



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 891900343-6

**APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS
ACTA No. 008 – AGOSTO DE 2023**

FECHA: Roldanillo, 04 de septiembre de 2023
HORA: 10:30 PM
LUGAR: Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo

ASISTENTES:

JULIANA LOPEZ, Representante de la secretaria de Salud Municipal
ELIANA BERMUDEZ, Coordinadora SIAU – Hospital

INTRODUCCIÓN

El proceso de los Buzones de sugerencias es una herramienta institucional de participación ciudadana que le da la oportunidad a los usuarios de transmitir inconformidades, quejas, reclamos, felicitaciones o experiencias negativas que tienen los usuarios de los servicios prestados por el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

OBJETIVO

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones entregadas por el usuario a través de los buzones de sugerencias, para plantear acciones de mejora a las inconformidades presentadas.

ORDEN DEL DÍA:

1. Apertura de Buzones de Sugerencias del mes de Agosto de 2023
2. Conteo de Sugerencias de cada Buzón
3. Verificación de Sugerencias con el acompañamiento de Usuarios

DESARROLLO

Siendo las 10:30 de la mañana del día 04 de septiembre de 2023, se procede con la apertura de los buzones de sugerencias (físico) de las diferentes áreas del Hospital Departamental San Antonio, para hacer el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por este medio en el transcurso de todo el mes en presencia, acompañamiento de la Secretaria de Salud Municipal y de algunos usuarios siendo testigos de este proceso; para hacer el debido plan de mejoramiento y el respectivo seguimiento a las solicitudes recibidas a través del formato (físico).

1. Se verifica el contenido del Buzón de Sugerencias y se procede a clasificar, contar, y registrar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones depositadas en él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

Dirección: Avenida Santander. No. 10-50 Roldanillo
PBX: 8912317

E-Mail: hdsa@hospitalroldanillo.gov.co
www.hospitalroldanillo.gov.co



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 891900343-6

Buzón No. 1: Área de Central de citas: En presencia de la señora **MARIA CAICEDO** identificada con cedula de ciudadanía No. 1.022.448.528, usuaria de Coosalud; y siendo testigo también la usuaria **CATALINA JARAMILLO** identificada con cedula de ciudadanía No. 1.113.781.601 de Coosalud, se procede hacer apertura del Buzón donde no se evidencia ninguna sugerencia.

- **Buzón No. 2: Área de Odontología:** En presencia de la señora **MARIA INES PINEDA** identificada con cedula de ciudadanía No. 66.700.352, usuaria de Coosalud; se procede hacer apertura del Buzón donde no se evidencia ninguna sugerencia.
- **Buzón No. 3: Área de Consulta Externa:** En presencia del señor **CESAR ROJAS** identificado con cedula de ciudadanía No. 16.548.866, usuario de Coosalud, se procede hacer apertura del Buzón encontrando lo siguiente:

REGISTRO DE FORMATO - BUZÓN DE SUGERENCIAS	
AREA: CONSULTA EXTERNA	
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
PREGUNTA	
SUGERENCIA	1
RECLAMO	
FELICITACIÓN	

Esta sugerencia no registra ningún dato del usuario, "llega tarde al área de odontología eran las 3.30 PM y no la atendieron por que ya habían hecho aseo. Se hace el traslado de la sugerencia para su seguimiento y plan de mejoramiento.

- **Buzón No. 4: Laboratorio Clínico:** En presencia de la señora **LUZ NANCY LARGO** identificada con cedula de ciudadanía No. 66.700.603, usuaria de Coosalud, se procede hacer apertura del Buzón encontrando lo siguiente:

REGISTRO DE FORMATO - BUZÓN DE SUGERENCIAS	
AREA: LABORATORIO CLINICO	
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
PREGUNTA	
SUGERENCIA	
RECLAMO	1
FELICITACIÓN	

En el formato encontrado en el área de Laboratorio la señora Teresa Peláez pone un reclamo. Se anexa formato de sugerencia.

Dirección: Avenida Santander. No. 10-50 Roldanillo
PBX: 8912317
E-Mail: hdsa@hospitalroldanillo.gov.co
www.hospitalroldanillo.gov.co



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 891900343-6

Buzón No. 5: Área de Portería Principal: En presencia del señor **CARLOS GARCIA** identificado con cedula de ciudadanía No. 79.807.608 usuaria de la Nueva EPS, se procede hacer apertura del Buzón encontrando lo siguiente:

REGISTRO DE FORMATO - BUZÓN DE SUGERENCIAS	
AREA: PORTERIA PRINCIPAL	
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
PREGUNTA	
SUGERENCIA	
RECLAMO	1
FELICITACIÓN	

En este buzón encontramos 1 reclamo, se anexa la sugerencia.

- **Buzón No. 6: Área de Urgencias:** En el buzón de sugerencias del área de urgencias se evidencia lo siguiente:

REGISTRO DE FORMATO - BUZÓN DE SUGERENCIAS	
AREA: URGENCIAS	
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
PREGUNTA	
SUGERENCIA	1
RECLAMO	
FELICITACIÓN	

Se hace el traslado de las sugerencias encontradas al área correspondiente para su debido plan de mejoramiento.

Esta acta de apertura de buzones, reposara en el archivo de gestión documental oficina del SIAU en la carpeta de Actas de Apertura de Buzones. (Se anexa copias de sugerencias y registro fotográfico).

ELIANA BERMÚDEZ TORO

Coordinadora SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro - Coordinadora SIAU

Dirección: Avenida Santander. No. 10-50 Roldanillo
PBX: 8912317

E-Mail: hdsa@hospitalroldanillo.gov.co
www.hospitalroldanillo.gov.co



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 891900343-6

ANEXOS
Registro Fotográfico



Dirección: Avenida Santander. No. 10-50 Roldanillo
PBX: 8912317
E-Mail: hdsa@hospitalroldanillo.gov.co
www.hospitalroldanillo.gov.co



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 891900343-6

ANEXOS
Registro Fotográfico



Dirección: Avenida Santander. No. 10-50 Roldanillo
PBX: 8912317
E-Mail: hdsa@hospitalroldanillo.gov.co
www.hospitalroldanillo.gov.co