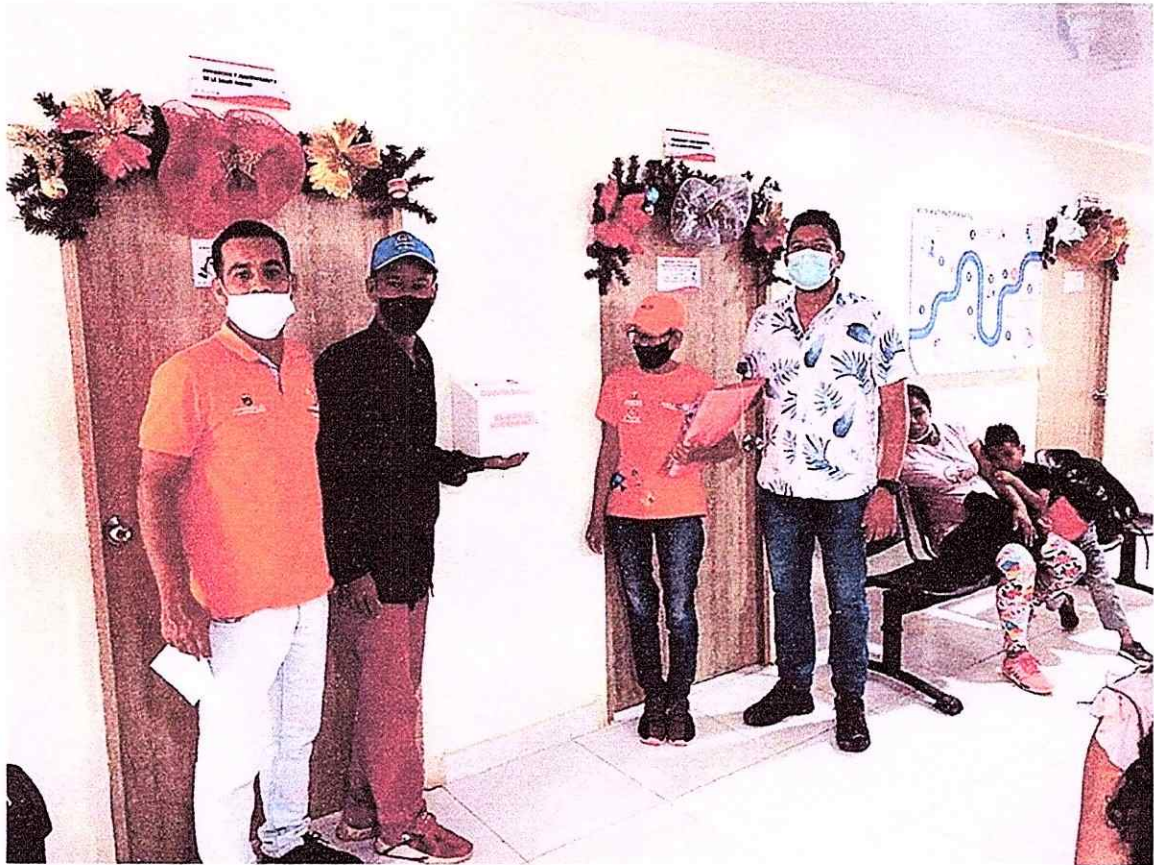
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 3 de 6







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

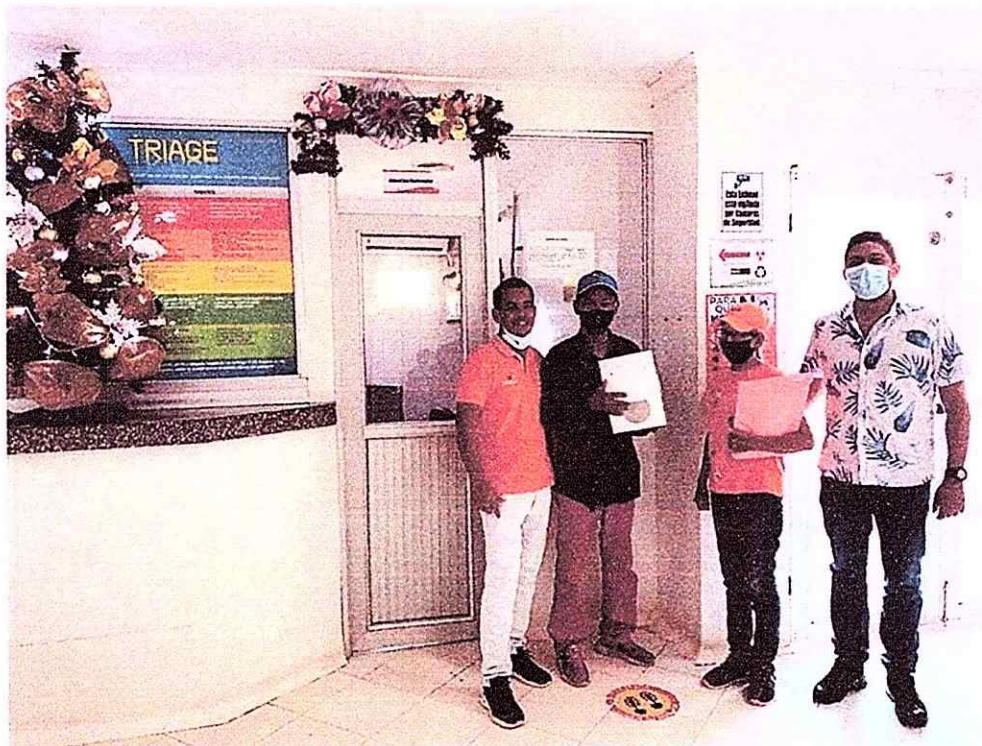
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 4 de 6

ACTA DE REUNION





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 1 de 5

ACTA DE REUNION

### ACTA

**HORA INICIO:** 10:00 Am | **HORA FINALIZACIÓN:** 11:00 pm | **Fecha:** 05 de Diciembre de 2022

**Lugar:** E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:** Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:** Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:** Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 10:00 am del 05 de Diciembre del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.





**E.S.E HOSPITAL**  
 Nuestra Señora del Carmen  
 NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 5

ACTA DE REUNION

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMO	FELICITACION
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Arístides Lucero guillen	1085178163	CAJA COPI	Arístides Lucero
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJA COPI	
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

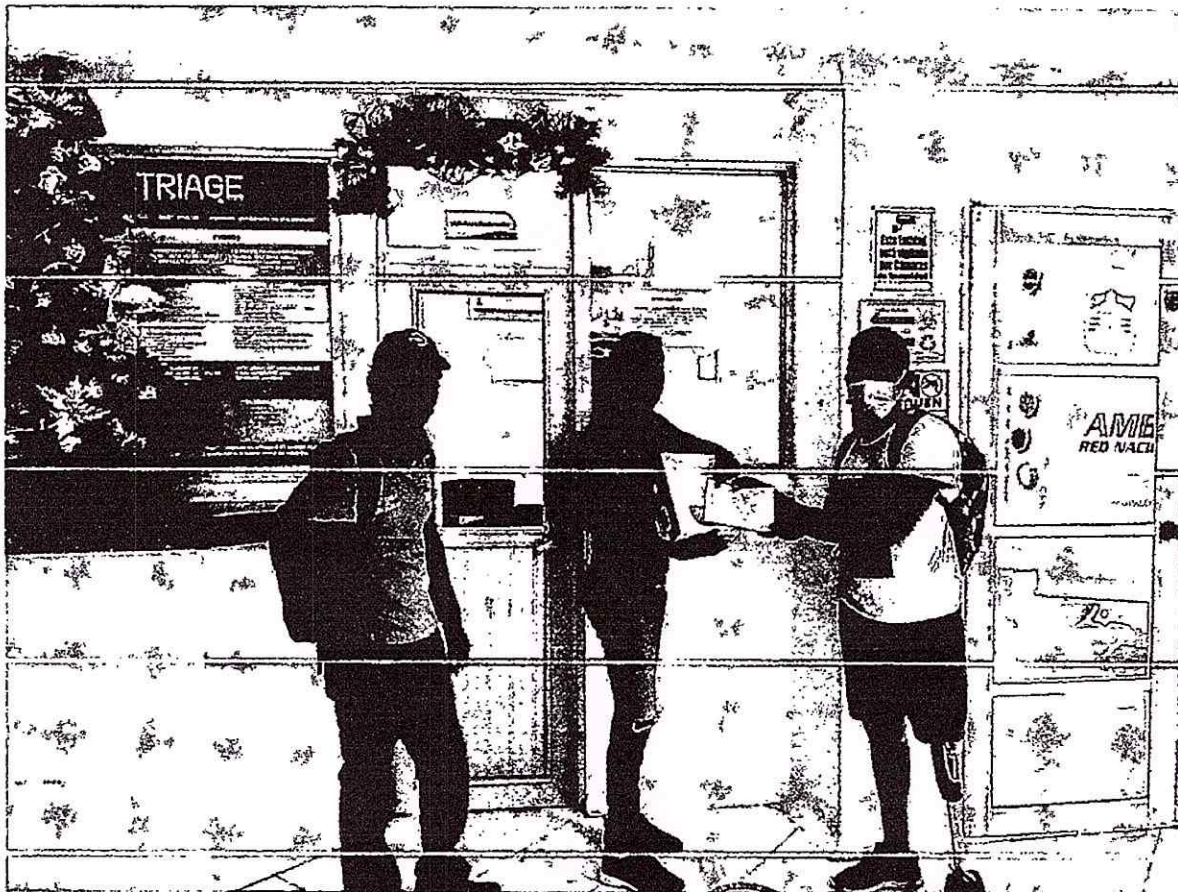
ACTA DE REUNION

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 4 de 5







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

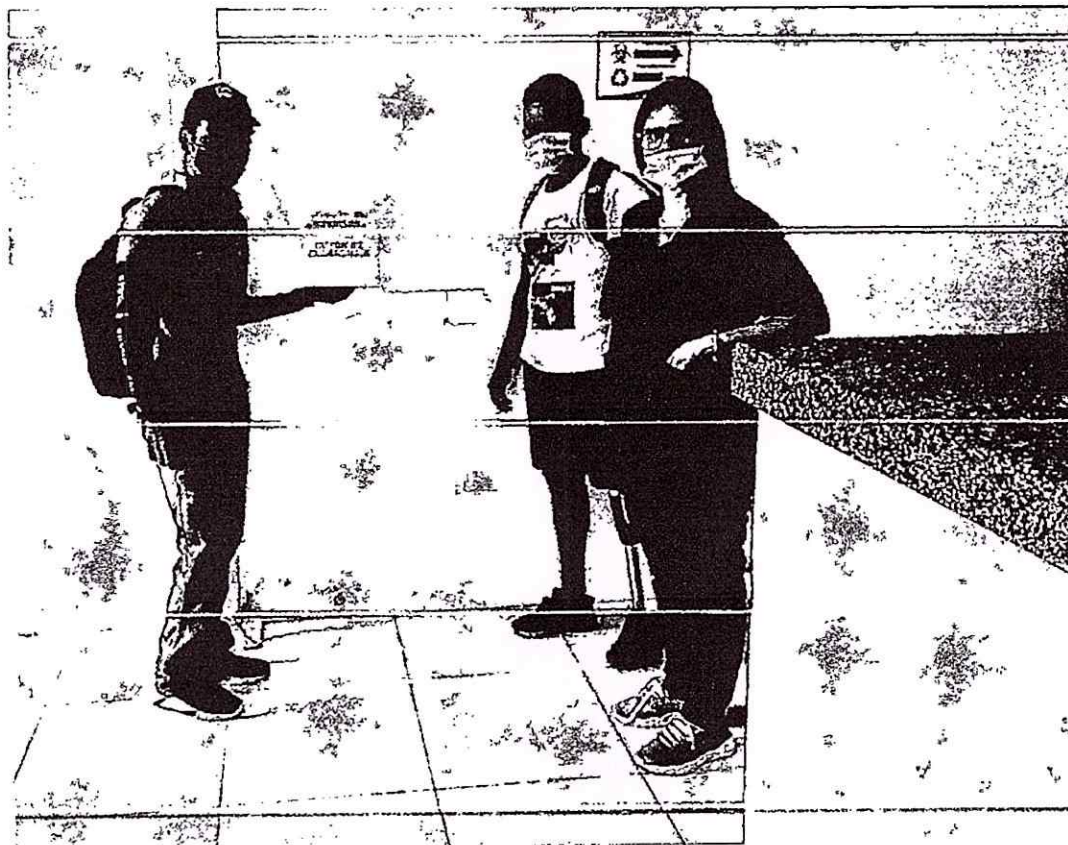
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 3 de 5

ACTA DE REUNION







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 1 de 5

ACTA DE REUNION

### ACTA

**HORA INICIO:** 10:00 Am | **HORA FINALIZACIÓN:** 3:00 pm | **Fecha:** 15 de Noviembre de 2022

**Lugar:** E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:** Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:** Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:** Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 10:00 am del 15 de noviembre del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 5

ACTA DE REUNION

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	1
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Arístides Lucero guillen	1085178163	CAJA COPI	<i>Arístides Lucero</i>
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJA COPI	<i>Amado S. G. Guerra</i>
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel</i>



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 3 de 5

ACTA DE REUNION







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 4 de 5

ACTA DE REUNION





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

Página 1 de 4

### ACTA

**HORA INICIO:** 10:00 Am | **HORA FINALIZACIÓN:** 11:00 am | **Fecha:** 01 de Noviembre de 2022

<b>Lugar:</b>	E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.
<b>Dependencia que convoca:</b>	Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)
<b>Proceso:</b>	Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias
<b>Objetivo:</b>	Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 10:00 am del 01 de noviembre del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

ACTA DE REUNION

PAGINA

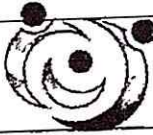
Página 2 de 4

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Brayan sierra	1085 170 984	686. H. N. S. C. Factorada	
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJA COPI	Amado Segundo G.A.
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel.



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

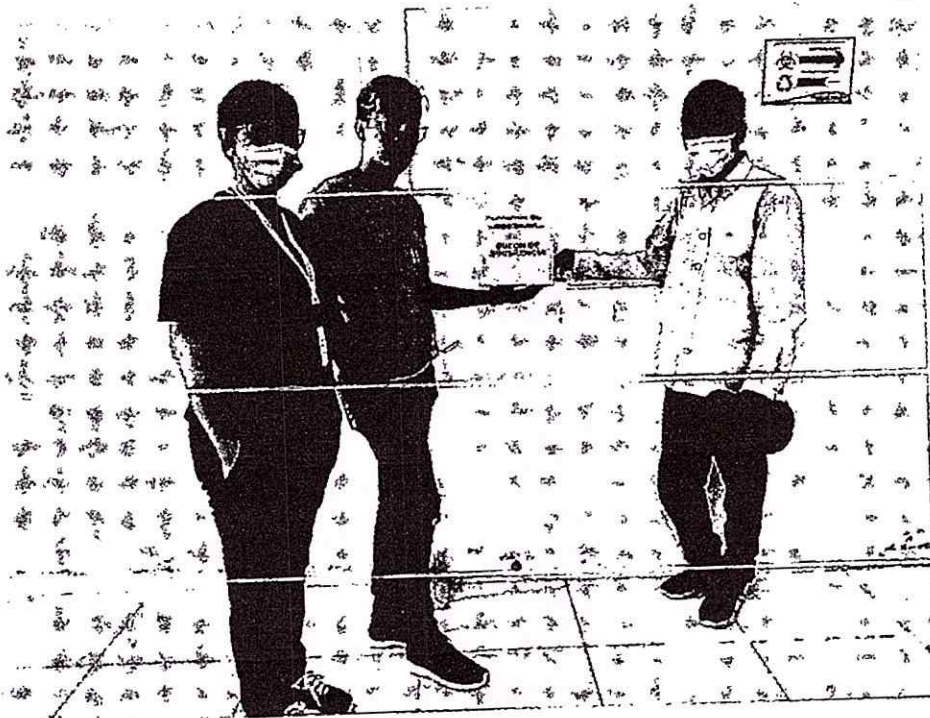
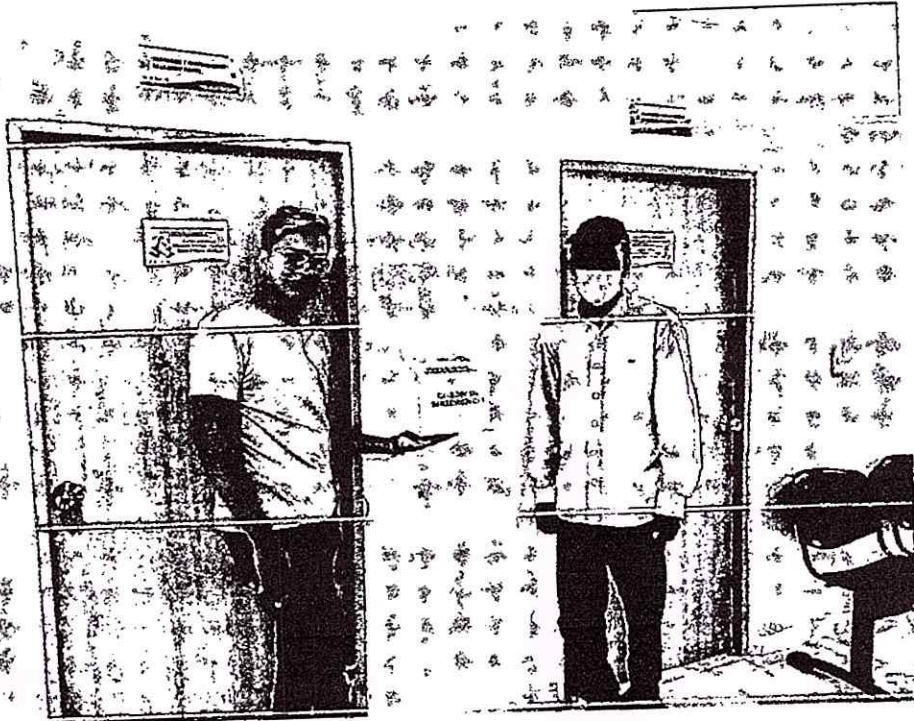
CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

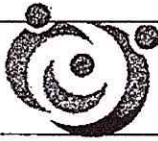
PAGINA

Página 3 de 5

ACTA DE REUNION







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

ACTA DE REUNION

CODIGO:


HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 4 de 5





 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	01-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 5

<b>ACTA</b>		
<b>HORA INICIO:</b> 10:00 Am	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b> 11:00 Am	<b>Fecha:</b> 19 de Octubre de 2022
<b>Lugar:</b>	E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.	
<b>Dependencia que convoca:</b>	Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)	
<b>Proceso:</b>	Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias	
<b>Objetivo:</b>	Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.	

Siendo las 10:00 Am del 19 de Octubre del 2022, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

**AGENDA:**

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.





**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 2 de 5

ACTA DE REUNION

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Arístides Lucero guillen	1085178163	CAJA COPI	Arístides L.
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJA COPI	Amado Segundo Guerra
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

FNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 3 de 5

ACTA DE REUNION







**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

01-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 4 de 5

ACTA DE REUNION

