

ACTA DESARROLLO DE ACTIVIDADES	
1. Identificación	
OBLIGACIÓN	N. 9
Proceso- proyecto	Apoyar el servicio de atención a la comunidad en salud (SAC) organizado, con el seguimiento, control y evaluación de los actores del sistema de salud.
Fecha	25 de abril del 2024
Lugar	Hospital San Juan de Dios
2. Objetivo	
Realizar acompañamiento y seguimiento en las aperturas de buzón con que cuenta la E.S.E Riosucio en los diferentes servicios, con el fin de garantizar el debido control y función de SIAU.	
3. Desarrollo	
A las 3:00pm se inicia con la apertura de buzones de la E.S.E, donde se empieza con el buzón #1 ubicado en el servicio de odontología, se abre en presencia de usuarios los cuales se encuentran en la sala de espera, lo cual no se evidencia ninguna PQRS, por lo que se cierra nuevamente, se procede a abrir el buzón #2 ubicado en el servicio de SIAU, se abre y no se evidencian cartas, se llena el formulario y se cierra el buzón, seguido nos dirigimos al servicio de consulta externa, donde se encuentra ubicado el buzón #3, abrimos el buzón en presencia de algunos usuarios que se encuentran, se evidencia 3 cartas, las cuales son respectivamente 3 felicitaciones, se llena formulario y se cierra, luego nos dirigimos al buzón #4 ubicado en el servicio de maternidad, se realiza la apertura y no se evidencia ninguna PQRS, por lo que se llena el formulario y se cierra, después nos trasladamos al buzón #5 ubicado en el servicio de urgencias, donde en presencia de los usuarios que se encuentran en sala de espera evidencian la apertura, no se evidencia cartas, se llena el formulario y se cierra, seguimos con el buzón #6 ubicado en la sala de espera de quirófanos, se le pide a los usuarios presentes que por favor sean testigos de la apertura, se les explica la metodología, es decir de que se trata, se abre y no se evidencia carta alguna, se cierra, nuevamente se hace el desplazamiento al buzón #7 del servicio de hospitalización, no se evidencia cartas, se procede a cerrar y por último se abre el buzón #8 del servicio de UCI, tampoco se evidencia cartas, por lo que se cierra. La apertura se realiza junto con la nueva coordinadora del SIAU, Alejandra Betancur. Se tomó asistencia de los usuarios presentes, con sus respectivas fotografías, el proceso seguido de recolectar las PQRSF es radicarlas en ventanilla única y re direccionarlas a cada servicio el cual fue citado en el formato y en el transcurso de 3 días después de enviada se debe estar recibiendo respuesta. Cada mes se solicita informe de las PQRS para realizar el respectivo seguimiento y control del trámite en cuanto a la atención del usuario.	

4. Dificultades Presentadas:

Ninguna

5. Conclusiones

TAREAS O COMPROMISOS

Actividad	Responsable	Fecha
8. Próxima reunión		

Lugar: Indefinido

Fecha: Indefinido

Hora: Indefinido

Firma del contratista: *Maria Fernanda Londoño C.*

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

OBLIGACIÓN 9



Registro de asistencia

F3 - CB

Lugar: Hospital San Juan de Dios.

Fecha: 25-04-24 Hora: 8:00pm

Asunto: Apertura buzón Hijo

**ALCALDIA MUNICIPAL
RIOSUCIO**

LISTA DE ASISTENCIA ALCALDIA MUNICIPAL DE RIOSUCIO - CALDAS				
N°	NOMBRE COMPLETO	TELEFONO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Rosa Jaramillo		USO 110	Rosa Jaramillo
2	Gladys Narayao		USO 110	Gladys Narayao
3	José Humberto		USO 110	José Humberto
4	Maria Del Pilar B		USO 110	Maria Del Pilar B
5	Andrés Buzo		USO 110	Andrés Buzo
6	David Buzo		USO 110	David Buzo
7	Alexandra Betancur		COSENA 10 SIAL	Alexandra Betancur
8	María Taka Londono		O.L.S - E.S.2	María Taka
9				
10				
11				
12				
13				

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7, esq. 10 Equino

Alcaldía Riosucio Caldas

ACTA DESARROLLO DE ACTIVIDADES	
1. Identificación	
OBLIGACIÓN	N. 9
Proceso- proyecto	Apoyar servicio de atención a la comunidad en salud (SAC) organizado, con el seguimiento, control y evaluación de los actores del sistema de salud.
Fecha	24 de abril del 2024
Lugar	IPS-Ingruma
2. Objetivo	
Realizar acompañamiento y seguimiento en las aperturas de buzón con el que cuenta la IPS, con el fin de garantizar el debido control.	
3. Desarrollo	

El día miércoles a las 5:00pm se inicia la apertura del buzón de la IPS INGRUMA, junto a Sergio Jaramillo, el buzón se encuentra ubicado en la sala de espera principal donde se ubica medicina general, facturación, enfermería, se le solicita a un usuario que se encuentra en el momento en sala de espera que si por favor sigue de testigo para dicha apertura, se le explica el procedimiento, por lo que se procede a abrirlo, donde se evidencia 2 cartas, se verifican: 1 sugerencia, 1 queja, se llena el formato de apertura de la IPS, la usuaria verifica que si correspondan y que si se hayan colocado en el formulario y se firma este mismo, se le explica a la usuaria que la persona encargada de estas PQRS son remitidas al encargado Sergio Jaramillo y en el transcurso de la semana deben tener una respuesta ante estas.

Igualmente se les solicita que mensualmente envíen la base de datos de todas las PQRS tramitadas para el debido seguimiento y control.

4. Dificultades Presentadas:

Ninguna

5. Conclusiones

TAREAS O COMPROMISOS

Actividad	Responsable	Fecha
8. Próxima reunión		

Lugar: Indefinido

Fecha: Indefinido

Hora: Indefinido

Firma del contratista: María Fernanda Londoño C.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

OBLIGACIÓN 9



Registro de asistencia

Lugar: IPS Juseuma

Fecha: 24-04-24 Hora: 5:00PM

Asunto: Apelura larán IPS Juseuma

ALCALDÍA MUNICIPAL RIOSUCIO

LISTA DE ASISTENCIA ALCALDIA MUNICIPAL DE RIOSUCIO - CALDAS				
N°	NOMBRE COMPLETO	TELEFONO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	M ^{ra} Beatriz Murawid	3125500639		mahevi.9@polmail.com
2	M ^{ra} Beatriz Murawid	3125500639		mahevi.9@polmail.com
3	M ^{ra} Fernanda Uribe	325542674	D.L.S. P.SS	
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7, calle 10 Esquina
 Alcalde Riosucio Caldas
 Alcalde de Riosucio

ACTA DESARROLLO DE ACTIVIDADES		
1. Identificación		
OBLIGACIÓN	N. 9	
Proceso- proyecto	Apoyar servicio de atención a la comunidad en salud (SAC) organizado, con el seguimiento, control y evaluación de los actores del sistema de salud.	
Fecha	19 de abril del 2024	
Lugar	IPS Minga Salud	
2. Objetivo		
Realizar acompañamiento y seguimiento en las aperturas de buzón con el que cuenta la IPS, con el fin de garantizar el debido control.		
3. Desarrollo		
A las 8:00am, se inicia con la apertura de buzón de la sala de espera de medicina general en la IPS, junto con la auxiliar encargada, Jhensy Jimena Rojas, donde inicialmente se le solicita a un usuario que por favor sea testigo de la apertura y verifique si se encuentra alguna PQRSF, no se evidencia ninguna carta por lo que se cierra nuevamente, se llena el formato, por ultimo nos dirigimos al segundo y último buzón ubicado en la sala de espera del servicio de odontología, nuevamente se le solicita a un usuario que se encuentra allí, que si por favor es testigo de la apertura que se realiza cada 8 días, el usuario atiende, abre y no se evidencia PQRSF, por lo que se cierra nuevamente y se llena el formulario del buzón. Se toma asistencia de las personas presentes en las aperturas. Se toma las respectivas fotos de ambas aperturas. Mensualmente se envía a la Dirección Local de Salud, el informe de las PQRSF tramitadas para verificar el seguimiento y control.		
4. Dificultades Presentadas:		
Ninguna		
5. Conclusiones		
TAREAS O COMPROMISOS		
Actividad	Responsable	Fecha
8. Próxima reunión		

Lugar: Indefinido	
Fecha: Indefinido	Hora: Indefinido
Firma del contratista: <i>María Fernanda Londoño C.</i>	

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

OBLIGACIÓN 9



Registro de asistencia

Lugar: IPS Mungá
 Fecha: 11-04-24 Hora: 8:00am



Asunto: Apertura buzón IPS Mungá

LISTA DE ASISTENCIA ALCALDÍA MUNICIPAL DE RIOSUCIO - CALDAS				
N°	NOMBRE COMPLETO	TELÉFONO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO
1	Jair Mc Arce		Expanio	
2	Quiso Arenas			
3	Manoel Pescador B		At. Servicios	
4	Shirley Ríos G.		Auxilio Enfermería	
5	Maria Jela Londono		D.L.S- P.S.S	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7, Calle 18 Esquina

Alcalde Riosucio Caldas

ACTA DESARROLLO DE ACTIVIDADES

1. Identificación

OBLIGACIÓN	N. 9
Proceso- proyecto	Apoyar servicio de atención a la comunidad en salud (SAC) organizado, con el seguimiento, control y evaluación de los actores del sistema de salud.
Fecha	19 de abril del 2024
Lugar	IPS Cañamomo y Lomaprieta

2. Objetivo

Realizar acompañamiento y seguimiento en las aperturas de buzón con el que cuenta la IPS, con el fin de garantizar el debido control.

3. Desarrollo

A las 8:30am, se da inicio de la apertura de buzón de la sala de espera de la IPS, en compañía de la auxiliar Karen Vanesa Reyes, donde ella se encarga de explicarle a los usuarios que cada ocho días los días viernes a las 9:00am en presencia de los usuarios de debe dar apertura al buzón de PQRS, ya que se le debe dar el debido seguimiento por la persona encargada en este caso la jefe Alexandra, los usuarios atienden y se procede a abrir el buzón con su respectiva llave, en el momento de abrir el buzón se evidencia 3 cartas: 1 sugerencia, 1 felicitación, 1 reclamo.

Los dos usuarios que estaban en presencia verifican que si correspondan.

Se toma asistencia de las personas testigos y se toma foto.

4. Dificultades Presentadas:

Ninguna

5. Conclusiones

TAREAS O COMPROMISOS

Actividad	Responsable	Fecha
8. Próxima reunión		

Lugar: Indefinido

Fecha: Indefinido

Hora: Indefinido

Firma del contratista:

Maria Fernanda Londoño C.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

OBLIGACIÓN 9



Registro de asistencia

Lugar: IPS Caramano
 Fecha: 14-04-24 Hora: 9:30 am
 Asunto: Apertura bien

ALCALDÍA MUNICIPAL
RIOSUCIO

LISTA DE ASISTENCIA ALCALDÍA MUNICIPAL DE RIOSUCIO - CALDAS				
N°	NOMBRE COMPLETO	TELÉFONO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Dora Lory Soto	318 8161378	Usuario	Dora Lory Soto
2	Daniela Soto	314 6651820	Usuario	Daniela Soto
3	Karen Payas	3136924351	AUX. GRCAM	Karen Payas
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

ACTA DESARROLLO DE ACTIVIDADES

1. Identificación

OBLIGACIÓN	N. 9
Proceso- proyecto	Apoyar el servicio de atención a la comunidad en salud (SAC) organizado, con el seguimiento, control y evaluación de los actores del sistema de salud.
Fecha	12 de abril del 2024

Lugar	Nueva IPS- ROQUE ARMANDO LOPEZ sede principal y sede San Sebastián	
2. Objetivo		
Realizar acompañamiento y seguimiento en las aperturas de buzón con el que cuenta la IPS, con el fin de garantizar el debido control.		
3. Desarrollo		
A las 10:00am, se da inicio a la apertura del buzón de la sede principal de la NUEVA IPS, en compañía de la jefa de enfermería Mary Cruz, el cual se encuentra ubicado en el espacio de sala de espera y facturación, se le pide a un usuario que se encuentra en facturación que por favor supervise la apertura y se le pide permiso para la evidencia fotográfica, en el momento de abrir el buzón no se evidencia carta alguna, se toma la evidencia, se firma asistencia y se procede a cerrarse el buzón. Por último se realiza el desplazamiento a la sede San Sebastián de la NUEVA EPS, la cual cuenta con un buzón PQRSF en la zona de sala de espera y facturación, se le pide a un usuario el consentimiento para por favor acompañar en la apertura, se procede a abrirse y no se evidencia ninguna solicitud por lo que se cierra nuevamente, se toma asistencia y evidencia fotográfica. Las aperturas las realiza la jefa Mary Cruz, jefe de calidad, las realiza todos los viernes a las 10:00am. El seguimiento que se le realiza a las PQRS es que se lee y se canaliza al servicio implicado y se hace reunión para indagar de lo sucedido, en menos de 8 días se debe dar respuesta, en el caso de las notificaciones anónimas se comparten por los diferentes grupos de WhatsApp o se dejan en facturación. Se le solicita a la Clínica RAL, enviar mensualmente el informe donde se evidencie el proceso de las PQRSF, para realizar el control y seguimiento.		
4. Dificultades Presentadas:		
Ninguna.		
5. Conclusiones		
TAREAS O COMPROMISOS		
Actividad	Responsable	Fecha
8. Próxima reunión		

Lugar: Indefinido	
Fecha: Indefinido	Hora: Indefinido
Firma del contratista: <i>María Fernanda Londoño C.</i>	

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

OBLIGACIÓN 9



Registro de asistencia

Lugar: Boque Amencio López
Fecha: 12-04-24 Hora: 10:00am



Asunto: Apertura botón Nuevo EPS - Sede San Sebastián

LISTA DE ASISTENCIA ALCALDÍA MUNICIPAL DE RIOSUCIO - CALDAS				
Nº	NOMBRE COMPLETO	TELÉFONO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Manuel Ramírez	3103502460	USOMCA	Manuel Ramírez
2	Mary Cruz Hernández	3217173173	EPS CICAL	Mary Cruz Hernández
3	María Jéssica Londoño C	3235450832	PSD-DLS	María Jéssica Londoño
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

□ Casa de Gobierno Municipal Carrera 7, Calle 10 Esquina
www.riosucio.caldas.gov.co
atencionalciudadanos@riosucio.gov.co

Alcalde Riosucio Cálida
Alcalde de Riosucio

Lugar: Boque Amencio López
Fecha: 17-04-24 Hora: 10:00am



Asunto: Apertura botón Nuevo EPS - Sede Principal

LISTA DE ASISTENCIA ALCALDÍA MUNICIPAL DE RIOSUCIO - CALDAS				
Nº	NOMBRE COMPLETO	TELÉFONO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Luz Encarnación	314736011	PSD-DLS	Luz Encarnación
2	Mary Cruz Hernández	3217173173	EPS CICAL	Mary Cruz Hernández
3	María Jéssica Londoño C	3235450832	PSD-DLS	María Jéssica Londoño
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

□ Casa de Gobierno Municipal Carrera 7, Calle 10 Esquina
www.riosucio.caldas.gov.co
atencionalciudadanos@riosucio.gov.co

Alcalde Riosucio Cálida
Alcalde de Riosucio