



ACTA DE REUNIÓN

TRD 2024-190.1.2.257

Tema:	REVISIÓN PROCESO APERTURA DE BUZONES SUGERENCIAS EPS DE LA GENTE	Fecha:	06/11/2024
		Hora Inicial:	9:00 AM
Lugar:	OFICINA EPS DE LA GENTE	Hora Final:	10:30 AM
Participantes: PAOLA ANDREA PATIÑO – CLAUDIA SALAZAR – VANESSA FERNANDEZ.			

1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1. Saludo de los participantes de la visita.
- 1.2 Seguimiento de los PQRS encontrados en los buzones de sugerencia en el mes en curso

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.1 La reunión entre Vanessa Fernández – Contratista de la secretaria de salud, Claudia Salazar – gestora de contratos y Paola Andrea Patiño – servicio al cliente PQRS tuvo como objetivo socializar el procedimiento de apertura de buzones en la entidad. Este proceso es crucial para recepcionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

El procedimiento de apertura de buzones de la entidad incluye:

- Apertura del buzón: Se realiza todos los días en los Puntos de Atención al Usuario, con registro y acta de apertura.
- Revisión y clasificación: Se evalúa y gestiona el contenido de los formatos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- Trámite y respuesta: Se da respuesta de fondo y oportuna de acuerdo a la normatividad vigente.

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N °	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Una vez finalizada la visita se envía consolidado donde se evidencie la trazabilidad de los PQRS seleccionados al correo del funcionario de la secretaria de salud	PAOLA ANDREA PATIÑO	06/11/2024
2	Seguimiento a las PQRS en proceso.	VANESSA FERNANDEZ	20/11/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	05/12/2024

4. Conclusiones y varios

Se evidencia tardanzas en la respuesta a las PQRS recibidas.

Leída la presente acta se somete a consideración y es aprobada por los asistentes, en constancia de lo anterior suscriben el acta.

PAOLA ANDREA PATIÑO BARREIRO
Nombre: PAOLA ANDREA PATIÑO
Cargo: Servicio al cliente PQRS.

Vanessa Fernández
Nombre: **Vanessa Fernández.**
Cargo: Contratista profesional

Proyectó: Vanessa Fernández – Profesional
Revisó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración
Aprobó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración