



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 2011
Página 6 de 9

9. SEPTIEMBRE

TÍTULO DE LA REUNIÓN: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZÓN

UBICACIÓN: PUNTO DE ATENCIÓN PIA MONTE (PAP)

ACTA No	HORA INICIAL	3:00 pm	HORA FINAL	3:30 pm	DIA	MES	AÑO
23					07	09	2023

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

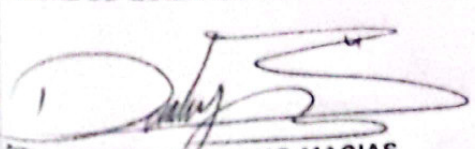
CITADOS:
Usuarios
Liga de usuarios
Instituciones competentes.

ASISTENTES: VER LISTADO DE ASISTENCIA

DESARROLLO:
1. El día 07 del mes de septiembre de 2023 sin representación de la liga de usuarios, y en presencia de delegada de la secretaria de salud y algunos usuarios se procede con la reunión 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 y educa sobre el procedimiento de SIAU y mecanismo de participación a través de buzón de sugerencias.
Se informa que se continuara cumpliendo con apertura todos los jueves a las 3.00 pm.
Por el momento la línea telefónica de asignación de citas ya se encuentra restablecida.
Se explica el formato de PQRSDf su función y el diligenciamiento adecuado.
Se socializa también el formato de la encuesta global de satisfacción del cliente externo.
Se informa que el área de SIAU está presta a brindar una adecuada información y direccionamiento a los servicios ofertados por la ESE Popayán.
Se procede a la apertura de buzón se encuentra 2 formatos de PQRSDf distribuidas así: una queja y una sugerencia.

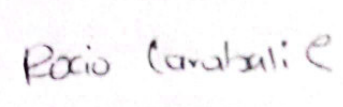
- ANEXOS:**
- Registro fotográfico
 - Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:



DIELA YANETH BURBANO MACIAS

CORDINADORA PAP



ALBA ROCIO CARABALI

- Registro fotográfico.

TÍTULO DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON

UBICACION: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No	HORA INICIAL	3:00 pm	HORA FINAL	3:30 pm	DIA	MES	AÑO
23					07	09	2023

ORDEN DEL DIA
 Saludo de bienvenida y presentación
 Invitación de mecanismo de participación
 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

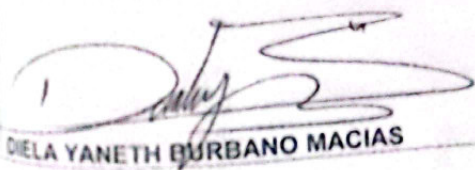
DESARROLLO:

1. El día 07 del mes de septiembre de 2023 sin representación de la liga de usuarios, y en presencia de delegada de la secretaria de salud y algunos usuarios se procede con la reunión para la apertura de buzón.
 La auxiliar de enfermería Diela Burbano da un saludo de bienvenida, posteriormente se realiza la presentación de los asistentes.
 Informa y educa sobre el procedimiento de SIAU y mecanismo de participación a través de buzón de sugerencias.
 Se informa que se continuara cumpliendo con apertura todos los jueves a las 3:00 pm.
 Por el momento la línea telefónica de asignación de citas ya se encuentra restablecida.
 Se explica el formato de PQRSDf su función y el diligenciamiento adecuado.
 Se socializa también el formato de la encuesta global de satisfacción del cliente externo.
 Se informa que el área de SIAU está presta a brindar una adecuada información y direccionamiento a los servicios ofertados por la ESE Popayán.
 Se procede a la apertura de buzón se encuentra 2 formatos de PQRSDf distribuidas así: una queja y una sugerencia.

ANEXOS:

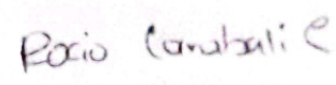
- ↓ Registro fotográfico
- ↓ Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:



DIELA YANETH BURBANO MACIAS

CORDINADORA PAP



ALBA ROCIO CARABALI

- ↓ Registro fotográfico.



Dieta Yaneth Burbano Macías
Aliado Partípe Sindicato SINTRAUNPROS - SIAU
Servicio de Información y Atención al Usuario
Empresa Social del Estado Popayán ESE
Proyecto Dieta Yaneth Burbano Macías
Estrat. Rocio Durabari Castillo

Cordialmente

Agradecemos su atención.

De igual manera, nos permitimos comunicarle que estaremos prestos a atender cualquier otra inquietud que usted pudiera tener a futuro.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y de igual forma agradecemos 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.

Se recomienda llenar los campos requeridos en el formato PQRS en especial número de celular y firma y la evidencia correspondiente en este caso la formula, con el fin de mejorar la oportunidad de respuesta.

La E.S.E Popayán, punto de Atención Piamonte, desde el área de SIAU me permito informar que su queja se direcciono a la Eps AIC y a la farmacia AUDIFARMA encargada de entregar los medicamentos en el municipio de Piamonte, hecho del cual dio trámite de respuesta al hecho.

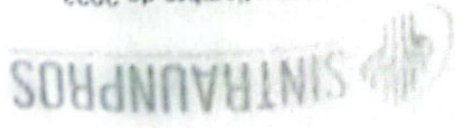
En respuesta a la queja con radicado 2309209992995, evidenciada a través de buzón de sugerencias, posteriormente fue radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora María Forero, donde solicita mejor atención y solución a la entrega de medicamentos en farmacia de AIC.

Cordial Saludo

ASUNTO: Respuesta radicado 2309209992995

Salvadora
MARIA FORERO
Código: 3108093463
Dirección: Salida a Miraflores

Fecha: 21 de septiembre de 2023



Caja 11 No. 89-12 100 p.m.
Popayán - Cauca
Tel: 310934560
Email: siasu@sintraunpros.com

Popayán, 20 de septiembre de 2023.

Oficina
AIC
Participante- Cauca

ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJA N.º RADICADO 2309209992995

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Queja evidenciada a través de buzón de sugerencias, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora María Lilliana Forero; quien solicita se mejore el servicio de farmacia.

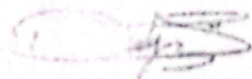
Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE. LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo, DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE RECIBO DE LA MISMA, con la indicación del día y la hora", por ello, se espera una respuesta a las mismas de forma oportuna en la dirección electrónica siaupopayan@esepopayan.gov.co

A continuación se describe la queja:

EL SERVICIO DE FARMACIA ES MUY MALO, MALA ATENCION CUANDO NO HAY EL MEDICAMENTO NO DAN SOLUCION

Agradecemos su atención.

Institucionalmente



Diela Yaneth Burbano Macías
Afiliado participante SINTRAUNPROS
Ayudo a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario.
Empresa Social del Estado E.S.E Popayán

Correo: Diela Yaneth Burbano Macías
Cra. 40 Alba Rico 100 Carabali



Calle 13 No. 974-12 2do piso
Popayán - Cauca
Tel: 3105944560
sistmoresalud@hotmail.com

Popayán, 20 de septiembre de 2023.

Oficina
AC
Popayán- Cauca

ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJA No. RADICADO 2309209992995

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Queja evidenciada a través de buzón de sugerencias, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora Maria Liliana Forero; quien solicita se mejore el servicio de farmacia.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE DE LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo, DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE RECIBO DE LA MISMA, con la indicación del día y la hora", por ello, se espera una respuesta a las mismas de forma oportuna en la dirección electrónica siaupopayan@esepopayan.gov.co

A continuación se describe la queja:

EL SERVICIO DE FARMACIA ES MUY MALO, MALA ATENCION CUANDO NO HAY EL MEDICAMENTO NO DAN SOLUCION

Agradecemos su atención.

Respetuosamente

Yaneth Burbano Macías
Asesorado participante SINTRAUNPROS
Asesor a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario.
Empresa Social del Estado E.S.E Popayán

Formato - TRAZABILIDAD QUEJA MARIA FORERO

CON EL FIN DE OTORGAR UN MEJOR SERVICIO Y RESPONDER COMO PÚBLICO EMPLEADO A SOLICITUDES QUE SE PRESENTEN EN NUESTROS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE NUESTROS SERVICIOS DE SALUD.

Nombre: **Maria Forero**

Identificación: R.C. T.I. C.C. C.E.

CELULAR O Fijo: _____

CORREO ELECTRONICO: _____

TIPO DE QUEJA: PETICIÓN QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACIÓN

DESCRIBIR LA SITUACIÓN PRESENTADA:

el servicio de farmacia es muy malo.
 mala atención
 cuando no hay el medicamento no dan solución.

FIRMA: _____

Radicado 2309209992995.

Via: SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

Cordial Saludo,

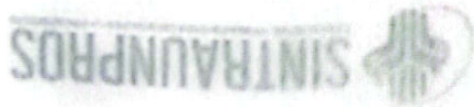
Respondiendo a sus requerimiento por "QUEJA" frente a inconveniente, con la usuaria MARIA FORERO identificada con CC. 38261238, manifestamos lo siguiente:

PRIMERO: Se realiza rastreo a través de nuestros sistemas de información y se establece que la usuaria MARIA LILIA FORERO CARDENAS, identificada con CC. 38261238 no tiene medicamentos pendientes con nuestros puntos de dispensación CENCOIC.

SEGUNDO: Lo anterior en el entendido de que una vez se realiza el proceso de radicación de la fórmula médica por parte del usuario o acudiente, es obligación de la droguería realizar la entrega de los medicamentos prescritos dentro de los terminos establecidos por ley. Si el medicamento no se encontrara en el punto se facilitará documento de pendiente el cual soporta la radicación de la formulación (No se adjunta soporte).

TERCERO: Para tener un contexto más amplio del inconveniente, se realiza llamada telefónica a la usuaria, al número telefónico 3108093463 la cual nos resalta lo ya descrito en el "FORMATO PQR" adjunto, por ende, se le manifiesta que no se requiere registro o soporte frente al inconveniente presentado al referir: "Cuando no hay medicamento no hay solución".

Calle 11 No. 90-13 2da. planta
Popayán - Cauca
Tel. 310536580
integracion@sinttraunpros.com



Popayán, 20 de septiembre de 2023.

DR. ALBA ROCIO CARABALI CASTILLO

Coordinadora
Punto de Atención Piamonte

ASUNTO: NOTIFICACION SUGERENCIA No. RADICADO 2309209998709

Ciudad Saludo

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Sugerencia evidenciada a través de
hojas de sugerencias, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta a
por la señora María Belma Londoño; quien solicita dispensador de agua y se prenda el TV por lo que se requiere el
curso y viabilidad de compra del dispensador de agua y el control (perdido) del TV que fue comprado por
aporte y aporte de los trabajadores del PAP.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y
se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de
quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de
Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE
LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo. DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE
RECIBO DE LA MISMA, con la indicación del día y la hora", por ello, se espera una respuesta a las mismas de
forma oportuna en la dirección electrónica sintraunpros@espopayan.gov.co

Y continuación se describe la queja:

DEBERIAN PONER UN DISPENSADOR DE AGUA POTABLE PARA EL CONSUMO DEL USUARIO, YA QUE POR AQUÍ
CADA NO HAY TIENDAS NI DONDE COMPRAR Y POR FAVOR QUE PRENDAN EL TELEVISOR PARA DISTRAERSE EN
MIENTRAS NOS LLAMAN, GRACIAS.

Agudecemos su atención,
Respectuosamente

Paola Vaneth Burbano Macías
Estado participante SINTRAUNPROS
Área de Seguimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario
Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán
Calle 11 No. 90-13 2da. planta
Popayán - Cauca

Paola Burbano
4:08 pm
29-09-23

Proyecto: Dieta Yaneth Burbano Macías - Afiliada Particpe Asinturapros - Apoyo SIAU
Unidad y apoyo: Focia Carabell Castillo - Coordinadora Punto de Atención Piamonte

Dieta Yaneth Burbano Macías
Afiliado Particpe Sindicato SINTRAUNPROS
Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU
Empresa Social del Estado Popayán ESE

Cordialmente

Agradecemos su atención.

esperamos que usted pudiera tener a futuro.

230920998709

4075080

FIRMA
María Belena Londoño

deberían de poner un dispensador de agua
que por aquí cerca no hay tiendas
ni donde comprar y por favor que
prestan el teléfono para dividere
mientras nos llamain / gracias

28-Agosto-2015

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
CORPORACIÓN EDUCATIVA POPAYÁN
CALLE 100 N.º 1000
POPAYÁN - CAUCA

Delia Yaneth Burbano Macías - Atalada participe Asintaurpro - Apoyo SIAU
Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU
Empresa Social del Estado Popayán ESE

Delia Yaneth Burbano Macías
Atalada Particpe Sindicato SINTRAUNPROS
Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU
Empresa Social del Estado Popayán ESE

Cordialmente

Agradecemos su atención.

De igual manera, nos permitimos comunicarle que estaremos prestos a atender cualquier otra inquietud que usted pudiera tener a futuro.

Esperamos que este hecho no haya generado impacto en sus expectativas de servicio y de igual forma agradecemos 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.

Agradeciendo su sugerencia: nos permitimos informar que en procura activar el servicio de tv. levantamos su inquietud hasta el área de sistemas de la ESE Popayán, quienes son los encargados de efectuar los permisos para acceder a las redes de internet a través de wifi además del ingreso a las diferentes plataformas o aplicaciones digitales, en cuanto al dispensador de agua en este momento el área administrativa no cuenta con presupuesto para realizar dicha compra, sin embargo nos encontramos en cuenta esta sugerencia y la posibilidad de realizar acciones de gestión para la consecución del insumo.

La ESE Popayán, punto de Atención Piamonte, desde el área de coordinación y SIAU se permite formular que su sugerencia se direcciono desde SIAU a coordinación.

En respuesta a la sugerencia con radicado 2309209998709, evidenciada a través de buzón de sugerencias, posteriormente fue radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora María Belma Londoño Méndez, donde sugiere compra de dispensador de agua y se prenda el televisor de sala de espera.

Cordial Saludo,

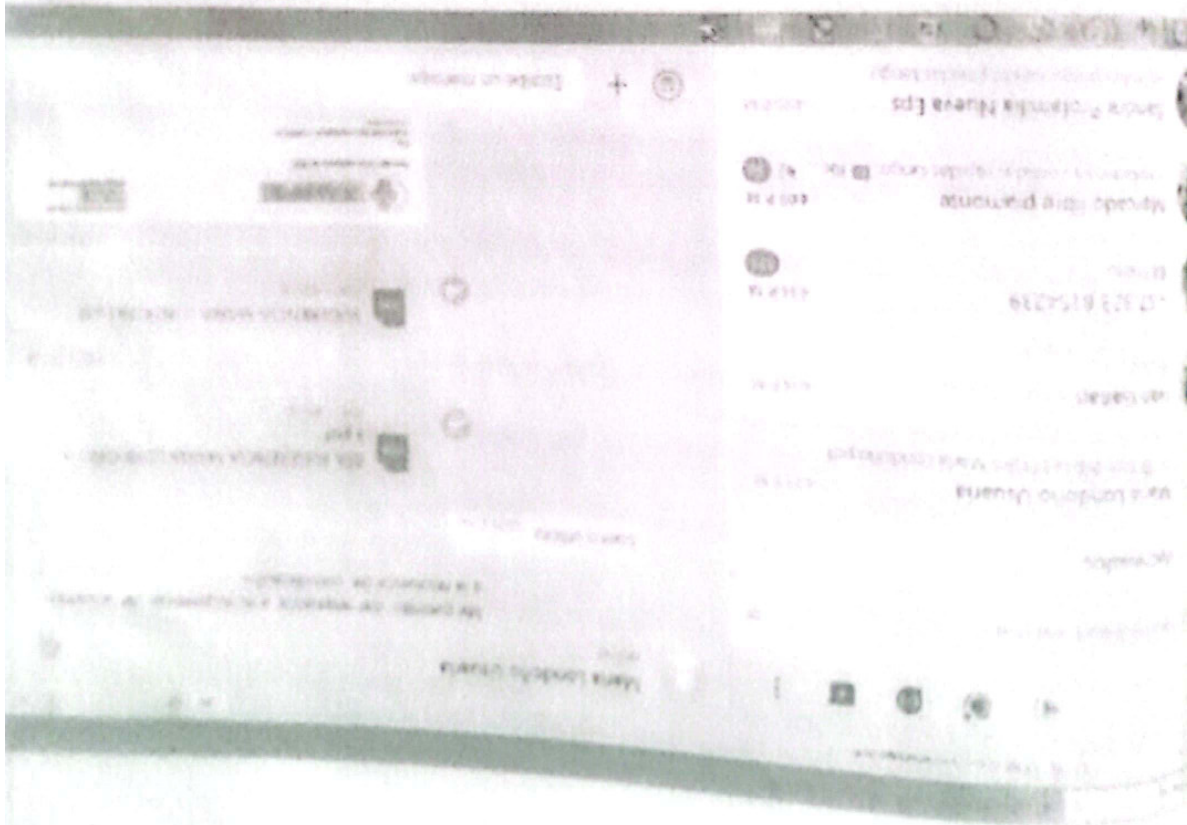
ASUNTO: Respuesta radicado 2309209998709

Señora
MARIA BELMA LONDOÑO MENDEZ
CALLE 313482041
CARRO EL CENTRO

Piamonte, 21 de septiembre de 2023



Calle 11 No. 9N- 12 2do piso
Piamonte - Cauca
Tel: 10594300
atencion@sintraunpros.com



TITULO DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON

ACTA

FECHA	14/09/2023
LUGAR	...
PAGINA	1 DE 2

UBICACION: PUNTO DE ATENCION PIA MONTE (PAP)

ACTA NO	HORA INICIAL	3:00 pm	HORA FINAL	3:30 pm
	DIA	14	MES	09
AÑO		2023		

ORDEN DEL DIA

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

CITADOS: Usuanos, Liga de usuarios, Instituciones competentes

ASISTENTES: VER LISTADO DE ASISTENCIA

DESARROLLO:

El día 14 del mes de septiembre de 2023 con representación de la liga de usuarios, y en presencia de delegada de la secretaria de salud y algunos usuarios se procede con la reunión para la apertura de buzón.

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

Informa y educa sobre el procedimiento de SIAU y mecanismo de participación a través de buzón de sugerencias.

Se informa que se continuara cumpliendo con apertura todos los jueves a las 3:00 pm.

Por el momento hay dos líneas telefónicas de asignación de citas las cuales se dan a conocer.

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

Se socializa también el formato de la encuesta global de satisfacción del cliente externo.

Se informa que el área de SIAU está presta a brindar una adecuada información y direccionamiento a los servicios ofertados por la ESE Popayán.

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

ANEXOS:

- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:

[Handwritten Signature]
 DIELA VANETH BURBANO MACIAS

COORDINADORA PAP

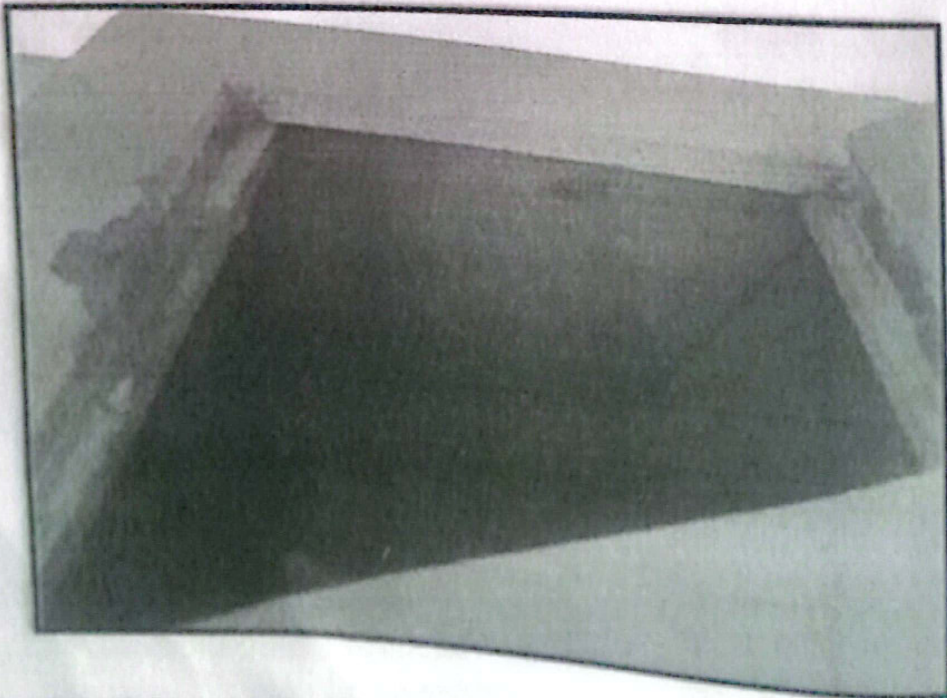
[Handwritten Signature]
 ALBA ROCIO CARABALI

Registro fotográfico

FD-05
Version 1
Fecha Abril, 2017
Página 2 de 2

ACTA

INSTITUTO DE CALIDAD





LISTADO DE ASISTENCIA
EVENTOS

1-00-01
VERSION 1
Fecha Julio
2013
Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de buzón

FECHA Y HORA:

14-09-2023 3:00 PM.

LUGAR:

PAR.

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	ENTIDAD o MUNICIPIO
Kelly Nona Ortiz	180904786	3906278223		Kelly Nona Ortiz	
Diana Polina Vargas	1083889145	3939274488		Diana Polina Vargas	
Kelly Vanessa Ospina	117932284	3103513311		Kelly Vanessa Ospina	
Kelly Polina Tique	18108128	3239478244		Kelly Polina Tique	

NOMBRE DE QUIEN ELABORO: *[Signature]*
ALBA ROCIO CARABALI
COORDINADORA PAP

- * Registro fotográfico
- * Listado de asistencia

ANEXOS

El día 21 del mes de septiembre de 2023 se realizó la presentación de la liga de usuarios, y en presencia de delegada de la secretaria de salud y algunos usuarios se procede con la reunión 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 sobre el procedimiento de SIAU y mecanismo de participación a través de buzón de sugerencias. Se informa que se continuara cumpliendo con apertura todos los jueves a las 3:00 pm. Por el momento hay dos líneas telefónicas de asignación de citas las cuales se dan a conocer.

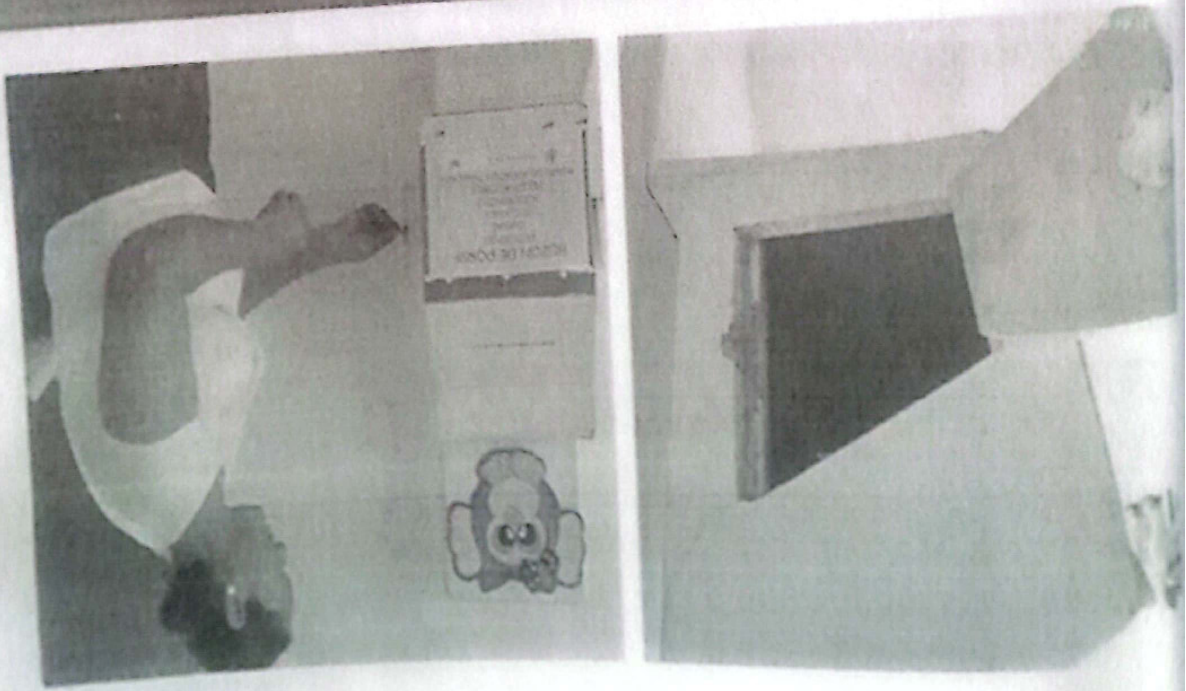
Se explica el formato de PQRSDf su función y el diligenciamiento adecuado. Se socializa también el formato de la encuesta global de satisfacción del cliente externo y se informa que el área de SIAU esta presta a brindar una adecuada información y direccionamiento a los servicios ofertados por la ESE Popayán. Se procede a la apertura de buzón sin evidencia de PQRSDf.

DESARROLLO:

ACTA No 25		HORA INICIAL 3:00 pm		HORA FINAL 3:30 pm	
TITULO: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON LUGAR: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)					
ASISTENTES: VER LISTADO DE ASISTENCIA Liga de usuarios Usuarios Instituciones competentes.		ASISTENTES: VER LISTADO DE ASISTENCIA Socialización de próximas fechas de apertura en el buzón Apertura y lectura de documentos encontrados			
CITADOS: Usuarios Liga de usuarios Instituciones competentes.		Salud de bienvenida y presentación Invitación de mecanismo de participación Apertura y lectura de documentos encontrados Socialización de próximas fechas de apertura en el buzón			
ANO	MES	DIA			
2023	09	21			

ACTA

Comité de Calidad
Registro fotográfico



NOMBRE DE QUIEN ELABORO: *Alba Rocio Carabali*
COORDINADORA PAP

DESARROLLO:

El día 28 del mes de septiembre de 2023 con representación de la liga de usuarios Kelly Polania secretaria, y en presencia de delegada de la secretaria de salud y algunos usuarios se procede con la reunión para la apertura de buzón.

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

Informa y educa sobre el procedimiento de SIAU y mecanismo de participación a través de buzón de sugerencias.

Se informa que se continuara cumpliendo con apertura todos los jueves a las 3:00 pm. Por el momento hay dos líneas telefónicas de asignación de citas las cuales se dan a conocer.

Se explica el formato de PQRSDF su función y el diligenciamiento adecuado. Se socializa también el formato de la encuesta global de satisfacción del cliente externo. Se informa que el área de SIAU está presta a brindar una adecuada información y direccionamiento a los servicios ofertados por la ESE Popayán.

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

ANEXOS:

- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

ORDEN DEL DIA		LUGAR: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)	
ACTA No	HORA INICIAL	HORA FINAL	ASISTENTES: VER LISTADO DE ASISTENCIA
28	3 00 pm	3 30 pm	ASISTENTES: VER LISTADO DE ASISTENCIA
CITADOS: Usuarios, Liga de usuarios, Instituciones competentes			

NOMBRE DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON

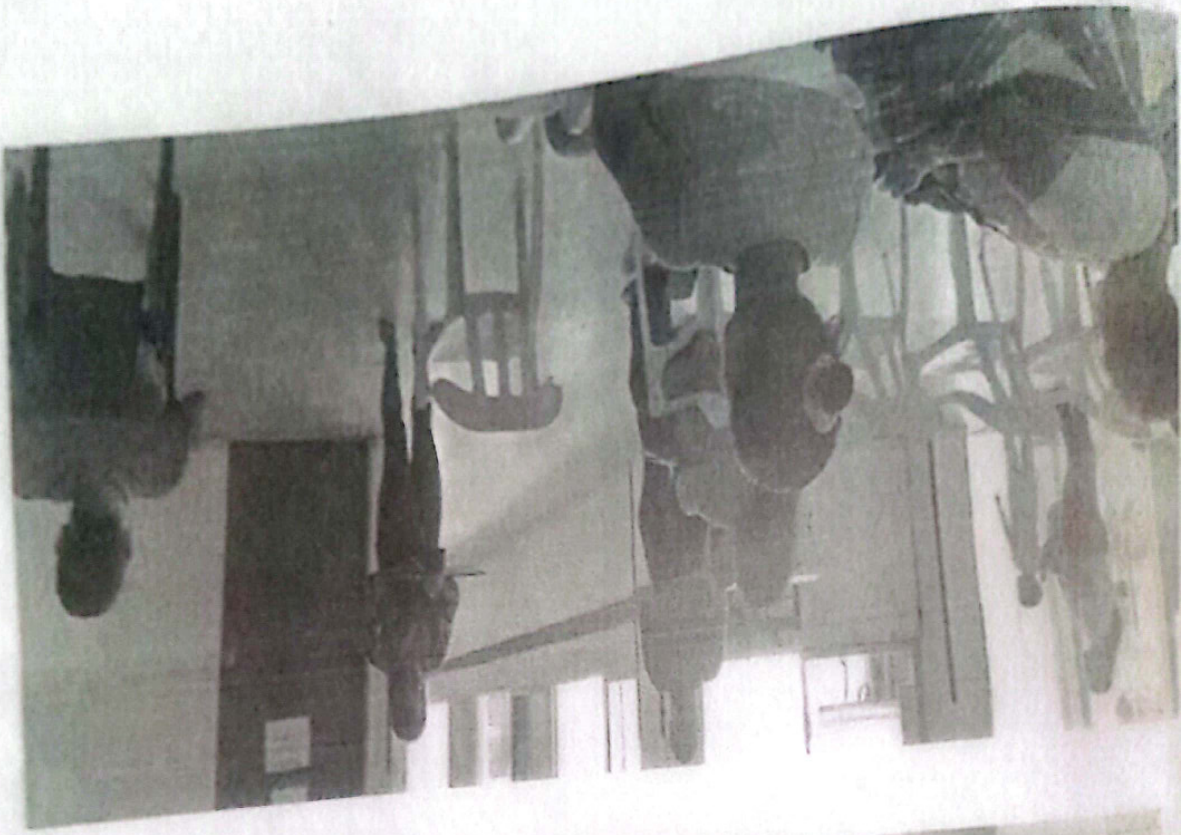
ACTA

Fecha: 28/09/2023
 Pagina 1 de 2

190/04
Versión 1
Fecha Actual 2017
Página 2 de 2

ACTA

Registro fotográfico



LISTADO DE ASISTENCIA
EVENTOS



REVISOR: 1
FECHA: Julio
2013
Página: 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Reunión del buzón

FECHA Y HORA:

28-09-2023 3:00PM

LUGAR:

Rafael Antonio Ramírez

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	ENTIDAD o MIEMBRO
Heriberto David Torres	1002839259	3024821943	heriberto09@gmail.com	<i>[Signature]</i>	Asesor
Yolanda David Torres	1125180685	3024821922		<i>[Signature]</i>	Asesor
Kelly Vargas Yolanda Tique	112513363	3103513311		<i>[Signature]</i>	Asesor
Yago Caspa	25218967	3124836324		<i>[Signature]</i>	Asesor
Yago Ylle Caspa	1060906074	3123243368		<i>[Signature]</i>	Asesor
Jorge Diaz Ramirez	1003248112	NT		<i>[Signature]</i>	Asesor
Yule Vargas Ramirez	48657764	No lo recuerda		<i>[Signature]</i>	Asesor
Armando Guzman	106200760	343455243		<i>[Signature]</i>	Asesor

Calle 11 No. 59-12 2do piso
Popayan - Cauca
Tel: 3105931560
hennestehad@sintraunpros.com



Popayan, 20 de septiembre de 2023.

Dr.
LILIA ROCIO CARABALI CASTILLO
Coordinadora

Punto de Atención Piamonte

DIEGO FELIPE FRANCO
Coordinador Administrativo.

Sindicato de Trabajadores Unidos para la Prosperidad SINTRAUNPROS.
sintraunpros@sintraunpros.com

ASUNTO: NOTIFICACION QUEJA No. RADICADO 230920997343

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Queja evidenciada a través de correo electrónico direccionada desde la SSM, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta a por la señora Yised Alejandra Muñoz Montiel; quien solicita en el área de facturación se realice el teléfono para sacar citas.

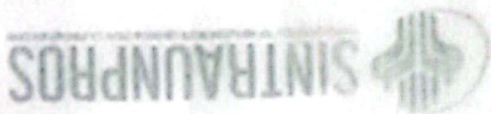
Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionados y radicados por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo. DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE FORMA oportuna en la dirección electrónica sintraunpros@sintraunpros.gov.co

A continuación se describe la queja:
NUNCA CONTESTAN Y CUANDO NO CONTESTAN LO TIENEN APAGADO ME COMUNICO A LA LINEA 3142242655

Agradecemos su atención.
Respectuosamente

Diana Vaneth Burbano Macías
Estado gerente SINTRAUNPROS
Área de Atención al Usuario y Atención al Cliente
Sistema de Información del Estado E.S.E. Popayán
Calle 11 No. 59-12 2do piso
Popayan - Cauca
Tel: 3105931560
hennestehad@sintraunpros.com

Recibo
Cambio
20-09-23
14:43 pm



Panamá, 20 de septiembre de 2023.

AREA
Facturación
Punto de Atención Piamonte

ASUNTO: NOTIFICACION QUEJA No. RABICADO 230920997343

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la Queja evidenciada a través de correo electrónico direccionada desde la SSM, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta a por la señora Yisid Alejandra Muñoz Montiel; quien solicita en el área de facturación de

contexto el telefonos para sacar citas.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y REMITIDAS AL FUNCIONARIO COMPETENTE DE LA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO que reciba la queja o reclamo. DEBERÁ FIRMAR LA CONSTANCIA DE RECIBO DE LA MISMA, con la indicación del día y la hora", por ello, se espera una respuesta a las mismas de forma oportuna en la dirección electrónica sianpopayan@cespopayan.gov.co

A continuación se describe la queja:

MI QUEJA ES PORQUE SOY DEL CAMPO SE ME DIFICULTA SALIR AL PUEBLO Y LLAMO PARA SACAR CITA MEDICA Y NUNCA CONTESTAN Y CUANDO NO CONTESTAN LO TIENEN APAGADO ME COMUNICO A LA LINEA 3142242655

Agradecemos su atención.
Institucionalmente

Diana Yaneth Borrero Marías

Asesorado particular SINTRAUNPROS

Apoyo a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario
Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán

Provincia: Cauca
Municipio: Popayán

Se pide recibir a favor de facturación Label y recibidos que me queden en el nombre de el se dirigida a la ESE Popayan y dirigida al no sabe a quien se le lo tanto para contestar que no



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

128	FECHA DE RADICACION
18-08-2023	FECHA DE RADICACION
Empresa Social del Estado E.S.E. y R.E.D. de Atención Primaria P.A.P.	INSTITUCION COMPROMETIDA EN LA PETICION, QUEJA RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION
Queja	TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICION, QUEJA, RECLAMO O FELICITACION

DESCRIPCION DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION


M. Queja es por que soy del campo se me dificulta salir al pueblo para sacar cita medica y llamo para sacar cita medica y nunca contesta y cuando no contesta me comunico a la linea 314 224 2655

SOLICITUD

ANEXOS

Yibeth Alejandra Muñoz Montiel	NOMBRES Y APELLIDOS
1113 5114 339	DOCUMENTO DE IDENTIDAD
SOMAXI FARM	DIRECCION
311918989	CELULAR NO.
Yibeth Muñoz	RAMA DEL RESPONSABLE POR

RESPONSABLE DEL MANEJO DE LAS FIRMAS	Yibeth Muñoz
Amenda Grates Poesia	Amenda Grates Poesia
10020760	Amenda Grates Poesia
10020760	Amenda Grates Poesia
Amenda Grates Poesia	Amenda Grates Poesia
Amenda Grates Poesia	Amenda Grates Poesia

ALCALDIA MUNICIPAL DE PAMONTE CAUCA			
COMUNICADOS OFICIALES		NIT 817 000 993 -5	
ASEGURAMIENTO			
Código CO de F. 01	Version: 01	Fecha: 18/12/2013	Página 1 de 1

Pamonte Cauca, 18 de agosto del 2023

Doctor:
ZULI BERNARDA RUIZ MENESES
 Gerente Empresa Social del Estado ESE - Popayán
 Correo: ~~gerente@esepopayan.gov.co~~
 Teléfono: 8333000
 Ciudad: Popayán Cauca

Doctora:
ALBA ROCIO CARABALI
 Coordinadora Punto Atención Pamonte
 Correo: ~~dap.coordinacion@pamonte.gov.co~~
 Teléfono: 3107850796
 Ciudad: Pamonte Cauca

Ref: Garantía de los servicios de salud para sus afiliados

Cordial y atento saludo,

El municipio de Pamonte 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"; se permite requerir, se da respuesta oportuna con acciones de mejoras que beneficien a los usuarios y comunidad en general, la señora **YIBETH ALEJANDRA MUÑOZ MONTIEL** identificada con CC: 1117554379, interpone la PQRS de consulta general. Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la Ley. La asignación de estas citas no podrá exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud. De igual forma, las EPS contarán con sistemas de evaluación y seguimiento a los tiempos de otorgamiento de citas que deberán reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud y publicarse periódicamente en medios masivos de comunicación.

El incumplimiento de esta disposición acarreará las sanciones previstas en la ley.

PARAGRAFO. El Ministerio de Salud y Protección Social podrá determinar las excepciones a lo dispuesto en este artículo para las zonas geográficas con restricción de oferta de salud y condiciones de acceso.

Por lo anterior agradezco su atención y gestión, quedo atento a dicha solicitud a la PQRS, cualquier información remitir al correo ~~secretaria@pamonte-cauca.gov.co~~


Se anexa PQRS 128.

Instruccionamiento,

JENIFER NATAL Y MARTINEZ ORTEGA
 Gerente Empresa Social del Estado ESE - Popayán
 Correo: ~~gerente@esepopayan.gov.co~~
 Teléfono: 8333000
 Ciudad: Popayán Cauca

MUNICIPIO DE PAMONTE
 N.º 3689
 18 de agosto de 2023

Experiencia y humildad al servicio de la comunidad!
 WOL PIMONTE-CAUCA GOV.CO - Email: ~~secretaria@pamonte-cauca.gov.co~~

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYAN S.E. NIT 900.143.579-1
FOLIO: Versión: 1 Fecha Emisión: 2012	Página 1 de 4

05/10/2023 PIAMONTE CAUCA

SEÑORA
 GLORIA ESPERANZA QUINTERO

ASUNTO: Respuesta PQRS N.143

CORDIAL SALUDO

Por medio de la presente, YO JOHAN SEBASTIAN HURTADO, enfermero servicio social obligatorio de la ESE Popayán punto de atención Piamonte identificado cc 1061804337, doy respuesta a la PQRS N° 143 radicada por la usuaria **GLORIA ESPERANZA QUINTERO** identificada con CC N° 48.657.807. La usuaria manifiesta: " el día 20 de septiembre en horas de la tarde se comunicó con urgencias del punto de atención Piamonte, debido a que su esposo requería el servicio de urgencias por que sufre ataques de epilepsia, desde la institución le respondieron que no había disponibilidad de ambulancias por tanto le recomendaron llevarlo hasta urgencias como pudiera, ante esta situación la usuaria solicita que se le garantice el servicio de transporte a los usuarios en estado de urgencia y que se dé respuesta en el número de teléfono habilitado para emergencia debido a que deben marcar en muchas ocasiones para que haya contestación, la comunicación es complicada".

Se informa que el día 20/09/2023 siendo las 19:15 a la línea telefónica del servicio de urgencias se recibe llamada telefónica del número 3204401786, solicitando ambulancia para recoger paciente en barrio los Nogales de la cabecera municipal de Piamonte Cauca, refiere la auxiliar de enfermería de turno, Betty Cuevas que en ningún momento se negó el servicio y que se dio respuesta inmediata a la llamada, contradiciendo lo que se menciona en la PQRS, sumado a esto, se registra en bitácora de transporte asistencial básico, que la ambulancia sale de la institución a las 19:25 a recoger paciente al barrio los Nogales y regresa a la institución a las 19:40, de igual manera se anexa epícrisis de atención por el servicio de urgencias, donde se menciona que usuario ingresa a la institución en transporte asistencial básico.

De igual manera se notifica al personal asistencial del servicio de urgencias sobre la PQRS y se deja el compromiso de generar respuesta inmediata a las llamadas telefónicas que se realicen a la línea telefónica asignada para el servicio 3127881861, y con previa


Proan Sebastian Hurtado Rojas
Externo 550
Punto de atención Puntoriz

Proan Sebastian Hurtado Rojas

Ciudadano

Resolución

Se hace presente de parte de la oficina de atención telefónica y sala de atención de la institución
al señor ciudadano de nombre y apellido, para lo cual se requiere que quien solicita
proporcionar a cargo del servicio de atención telefónica y sala de atención por parte de los
del servicio se requiere de datos de identificación por parte de los señores y señoras en
relación de conformidad de este servicio por parte de la EPS, y la condición de salud
dentista y cuando se cuenta con vehículo en ese momento, que el usuario tenga un
autorización por medio de firma, se procederá según proceda el servicio de LAB

	
REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA SARREBA SOCIAL DEL SEÑOR - ROSAMÉNE	
Fecha de emisión	07 MAR 2011
Página 1 de 1	

FECHA	1991
FECHA DE EMISIÓN	2012
FECHA DE VENCIMIENTO	2012

REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - EPS
 CAUCA



ANEXO 1

RECORDE SUAVEMENTE LA TAPADERA PARA REVISAR EL ESTADO DE LA BATERIA

● 50% ● 20% ● 10% ● 5% ● 0% ● 10% ● 20% ● 30% ● 40% ● 50% ● 60% ● 70% ● 80% ● 90% ● 100%

RECARGAR

CONECTAR

320 4401786

322 9164879

322 9164879

321 4768923

310 2628021

Grupo Cauca



INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS RÍOS DEL SUROCCIDENTE DE VENEZUELA
FARMACIA DE CAMARON MARTINEZ RAMOS

Indicador Médico: _____
Firma Médico: _____
Evento de Tránsito: Evento Catastrófico: Evento Terrorista:
Los hallazgos clínicos se deduce que la causa de los daños sufridos por la persona fue en:

ESPECIFICACION EN CASO DE ECAT

Identificación Médica: 182349
Unidad: MEDICO GENERAL

Profesional: EVER ENRIQUE IRIARTE LOPEZ
Firma del profesional


Ever Enrique Iriarte Lopez
Médico General y Gerente
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS RÍOS DEL SUROCCIDENTE DE VENEZUELA

Alta de Urgencias	BUENO
Estado	BUENO
Domicilio	DOMICILIO
Alta de Urgencias	ALTA DE URGENCIAS
Vivo	VIVO
Domicilio	DOMICILIO
Otras Epilepsias y Síndromes Epilépticos Generalizados	OTRAS EPILEPSIAS Y SINDROMES EPILEPTICOS GENERALIZADOS
Fecha de ingreso	18/07/2018
Alta	18/07/2018

Alta de Urgencias: 5.0 DIAS

REPARTAMENTO - FARMACOLOGICOS
Farmacológico Borsario
ACCESO VALPISCO 250 MG
Farmacología
Via Admin
Comentarios

FINALIDAD NO MÉDICA

	
REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYAN E.S.E. NIT 900.145.579-1	
FOLIO 1	Versión 1
Fecha Diciembre 2012	Pagina 4 de 4

Anexo 2 bitácora salida ambulancia de la institución

Fecha	Hora	Nombre del paciente	Edad	Sexo	Diagnóstico	Tratamiento	Observaciones
12/01/2012	08:00
12/01/2012	09:15
12/01/2012	10:30
12/01/2012	11:45
12/01/2012	13:00
12/01/2012	14:15
12/01/2012	15:30
12/01/2012	16:45
12/01/2012	18:00
12/01/2012	19:15
12/01/2012	20:30
12/01/2012	21:45
12/01/2012	23:00

10. OCTUBRE

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

Fecha: 14 de 9
Fecha: 14 de 2019
Verdad: 1
ES: 01