



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

## **APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS ACTA No. 007**

**FECHA:** Roldanillo, 28 de Julio de 2023  
**HORA:** 10:30 AM  
**LUGAR:** Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo

### **ASISTENTES:**

JULIANA LOPEZ, Representante de la secretaria de Salud Municipal  
ALVARO CEPEDA, Representante de la Liga de Usuarios  
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
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 28 de julio 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 dar

**Dirección: Avenida Santander. No. 10-50 Roldanillo**

PBX: 8912317

E-Mail: [hdsa@hospitalroldanillo.gov.co](mailto:hdsa@hospitalroldanillo.gov.co)

[www.hospitalroldanillo.gov.co](http://www.hospitalroldanillo.gov.co)



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

trámite de respuesta o realizar 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.
- **Buzón No. 1: Área de Central de citas:** En presencia de la señora **YESSICA RAMIREZ** identificada con cedula de ciudadanía No. 1.113.790.912, usuaria de la Nueva EPS; y siendo testigo también la señora **OLGA RIVERA** identificada con cedula de ciudadanía No. 66.676.658 usuaria de Sanidad, se procede hacer apertura del Buzón donde no se evidencia ninguna sugerencia.
  - **Buzón No. 2: Área de Odontología:** En presencia de la señora **ARELIS PULGARIN** identificada con cedula de ciudadanía No. 66.870.734, usuaria de Coosalud; se procede hacer apertura del Buzón encontrando lo siguiente:

REGISTRO DE FORMATO - BUZÓN DE SUGERENCIAS	
AREA: ODONTOLOGIA	
TIPO DE SOLICITUD	MARQUE CON UNA X
PREGUNTA	
SUGERENCIA	X
RECLAMO	
FELICITACIÓN	

Dentro del formato encontrado en el área de odontología no se evidencia ningún dato del usuario quien manifestó una sugerencia “para que llega puntual para una cita y no lo atienden a la hora que es, y esperar por lo menos una hora y llega uno tarde un minuto y pierde la cita”, se hace retroalimentación con el coordinador médico, se traslada la sugerencia a esta área para que haga su respectivo plan de mejoramiento. Es importante resaltar que a veces los médicos están en otros servicios de la institución como por ejemplo en las áreas de urgencias, hospitalización y cirugía donde requieren de la presencia de estos especialistas para la atención medica inmediata.

**Dirección: Avenida Santander. No. 10-50 Roldanillo**  
PBX: 8912317  
E-Mail: [hdsa@hospitalroldanillo.gov.co](mailto:hdsa@hospitalroldanillo.gov.co)  
[www.hospitalroldanillo.gov.co](http://www.hospitalroldanillo.gov.co)



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

**Buzón No. 3: Área de Consulta Externa:** En presencia de la señora **MARIA CAMILA VALENCIA** identificada con cedula de ciudadanía No. 1.006.290.356, usuaria de la Nueva EPS, y siendo testigo también **JOSE DARIO VASQUEZ** identificado con cedula de ciudadanía No. 16.547.951 usuario de la SOS, se procede hacer apertura del Buzón encontrando lo siguiente:

REGISTRO DE FORMATO - BUZÓN DE SUGERENCIAS	
AREA: CONSULTA EXTERNA	
TIPO DE SOLICITUD	MARQUE CON UNA X
PREGUNTA	
SUGERENCIA	
RECLAMO	X
FELICITACIÓN	

Usuario José Arturo Millán refiere en su solicitud como reclamo “solicito que los horarios de los médicos especialistas que nos visitan estén de acuerdo con lo que nos dan a los pacientes en ocasiones son menores de edad”

- **Buzón No. 4: Área Laboratorio Clínico:** En presencia del señor **ALVARO CEPEDA** identificado con cedula de ciudadanía No. 6.437.723, 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	1
RECLAMO	2
FELICITACIÓN	

Dentro de este buzón encontramos:

- ✓ Usuario Dolly Ocampo manifiesta que por favor contesten el teléfono
- ✓ Usuario Felisa Martínez “se sugiere un espacio de parqueadero de vehículo tipo carro para personas con discapacidad física.
- ✓ No contestan el teléfono.

**Dirección: Avenida Santander. No. 10-50 Roldanillo**  
PBX: 8912317  
E-Mail: [hdsa@hospitalroldanillo.gov.co](mailto:hdsa@hospitalroldanillo.gov.co)  
[www.hospitalroldanillo.gov.co](http://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 **JAMES ANDRES SOTO** identificado con cedula de ciudadanía No. 94.232.589 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	1
RECLAMO	
FELICITACIÓN	1

En este buzón encontramos 1 felicitación donde expresa la usuaria Sandra Trujillo Clavijo identificada con cedula de ciudadanía No. 66.702.829 “expreso mi agradecimiento a la Dra. Maritza Martínez por su experiencia conocimiento y buena atención, además al personal de facturación.” También se encuentra una sugerencia de una funcionaria del servicio de Rayos x; para esta se hace el traslado al jefe inmediato para hacer su respectivo plan de mejoramiento.

➤ **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	4
RECLAMO	
FELICITACIÓN	1

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



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

## CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS EN EL AÑO 2023



HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**SAN ANTONIO**  
ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA

CONSOLIDADO DE FORMATOS BUZONES DE SUGERENCIAS DEL AÑO 2023							
TIPO DE SOLICITUD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
PREGUNTA	0	0	0	0	1	1	0
SUGERENCIA	4	7	2	1	3	3	7
RECLAMO	2	1	1	0	1	0	3
FELICITACIÓN	1	1	0	2	1	2	2
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>						

En la tabla anterior se puede observar que en lo transcurrido del año 2023 dentro de los formatos de sugerencias analizadas se encontraron un total de 46 donde fueron trasladadas 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](mailto:hdsa@hospitalroldanillo.gov.co)

[www.hospitalroldanillo.gov.co](http://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](mailto:hdsa@hospitalroldanillo.gov.co)  
[www.hospitalroldanillo.gov.co](http://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](mailto:hdsa@hospitalroldanillo.gov.co)  
[www.hospitalroldanillo.gov.co](http://www.hospitalroldanillo.gov.co)