



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN E.S.E  
NIT 900.145.579-1 ATENCION AL USUARIO -PAP

FGI-01
Versión 1
Fecha: Julio 2019
Página 2 de 9

# 5. MAYO

**NOMBRE DE LA REUNION:** PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON  
**LUGAR:** PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No 07	HORA INICIA L	3:00 pm	HOR A FINA L	3:15 pm	DIA	MES	AÑO
					04	05	2023

**ORDEN DEL DIA**

Saludo de bienvenida y presentación  
 Apertura y lectura de documentos encontrados en el buzón  
 Socialización de próximas fechas de apertura

**CITADOS:**  
 Usuarios  
 Liga de usuarios  
 Instituciones competentes.

**ASISTENTES:** VER LISTADO DE ASISTENCIA

**DESARROLLO:**

1.El día 04 del mes de mayo de 2023 asisten de la liga de usuarios un representante previamente citados a través de circular con cronograma año 2023 para la apertura de buzón.

La auxiliar de enfermería Diela Burbano da un saludo de bienvenida, posteriormente se realiza la presentación de los asistente.

Se informa que se continuara cumpliendo con las fechas de apertura ya establecidas a través.

Se procede a la apertura de buzón encontrando 1 PQRSDF distribuidas así:  
 PETICIONES: 0 QUEJAS: 0 RECLAMOS: 1 SUGERENCIAS: 0 DENUNCIAS: 0  
 FELICITACIONES: 0 y allegan dos por correo una petición y una queja.

**ANEXOS:**


- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

**NOMBRE DE QUIEN ELABORO:**



DIELA YANETH BURBANO MACIAS

**CORDINADORA PAP**

  
 ALBA ROCIO CARABALI



Sistema Gestión de Calidad

# ACTA

FPD-05

Versión 3

Fecha: ABRIL 2017

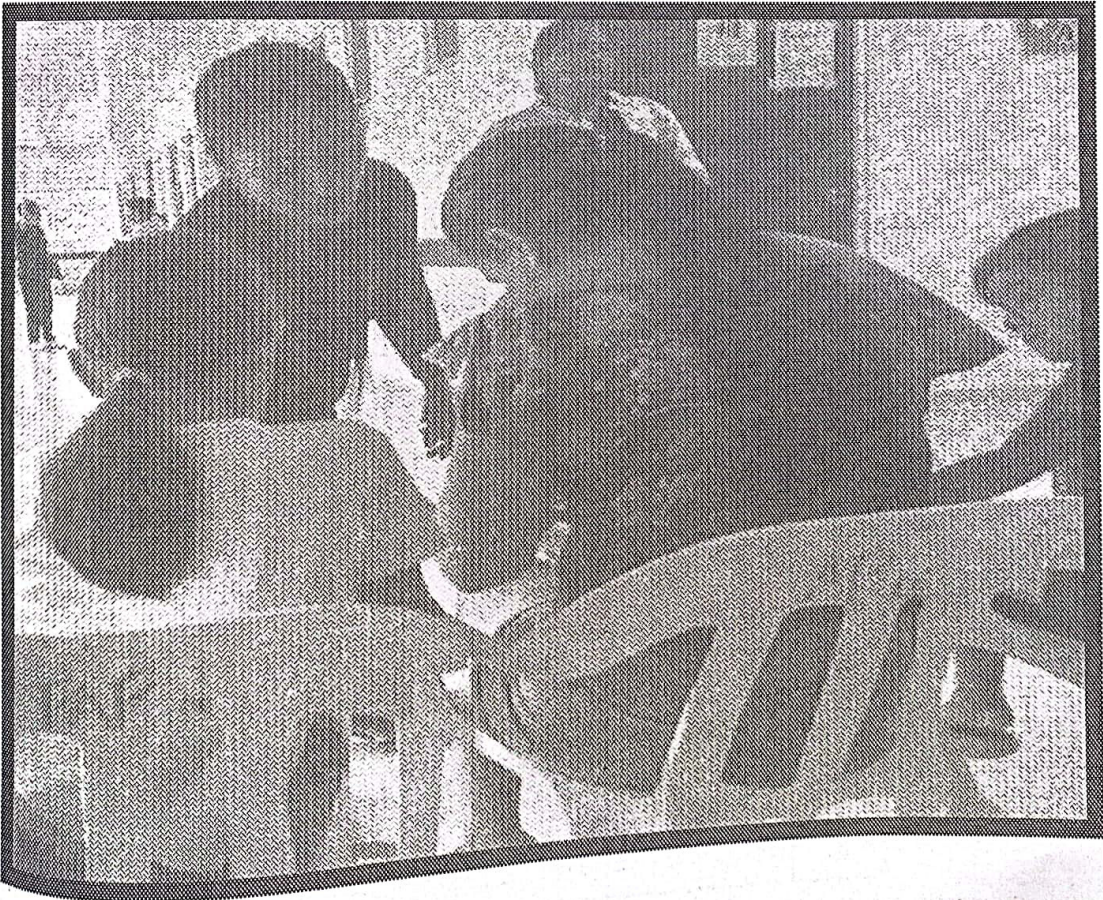
Página 2 de 3





# ACTA

FPD-05
Versión 3
Fecha: ABRIL 2017
Página 3 de 3







REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN E.S.E.  
NIT 900.145.579-1

PSI-01  
Versión 3  
Fecha: Junio 2017  
Pág 1 de 1

**-FORMATO PQRSF-**

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros usuarios se pone a disposición el presente formato para poder atender y solucionar cualquier inquietud acerca de nuestros servicios prestados.

FECHA:  Hora:

Lugar de atención Piromonte - Cauca PQRSF #

(Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): KAREN TATIANA CASTRO MONTAÑA

TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: RC  T.I  C.C  C.E

NUMERO DE IDENTIFICACION: 1117814618 CELULAR O FIJO: 3212393939

DIRECCION: Centro CORREO ELECTRONICO:

TIPO DE SOLICITUD: PETICION  QUEJA  RECLAMO  SUGERENCIA  FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:

Pase a la consulta de planificación familiar, me entregan una fórmula y en Farmacia no me entregan los medicamentos debido a que soy de nuevo EPS.

FIRMA Karen Castro

2305159993736



NIT 817 000 992 -5

ALCALDIA MUNICIPAL DE PIAMONTE CAUCA

COMUNICADOS OFICIALES

ASEGURAMIENTO

Código: CO 00 F.03

Versión: 01

Fecha: 16/12/2015

Página 1 de 1

Piamonte Departamento del Cauca, abril 26 de 2023

Doctora:

ZULLI BERNARDA RUIZ MENESES  
Gerente Empresa Social del Estado ESE-Popayán  
Corre: [gerencia@esepopayan.gov.co](mailto:gerencia@esepopayan.gov.co)  
Tele. 8333000  
Ciudad: Popayán Cauca

Doctora.

ROCIO CARABALÍ CASTILLO  
Coordinadora Punto Atención Piamonte  
Correo: [pap.coordinacion@gmail.com](mailto:pap.coordinacion@gmail.com)  
Teléfono: 3107850796  
Ciudad: Piamonte Cauca

Ref. *Solicitud de asignación de auxiliar de enfermería para zona rural*

Cordial y atento saludo,

El municipio de Piamonte Cauca en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 en su artículo 44. Competencias de las entidades territoriales en el sector salud, numeral 44.1.3. *Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción.* Teniendo en cuenta la PQRS 039 y 040 interpuesta por la comunidad de Fragua Viejo y Bajo Congor ante esta secretaria, en donde manifiestan que requieren la asignación nuevamente del auxiliar de enfermería de manera permanente, teniendo en cuenta que en estos corregimientos se contaba con la permanencia de un auxiliar que prestaba los servicios de primeros auxilios además de fortalecer el proceso de atención Primaria en salud, siendo los corregimientos más dispersos y que por su ubicación geográfica a la comunidad se le dificulta salir a la cabecera municipal y/o departamentos vecinos para los servicios de salud, además que cuentan con sus servicios de atención con su IPS PAP desde hace muchos años se garantizaba esta atención en dichos corregimientos.

De antemano solicito se considere lo más pronto la contratación y asignación de un auxiliar de enfermería que permanezca en la comunidad para la respectiva prestación de servicios en salud, se recuerda que el centro de salud de Bajo Congor se cuenta con red de frío solar y que por ende se requiere de un buen uso.

Cualquier notificación y/o respuesta allegar información a los correos [auditoria.aseguramiento@piamonte-cauca.gov.co](mailto:auditoria.aseguramiento@piamonte-cauca.gov.co) y [secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co](mailto:secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co)

Anexo. Se anexa PQRS 039, 040 con copia de la solicitud radicada por parte de la comunidad ante esta secretaria.

Institucionalmente,

JENNIFER NATALY MARTÍNEZ ORTEGA  
Secretaría de Salud y Protección Social  
Piamonte Cauca

MUNICIPIO DE PIAMONTE  
NIT 817 000 992-5

Recibido por Derly Quisaboni

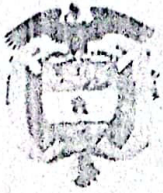
Fecha 26 abril 2023

Hora 5:42 pm

Nº 1991

Elaboró: Lucía Hoyos - Profesional de Aseguramiento  
Aprobó: Jennifer Nataly Martínez Ortega - Secretaria de Salud y Protección Social

**¡Experiencia y humildad al servicio de la comunidad!**  
[www.piamonte-cauca.gov.co](http://www.piamonte-cauca.gov.co) - Email: [secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co](mailto:secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
 MUNICIPIO DE PIAMONTE  
 ALCALDIA MUNICIPAL  
 NIT. 817.000.992 - 5



## SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD - SAC  
 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

PQRSF No.	
FECHA DE RADICACIÓN	040 26-04-2023
INSTITUCIÓN COMPROMETIDA EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN	Queja Empresa Social del Estado - Ese Popyca

### DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

El Consejo Comunitario Bajo Congo expone ante la Secretaría de Salud una queja por motivo de no contar con la presencia estable de una auxiliar de enfermería queremos una solución rápida por que somos muchas las personas que necesitamos el servicio en nuestro Consejo Comunitario, teniendo en cuenta, y queremos <sup>que</sup> nuestro puesto de salud no se acabe, ya que está en buenas condiciones y buena dotación para el mismo

### SOLICITUD:

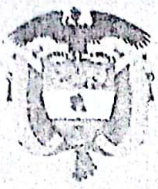
Auxiliar de enfermería estable en el consejo comunitario Bajo Congo

### ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	Ruben Iles Chindoy
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	1060208465
DIRECCIÓN:	Bajo Congo 3142309941
CELULAR No:	
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	Ruben Iles Chindoy
RESPONSABLE DEL MANEJO DE LAS PQRS:	Amanda Grajales Poscué
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	1060207760
CARGO:	Aseguramiento
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	Amanda Grajales

*¡Experiencia y humildad al servicio de la comunidad!*  
[www.piamonte-cauca.gov.co](http://www.piamonte-cauca.gov.co) - Celular: 3105573643 - Email: [alcaldia@piamonte-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@piamonte-cauca.gov.co)





REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
 MUNICIPIO DE PIAMONTE  
 ALCALDIA MUNICIPAL  
 NIT. 817.000.992 - 5



**SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL**

SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD - SAC  
 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

PQRSF No.	
FECHA DE RADICACIÓN	039
INSTITUCIÓN COMPROMETIDA EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	26-09-2023
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN	Empresa Social del Estado Esmeraldas
	Peticion

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN  
 El congegimiento de Fragua Viejo, se pronuncia ante la Secretaria de Salud con el proposito de pedir la presencia de una auxiliar de enfermeria de tiempo estable, dotación de medicamentos, camillas, brigadas continuas que incluyan: presencia de registradora, sistema, higiene oral, odontología

SOLICITUD:  
 Auxiliar de enfermeria de tiempo completo  
 Ambulancia fluvial  
 Medicamentos  
 Brigadas de salud continuas

ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	Olga Lucia Muñoz
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	40.780.667
DIRECCIÓN:	Fragua Viejo
CELULAR No:	3232890241
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	Olga Lucia Muñoz

RESPONSABLE DEL MANEJO DE LAS PQRS:	Amanda Grajales Poscué
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	1060207760
CARGO:	Aseguramiento
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	<i>Amanda Grajales Poscué</i>

¡Experiencia y humildad al servicio de la comunidad!  
[www.piamonte-cauca.gov.co](http://www.piamonte-cauca.gov.co) - Celular: 3105573643 - Email: [alcaldia@piamonte-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@piamonte-cauca.gov.co)

2305159993831

Piamonte Cauca, marzo 23 de 2023

Doctora

**JENNIFER MARTINEZ**

Secretaria de salud y protección social Municipal  
Piamonte Cauca

Ref. Derecho de petición Art. 23 C.P.C.

Atento saludo,

Nosotros los abajo firmantes mayores de edad y habitantes del Corregimiento de Fragua Viejo haciendo uso de nuestro derecho fundamental, invocando el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, nos permitimos solicitarle el favor a usted de realizar la respectiva gestión administrativa ante la secretaria de Salud Departamental, alcalde Municipal, Personería Municipal, hospital local y/o ante quien corresponda:

### PETICIONES

1. Qué requerimos la presencia del auxiliar de enfermería en el puesto de salud de nuestro corregimiento de manera "**URGENTE**" y permanente para la respectiva prestación del servicio a la comunidad, ya que hace varios meses no se cuenta con la atención y cuando hay personas que requieren la atención primaria deben desplazarse hasta la inspección del Zabaleta Caquetá o a la cabecera Municipal de Piamonte.
2. Mantenimiento del puesto de salud (Instalación de energía eléctrica, pintura en general, dotación de elementos, medicamentos e insumos médicos, instalación de agua ya sea mediante el sistema de bombeo etc.).
3. Una ambulancia fluvial dotada con los elementos básicos e indispensable para el normal funcionamiento con su respectivo motor fuera de borda.

Agradeciendo la atención a la presente y en espera de una respuesta positiva a la misma

Cordialmente;

Cualquier notificación al correo: [judicialycontractual123@gmail.com](mailto:judicialycontractual123@gmail.com); Celular: 323 2890241.

Hotmail: [fraguaviejo2023@gmail.com](mailto:fraguaviejo2023@gmail.com)  
C.L 3213993125

Claudia Carvajal Perez  
CC. No. 21191064

Marly Yuliana Moya  
CC. No. 1117488861

Edilmar Cuallar  
CC. No. 1148211463

Isabella Soto  
CC. No. 26632092

Carlos Alvarado  
CC. No. 17615590

Diego  
CC. No. 777980957

Fernanda Ortiz  
CC. No. 111847701

Leidy Yosana Rojas  
CC. No. 1118473459

Fabian Arango  
CC. No. 111749062

Wendy Lugo Ossa  
CC. No. 40732629

Duvenay Ramirez  
CC. No. 1075212992

Shan Fredi Rojas  
CC. No. 6803743

Marco Rojas Alvarado  
CC. No. 1060208113

Wilson Romero  
CC. No. 77658957

Jair Arango  
CC. No. 96350479

Yilmari Hurtado  
CC. No. 1060207040

Nolberto Daza  
CC. No. 96 362 586

Lucila Rojas  
CC. No. 26630455

Vicente  
CC. No. 77 633 879

<sup>72922060</sup>  
Victor Plonso Munoz  
CC. No. 266 245 48

Luz Marina Valenzuela  
CC. No.

Jhon Fred. Rojas Co  
CC. No.

Peter Salazar V  
CC. No. 6801787

Wilmar A. Correa Jorale  
CC. No. 17.683.473

Alba Lucia Muñoz  
CC. No. 46 380 661

Karel Gisell Ramirez  
100 651 6367

HUGO ALZATE  
CC. No. 70 715395

maria rosa paretis  
CC. No. 1010020641

Estimación  
CC. No. 17.632.883

Jose Briceño  
CC. No. 17 632 883

Maria Elena Haring  
CC. No. 48 657 958

Roberto  
CC. No. 17.615.949

ALFREDO RAMIREZ  
CC. No. 100 651 6070

Hermidez Ramirez  
CC. No. 17.708.831

Ferley Pineda Mosquera  
CC. No. 46 387 933

Yina Alexandra Ospina  
1060.208.336



Piamonte, 17 de mayo de 2023.

Señora:  
OLGA LUCIA MUÑOZ CASTRO  
Celular: 3232890241  
judicialycontractual123@gmail.com  
Vereda: FRAGUA VIEJO

**ASUNTO:** Respuesta radicado 2305159993831

Cordial Saludo.

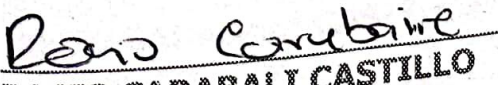
En respuesta a la queja con radicado 2305159993831, direccionada desde la Secretaría de Salud Municipal por correo al área de SIAU de la Unidad de Atención Piamonte, a nombre de la usuaria OLGA LUCIA MUÑOZ CASTRO, la ESE Popayán se permite informar; inicialmente se tenía asignada una auxiliar de enfermería en todos los Puestos de Salud del Municipio de Piamonte, posterior a esto algunos auxiliares renunciaron y se vio la necesidad de suplir algunos servicios del Hospital Piamonte con auxiliares extramurales.


Es de mencionar que se tiene la dificultad en relación con la contratación de las EPS, ya que dentro de los paquetes contratados no se contemplan actividades individuales a excepción de vacunación lo cual se realiza una o 2 veces al mes según el seguimiento a cohorte, las demás actividades contratadas extramurales son colectivas, razón por la cual se programan las brigadas de salud.

De igual manera, nos permitimos comunicarle que su PQRSDF es una solicitud que implica temas de presupuesto entre otros; por lo tanto se pondrá en conocimiento ante el área administrativa, sindicato SINTRAUNPROS y gerencia, con el propósito de encontrar la mejor alternativa para la atención en salud de su comunidad.

De antemano agradezco sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente:

  
**ROCIO CARABALI CASTILLO**  
Coordinadora PAP  
Empresa Social del Estado Popayán ESE

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías  
Revisó y aprobó: Rocio Carabali Castillo 



Piamonte, 17 de mayo de 2023.

Señor:  
 RUBEN ILES CHINDOY  
 Celular: 3142309941  
 Vereda: Bajo Congor

**ASUNTO: Respuesta radicado 2305159996753**

Cordial Saludo.

En respuesta a la queja con radicado 2305159996753, direccionada desde la Secretaria de Salud Municipal por correo al área de SIAU de la Unidad de Atención Piamonte, a nombre del usuario RUBEN ILES CHINDOY; la ESE Popayán se permite informar; como es de su conocimiento, se tenía designada la auxiliar de enfermería Martha Rayo, en el Corregimiento de Bajo Congor, quien pasó carta de renuncia en el mes de febrero, hecho que ha ocasionado dificultades, ya que en otras ocasiones ha sucedido lo mismo por temas de lejanía donde se encuentra ubicado en Corregimiento.

De igual manera, nos permitimos comunicarle que esta es una solicitud que se pondrá en conocimiento ante el área administrativa, el sindicato SINTRAUNPROS y gerencia con el propósito de encontrar la mejor alternativa para la atención en salud de su comunidad.

Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para la prestación del servicio en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente:

*Rocio Carabali*  
**ROCIO CARABALI CASTILLO**  
 Coordinadora PAP  
 Empresa Social del Estado Popayán ESE

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías  
 Revisó y aprobó: Rocio Carabali Castillo

**NOMBRE DE LA REUNION:** PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON  
**LUGAR:** PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

<b>ACTA No</b> 09	<b>HORA INICIAL</b> 3:00 pm	<b>HORA FINAL</b> 3:20 pm	<b>DIA</b> 11	<b>MES</b> 05	<b>AÑO</b> 2023
----------------------	--------------------------------	------------------------------	------------------	------------------	--------------------


**ORDEN DEL DIA**  
 Saludo de bienvenida y presentación  
 Apertura y lectura de documentos encontrados en el buzón Socialización de próximas fechas de apertura.

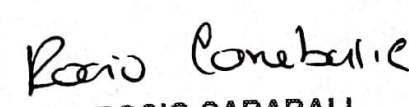
**CITADOS:**  
 Usuarios  
 Liga de usuarios  
 Instituciones competentes.

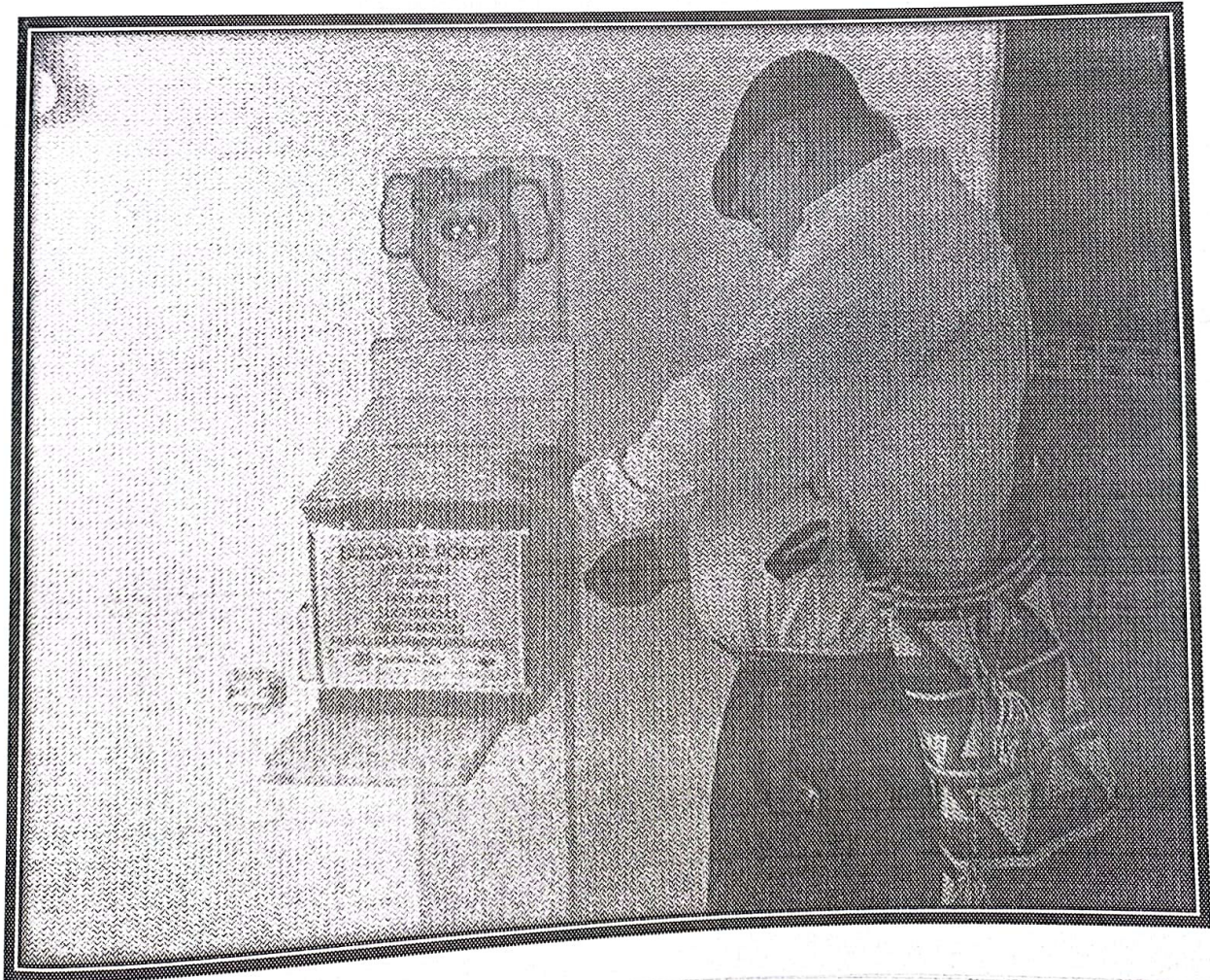
**ASISTENTES:** VER LISTADO DE ASISTENCIA

**DESARROLLO:**  
 1. El día 11 del mes de mayo de 2023 asisten de la liga de usuarios un representante previamente citados a través de circular con cronograma año 2023 para la apertura de buzón.  
 La auxiliar de enfermería Diela Burbano da un saludo de bienvenida, posteriormente se realiza la presentación de los asistente.  
 Se informa que se continuara cumpliendo con las fechas de apertura ya establecidas a través de circular también aprovechando la oportunidad se informa sobre el avance del plan de mejora para asignación de citas medicas y odontológicas por medio telefónico.  
 Se procede a la apertura de buzón sin evidencia de PQRSDF

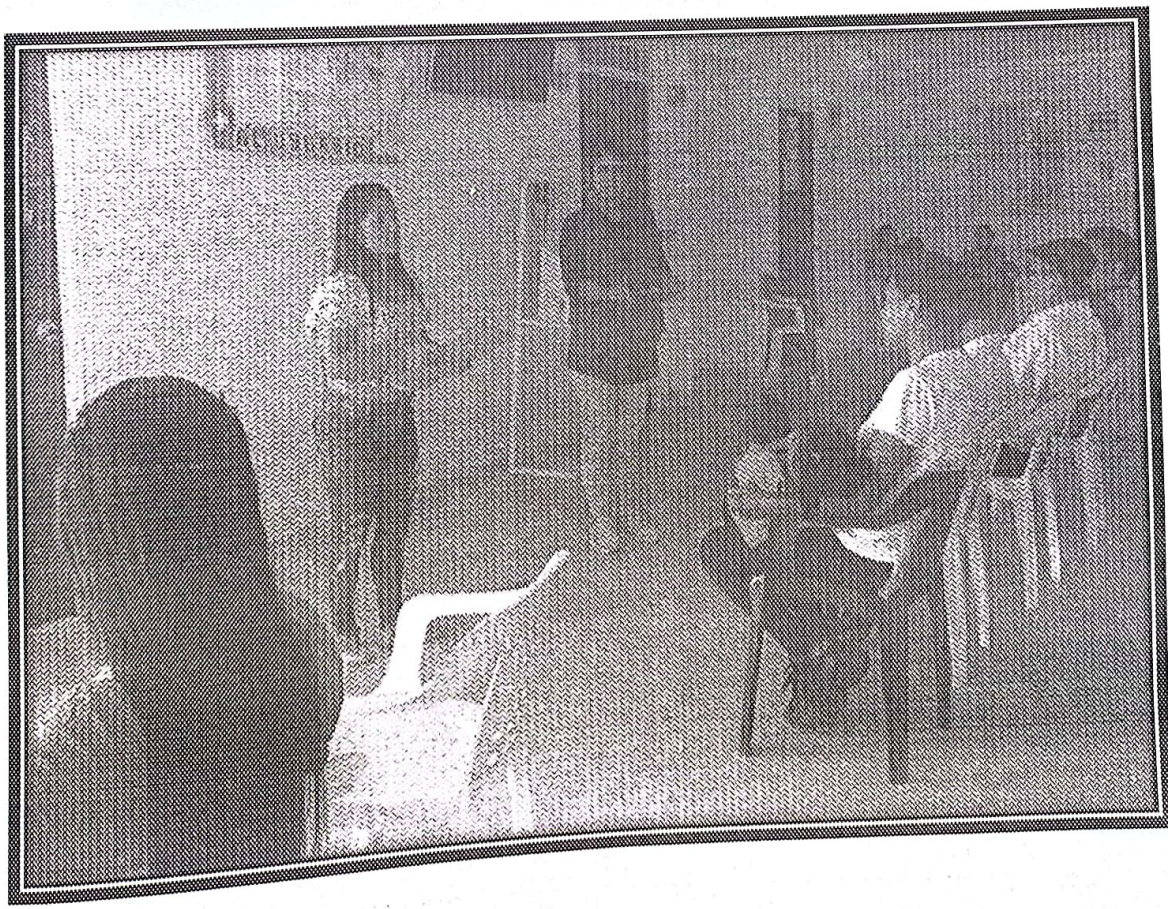
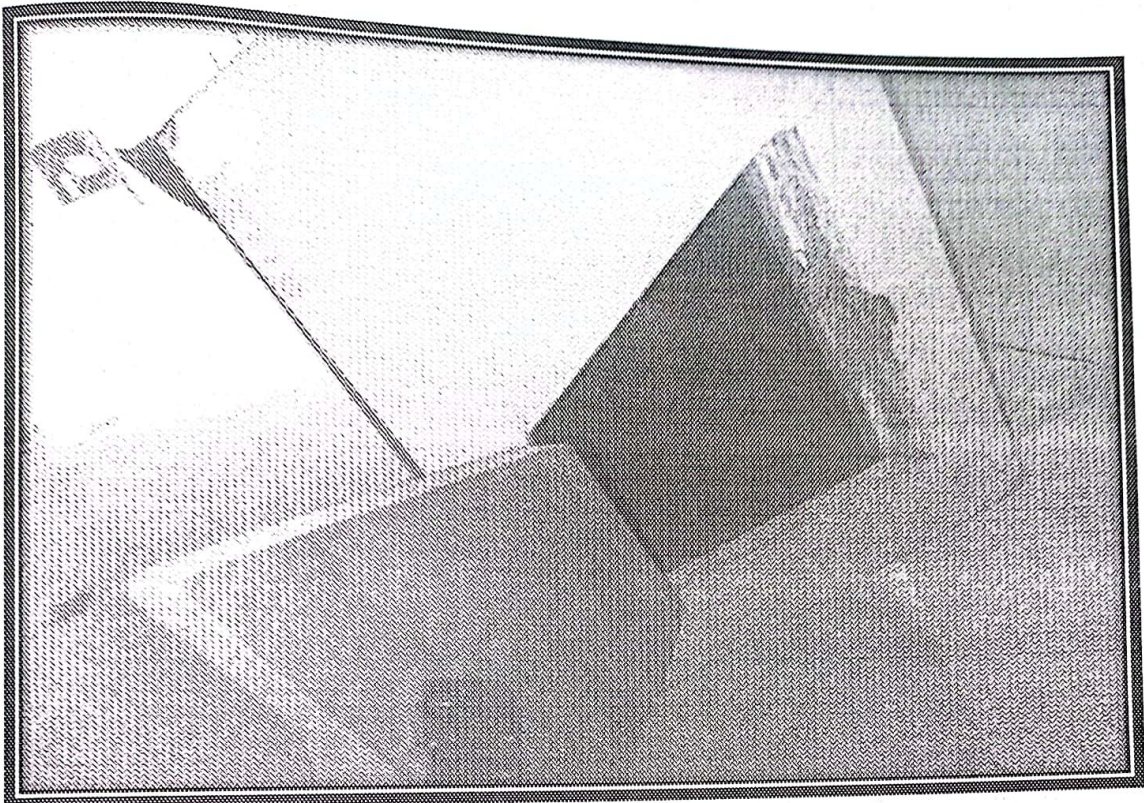
- ANEXOS:**
- ✚ Registro fotográfico
  - ✚ Listado de asistencia

**NOMBRE DE QUIEN ELABORO:**  
  
**DIELA YANETH BURBANO MACIAS**

**CORDINADORA PAP**  
  
**ALBA ROCIO CARABALI**











**NOMBRE DE LA REUNION:** PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON  
**LUGAR:** PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No 10	HORA INICIA L	3:00 pm	HOR A FINA L	3:30 pm	DIA	MES	AÑO
					18	05	2023

**ORDEN DEL DIA**

Saludo de bienvenida y presentación  
Apertura y lectura de documentos  
encontrados en el buzón Socialización de  
próximas fechas de apertura.

**CITADOS:**

Usuarios  
Liga de usuarios  
Instituciones competentes.

**ASISTENTES:** VER LISTADO DE  
ASISTENCIA

**DESARROLLO:**

1. El día 18 del mes de mayo de 2023 asisten de la liga de usuarios un representante previamente citados a través de circular con cronograma año 2023 para la apertura de buzón.

La auxiliar de enfermería Diela Burbano da un saludo de bienvenida, posteriormente se realiza la presentación de los asistentes.

Se informa que se continuara cumpliendo con las fechas de apertura ya establecidas a través de circular, también informa sobre los avances en mejoramiento continuo en la solicitud de asignación de citas por medio telefónico. Se ha entregado folletos en sala de espera, en eventos de aglomeración de personas de la comunidad como reuniones generales de la IEAP y ubicación de cartelera informativas en puntos estratégicos.

Se explica el formato de PQRSDF su función y el diligenciamiento adecuado.

Se procede a la apertura de buzón sin evidencia de PQRSDF.

**ANEXOS:**

- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

**NOMBRE DE QUIEN ELABORO:**

**DIELA YANETH BURBANO MACIAS**

**CORDINADORA PAP**

*Rocio Carabali*  
**ALBA ROCIO CARABALI**

# REGISTRO FOTOGRAFICO

