



# ACTA

FPD-05

Versión 3

Fecha: ABRIL 2017

Página 1 de 2

**NOMBRE DE LA REUNION:** PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON

**LUGAR:** PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No	HORA INICIAL	3:00 pm	HORA FINAL	3:40 pm	DIA	MES	AÑO
04					13	04	2023

**ORDEN DEL DIA**  
 Saludo de bienvenida y presentación  
 Apertura y lectura de documentos encontrados en el buzón  
 Socialización de próximas fechas de apertura  
 Información de asamblea para conformación de nueva liga de usuarios

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

**ASISTENTES:** VER LISTADO DE ASISTENCIA

**DESARROLLO:**

1.El día 13 del mes de abril de 2023 asisten las entidades municipales y liga de usuarios 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 informativa en cronograma vigencia 2023.

Se procede a la apertura de buzón encontrando 17 PQRSDF distribuidas así:  
 PETICIONES: 0 QUEJAS: 9 RECLAMOS: 5 SUGERENCIAS: 0 DENUNCIAS:0  
 FELICITACIONES: 3

A través de correo la secretaria de salud Municipal allega 4 QUEJAS para un total de 21 PQRSDF.

**ANEXOS:**

- ✦ Registro fotográfico
- ✦ Listado de asistencia

**NOMBRE DE QUIEN ELABORO:**

DIELA YANETH BURBANO MACIAS

**CORDINADORA PAP**

ALBA ROCIO CARABALI



Sistema Gestión de Calidad

ACTA

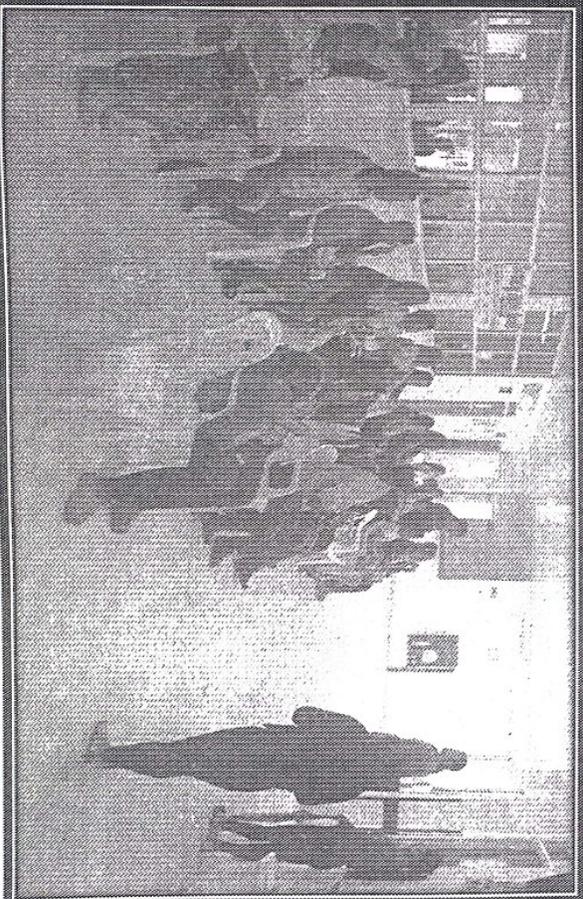
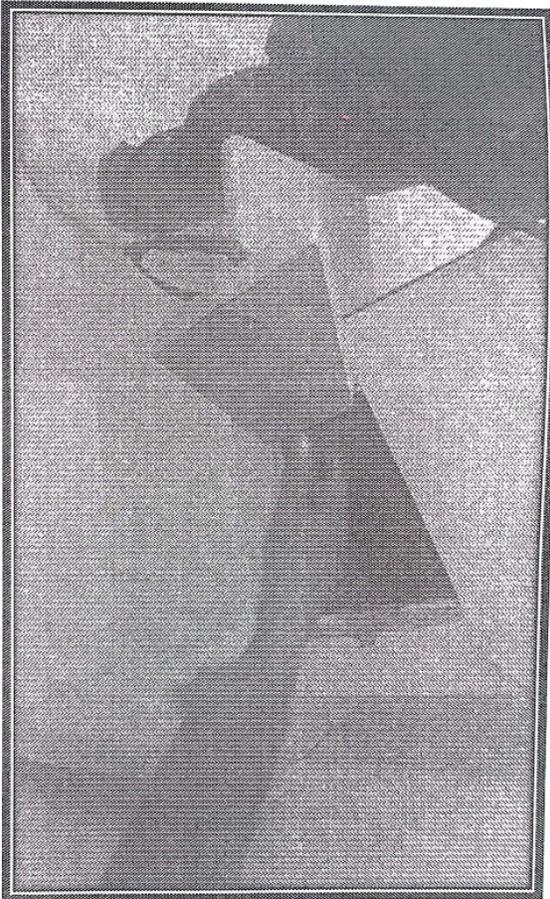
FPD-05

Versión 3

Fecha: ABRIL 2017

Página 2 de 2

## REGISTRO FOTOGRAFICO





-FORMATO PORSF-  
 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: 13/04/23 Hora: 11:00 Lugar de atención: facturas Juan N. Lora PORSF # \_\_\_\_\_  
 NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Sebastian Meneses  
 TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C.  T.I.  C.C.  C.E.   
 NUMERO DE IDENTIFICACION: 96341772 CELULAR O FUD: \_\_\_\_\_  
 REGION: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SOLICITUD: PETICION  QUEJA  RECLAMO  SUGERENCIA  FELICITACION   
 R FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
mi queja es porque soy una persona discapacitada y me toca ir hasta el hospital para sacar una cita medica, por que la linea 314 224 2655 nunca contestan.  
Por favor mejorar el servicio

FIRMA: Sebastian Meneses

-FORMATO PORSF-  
 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: 11/04/23 Hora: 11:00 Lugar de atención: Recepción Piamonte PORSF # \_\_\_\_\_  
 NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Harlinson FERNANDEZ  
 TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C.  T.I.  C.C.  C.E.   
 NUMERO DE IDENTIFICACION: 1003457193 CELULAR O FUD: \_\_\_\_\_  
 REGION: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SOLICITUD: PETICION  QUEJA  RECLAMO  SUGERENCIA  FELICITACION

R FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
mi queja es porque soy un usuario que mantengo trabajando y no puedo ir hasta el hospital a sacar una cita por ese motivo llamo a la linea 314 224 2655 y nunca responde

FIRMA: Harlinson Fernandez



-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 Fortificación Piamonte PQRSF # \_\_\_\_\_  
(Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Kary Daniela Caballero

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

NUMERO DE IDENTIFICACION: 1.149 435.746 CELULAR O FIJO: \_\_\_\_\_

REGION: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SOLICITUD: PETICION  QUEJA  RECLAMO  SUGERENCIA  FELICITACION

FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
Mi queja es porque soy una usuaria que trabajo en la Vereda Samaritano y se me dificulta ir hasta el hospital a sacar cita. Me llamo al celular 3142242655 y no me responden. 3142242655

FIRMA Daniela Caballero

Radicado 2304199991310



-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 Fortificación Piamonte PQRSF # \_\_\_\_\_  
(Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Elsy Jeny Ganga

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

NUMERO DE IDENTIFICACION: 1.125.183.453 CELULAR O FIJO: \_\_\_\_\_

REGION: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SOLICITUD: PETICION  QUEJA  RECLAMO  SUGERENCIA  FELICITACION

FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
El motivo de mi queja es porque tengo inconvenientes para sacar mis citas. Vivo en una vereda y se me dificulta venir hasta aca. Ya que me corren mas gastos. Yo soy llamo al 3142242655 y no responde y siempre tengo que valerme de terceros para poder obtener mis servicios.

FIRMA Elsy Ganga

Radicado: 2304199998526

FECHA: 12 04 23 Hora: [ ] Lugar de atencion: Factoración PQRSF # \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Yiseth Alejandra Muñoz Montiel

TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C. [ ] T.I. [ ] C.C. [x] C.E. [ ]  
NUMERO DE IDENTIFICACION: 1.117.554.329 CELULAR O FIJO: \_\_\_\_\_

REGION: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SOLICITUD: PETICION [ ] QUEJA [x] RECLAMO [ ] SUGERENCIA [ ] FELICITACION [ ]

FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
Mi queja es porque vivo en una Vereda y por motivos economicos no puedo estar yendo hasta el hospital para sacar cita intento llamar al (3142242655) y no responder no se si cambiaron de linea y no se lo han hecho saber a los usuarios

FIRMA Yiseth Muñoz

Radicado: 230419999833



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

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

FECHA: 11 04 23 Hora: [ ] Lugar de atencion: Factoración PQRSF # \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Alinson Damián Meneses

TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C. [ ] T.I. [ ] C.C. [x] C.E. [ ]  
NUMERO DE IDENTIFICACION: 1.110.573.299 CELULAR O FIJO: \_\_\_\_\_

REGION: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SOLICITUD: PETICION [ ] QUEJA [x] RECLAMO [ ] SUGERENCIA [ ] FELICITACION [ ]

FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
El motivo de mi queja es porque vivo en la vereda samaritana y me es imposible desplazarme hasta el hospital a sacar una cita medica y llamo a la linea 3142242655 y no responde espero que mejoren el servicio

FIRMA Damián meneses

Radicado 2304199996823.



-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: 10 04 23 Hora: [ ] Lugar de atención Factoración Piamonte PQRSF # [ ]

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Libardo Figueroa Lozano  
 TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C [ ] T.I [ ] C.C [X] C.E [ ]  
 NÚMERO DE IDENTIFICACION: 17.647.798 CELULAR O FIJO: [ ]  
 DIRECCION: Barrio villa los Prados CORREO ELECTRONICO: [ ]

TIPO DE SOLICITUD: PETICION [ ] QUEJA [X] RECLAMO [ ] SUGERENCIA [ ] FELICITACION [ ]

EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
 El motivo de mi queja es porque llamo para sacar una cita y no es posible que me respondan en ningun momento, ya que por mi salud me queda imposible ir hasta el hospital. Llamé a la línea 3142242655

FIRMA Libardo Figueroa  
 Teléfono: 2304209993992



-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: 11 04 24 Hora: [ ] Lugar de atención Factoración Piamonte PQRSF # [ ]

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Doris Bermeo Anturi  
 TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C [ ] T.I [ ] C.C [X] C.E [ ]  
 NÚMERO DE IDENTIFICACION: 40.777.297 CELULAR O FIJO: [ ]  
 DIRECCION: Barrio: centro CORREO ELECTRONICO: [ ]

TIPO DE SOLICITUD: PETICION [ ] QUEJA [X] RECLAMO [ ] SUGERENCIA [ ] FELICITACION [ ]

EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
 El motivo de mi queja es porque soy una usuaria que se me dificulta ir a sacar una cita personalmente por ese motivo marqué la línea 3142242665 y no es posible que me respondan, marqué en la mañana y en la tarde y siempre es lo mismo

FIRMA Doris Bermeo  
 Teléfono: 2304209992765

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: 11/04/22 Hora: [ ] Lugar de atención: Farmacia Diamante PQRSF # \_\_\_\_\_  
 (Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Kary Daniela Cebalero

TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C. [ ] T.I. [ ] C.C. [x] C.E. [ ]

NÚMERO DE IDENTIFICACION: 1.149 435 716 CELULAR O FIJO: \_\_\_\_\_

REGIÓN: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SOLICITUD: PETICION [ ] QUEJA [ ] RECLAMO [x] SUGERENCIA [ ] FELICITACION [ ]

FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:

El reclamo mío es porque mantengo inconforme con la farmacia le entregan droga cambiada y cuando no los entregan incompleto.  
 Pido a enseñar que mejoren el servicio.

FIRMA Kary Cebalero

Identificado: 2304209992456.  
 correo: maupopayan@cesepopayan.gov.co

	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
	-FORMATO PQRSF-	Pág 1 de 1

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: 13/04/22 Hora: [ ] Lugar de atención: Droguería Diamante PQRSF # \_\_\_\_\_  
 (Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Luis Alberto Figueroa

TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C. [ ] T.I. [ ] C.C. [x] C.E. [ ]

NÚMERO DE IDENTIFICACION: 100 647 0673 CELULAR O FIJO: \_\_\_\_\_

REGIÓN: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SOLICITUD: PETICION [ ] QUEJA [ ] RECLAMO [x] SUGERENCIA [ ] FELICITACION [ ]

FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:

Mi reclamo es porque en la entrega de los medicamento siempre los entregan incompletos  
 y la respuesta es que si los quieren llevar así llámalos o si no que los deje por favor solicitar a enseñar que mejoren el servicio.

FIRMA Luis Figueroa

Identificado: 2304209993198

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: 10/04/23 Hora: [ ] Lugar de atención: Farmacia Diamante PQRSF # \_\_\_\_\_  
(Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Yiseth Albandra Muñoz  
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C. [ ] T.I. [ ] C.C. [x] C.E. [ ]  
NUMERO DE IDENTIFICACION: 1.117 554 379 CELULAR O FIJO: \_\_\_\_\_  
DIRECCION: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SOLICITUD: PETICION [ ] QUEJA [ ] RECLAMO [x] SUGERENCIA [ ] FELICITACION [ ]  
POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:

El motivo de mi reclamo es porque voy a reclamar los medicamentos y nunca los entregan completos por favor pedirle a ensambr que mejore el servicio. Ya que cuando voy al médico es porque en realidad está enfermo

FIRMA \_\_\_\_\_

Radicado 2304209997021



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

PSI-01  
Version 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: 10/04/23 Hora: [ ] Lugar de atención: Droguería Ensambr PQRSF # \_\_\_\_\_  
(Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Sebastian meneses  
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C. [ ] T.I. [ ] C.C. [x] C.E. [ ]  
NUMERO DE IDENTIFICACION: 96341712 CELULAR O FIJO: \_\_\_\_\_  
DIRECCION: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SOLICITUD: PETICION [ ] QUEJA [x] RECLAMO [x] SUGERENCIA [ ] FELICITACION [ ]

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
Espero que mejoren el servicio de la farmacia porque voy a reclamar los medicamentos y nunca los entregan completos.

FIRMA Sebastian meneses

Radicado 2304209999877





-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: 13/04/23 Hora:    Lugar de atención SIAU Pícamonte PQRSF #     
(Espacio reservado para la E.S.E)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Yiseth Alejandra Muñoz Montañez

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

NÚMERO DE IDENTIFICACION: 7.777-534.379 CELULAR O FIJO:   

DIRECCION:    CORREO ELECTRONICO:   

TIPO DE SOLICITUD: PETICION  QUEJA  RECLAMO  SUGERENCIA  FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
es para felicitar a Adela Urbano por su buen desempeño en su trabajo es muy amable con los usuarios a todos los trata por igual verdaderamente es alguien que sabe amar y ejercer su trabajo

FIRMA Yiseth Muñoz

Identificado: 2304209996279



-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: 10/04/23 Hora:    Lugar de atención SIAU Pícamonte PQRSF #     
(Espacio reservado para la E.S.E)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Doris Bermeo Antivi

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

NÚMERO DE IDENTIFICACION: 40777297 CELULAR O FIJO:   

DIRECCION:    CORREO ELECTRONICO:   

TIPO DE SOLICITUD: PETICION  QUEJA  RECLAMO  SUGERENCIA  FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
felicito a Adela Urbano por el buen servicio que presta al usuario. siempre mantiene activa muestra buen caracter y atiende a las personas con respeto, antes cuando estaba en facturación nunca tenía problemas para agendar una cita. personas como ellas son las que necesitamos en nuestro centro de salud.

FIRMA Doris Bermeo

Identificado: 2304209998609

Municipio Piamonte Cauca 31-03-23

Señores administradores hospital

Nivel 1 Piamonte.

Cordial saludo bendiciones y exitos  
en sus labores diarios.

Quiero manifestar mi incomformismo  
por algunas negligencias que se han  
venido presentando en la parte de  
facturación y lo vivi el 31 de marzo  
pues en días anteriores también  
tuve contratiempos en ese mismo  
sector con la solicitud de citas y no  
me fue asignadas supuestamente porque  
no habían pero en el tiempo que  
estuve me di cuenta que muchas  
personas a las que los médicos llamaban  
no estaban mi opinión es que la  
señora facturadora no hace la ejecución  
y falicita ese turno para la persona  
que la necesitamos y que en el momento  
que estamos ~~ahí~~ ahí respecto con lo  
del 31 de marzo fui nuevamente para  
solicitar las citas para la próxima  
semana y llegue a ser cola a las 7:00 AM  
en punto pero no había nadie en

Factoración eran las 4:40 AM cuando aparece un enfermero JEFE y nos colaboro con hacerle una llamada al encargado para ver que pasa el le dice que por ser 31 de marzo no iba a ir porque no había plataforma. y no se que mas y luego aparece una señora gorda y una hermana y dicen algo entre dientes como que iban a ser el trabajo pero no con buena actitud la pregunta es sera que puede realizar el trabajo que le corresponde a otro : empleado de otra area no esta de acuerdo espero me comprendan y tomen las medidas de corrección correspondientes. para un buen funcionamiento de nuestro hospital de ante mano les agradezco

Att Javier Añez Delgado  
C. C. 83169.290 Aipe Huila

Radicado: 2304199998433



**SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL**

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

PQRSF No.	011
FECHA DE RADICACIÓN	08-03-23
INSTITUCIÓN COMPROMETIDA EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	Sintraunpias
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN	Queja

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

El motivo de mi queja es por la mala atención en el área de facturación y atención del doctor EVER ENRIQUE TRIANTE, trata al usuario de una forma muy abusiva, regañando a los usuarios, sin escuchar ni saber las razones o motivos

En el área de facturación no tienen cuenta a las personas que venimos del campo y no le dan solución a los problemas presentados.

Nota: Son varias veces que ha sucedido y actuado así ese doctor.

**SOLICITUD:**

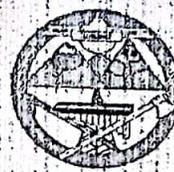
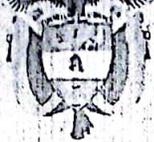
- Mejor atención en el área de facturación y atención por parte del doctor Ever Enrique Triante

**ANEXOS:**

NOMBRES Y APELLIDOS:	Maryalin Quino Bermudez
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	48.657.751
DIRECCIÓN:	Cabildo Alto Suspisacha
CELULAR No:	310 897.4404
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	MAYALI Quino

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

Radicado 2304199998969



## SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

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

PQRSF No.	018
FECHA DE RADICACIÓN	29/03/2023
INSTITUCIÓN COMPROMETIDA EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	P.A.P - Simtraumpros
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN	queja

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

Maria Natalia Papamija Galbis identificada con cc 1.137.149.194 presento la siguiente queja al servicio de agendamiento de citas del hospital Punto de Atención Piamonte; ya que no están garantizando el servicio de atención al usuario por llamadas telefónicas, el día 23/03/2023 mi hijo tenía control de crecimiento y vacunas del 1 año, no pude asistir porque ese día se creció el río, pero el día 24/03/2023 llame muchas veces a facturación y no fue posible la comunicación; me toco venir personalmente y solicitar la cita con médico general y tampoco fue posible, solo para vacunación me atendieron. Durante el transcurso de toda esta semana estuve llamando, pero nunca me contesta, me toco el día de hoy 29/03/2023 asistir personalmente a lograr una cita médica para el día de hoy y me la dieron a las 5:40 pm; no tienen en cuenta las personas que vivimos en la zona rural del municipio.

### SOLICITUD:

Contesten las llamadas telefonicas para agendar citas y mas de las personas que vivios en las veredas

### ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	MARIA NATALIA PAPAMIJA GALBIS
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	1.137.149.194
DIRECCIÓN:	Vereda el Morro /al otro lado del rio Tambor
CELULAR No:	3102488706
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR:	<i>Maria Papamija Galbis</i>

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)

Radicado . 2304199993467.



NIT 817 000.992-5

# ALCALDIA MUNICIPAL DE PIAMONTE CAUCA

Código: CO.06 F.03

COMUNICADOS OFICIALES

Versión: 01

ASEGURAMIENTO

Fecha: 16/12/2015

Página 1 de 1

Piamonte Cauca, 16 de marzo del 2023

Doctora:

**CARMEN STHEKA POTES**

Coordinadora Talento Asistencial SINTRAUNPROS

Correo: [asintencialsintraunpros@gmail.com](mailto:asintencialsintraunpros@gmail.com)

Teléfono: 3155898026

Ciudad: Popayán Cauca

Doctora:

**DIANA COROLINA ANTE**

Coordinadora Talento Humano SINTRAUNPROS

Correo: [talentohumano.sintraunpros@gmail.com](mailto:talentohumano.sintraunpros@gmail.com)

Teléfono: 3126718083-3245077183

Ciudad: Popayán Cauca

Cordial y atento saludo,

Ref.: Garantía de los servicios de salud para sus afiliados

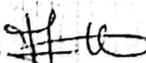
El municipio de Piamonte Cauca en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 en su artículo 44. Competencias de las entidades territoriales en el sector salud, numeral 44.1.3. **"Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción"**, se permite requerir, se dé respuesta oportuna con acciones de mejoras que beneficie a los usuarios y comunidad en general, el señor JOSE AGUSTIN RAMIREZ BUSTOS identificado con CC: 17.630.749; interpone la PQRS 013, donde solicita **"mejorar la atención por parte del doctor Idiarte"**.

Se recuerda que según la Resolución 5596 de 2015 en su **ARTÍCULO 6. "Responsabilidades de la Institución Prestadora de Servicios de Salud"**. Además de las responsabilidades señaladas en las normas vigentes, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, en el marco de lo establecido en la presente resolución, en el párrafo: **El proceso de verificación de derechos de los usuarios, será posterior a la realización del "Triage" y en consecuencia, el "Triage" debe ser realizado a la llegada del paciente al servicio de urgencias"**.

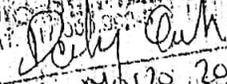
Por lo anterior agradezco su atención y gestión, quedo atenta a dicha solicitud a la PQRS, cualquier información remitir al correo [secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co](mailto:secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co) auditoria\_aseguramiento@piamonte-cauca.gov.co

Se anexa PQRS 013.

Institucionalmente,

  
**MARIA LUCILA HOYOS MUTUMBAJOY**  
Profesional de Aseguramiento – Auditora EPS

Elaboro y proyecto: Amanda Grajales – Apoyo Aseguramiento  
Reviso y Aprobo: Lucila Hoyos M- Profesional en Aseguramiento

ALCALDIA MUNICIPAL DE PIAMONTE CAUCA  
RECIBIDO POR:   
Fecha: 16 Marzo 2023  
Hora: 10:56 am  
Nº: 7253

**¡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)



secretariadesalud secretariadesalud <secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co>

**RS 013- JOSE AGUSTIN RAMIREZ BUSTOS**

mensaje

secretariadesalud secretariadesalud <secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co>  
asistencial.sintraunpros@gmail.com, talentohumano.sintraunpros@gmail.com

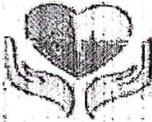
16 de marzo de 2023, 16:42

Buenas Tardes:

Municipio de Piamonte en cumplimiento de la ley 715 de 2001 en su artículo 44 competencias de las entidades territoriales en el sector Salud numeral 44.13 GESTIONAR Y SUPERVISAR EL ACCESO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA LA POBLACIÓN DE SU JURISDICCIÓN, se permite requerir dar respuesta oportuna con acciones de mejora que beneficien a los usuarios y sin límites de atención.

Muchas gracias por su atención y en espera de una pronta respuesta.

Atte:  
PQRS 013  
Oficio PQRS



Jennifer Nataly Martínez Ortega  
Secretaria de Salud y la Protección Social  
La Salud Compromiso De Todos

Oficio Radicado y PQRS-013.pdf  
681K



**SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL**

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

PQRSF No.	013
FECHA DE RADICACIÓN	16-03-2023
INSTITUCIÓN COMPROMETIDA EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	Sintra un pros - P.A.R.
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN	Queja

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN  
 El Señor Jose Agustin Ramirez, interpone una queja ante el Doctor Ever Enrique Duarte, por motivo de faltar a los pacientes o usuarios de una fama muy gruesa, va uno casi muriéndose para que lo atienda por la urgencia y la respuesta de el es que eso no es una urgencia que venga despues a sacar una cita por consulta externa y lo despacha a uno para la casa y sigue uno enfermo.

SOLICITUD:  
 Mejorar la atención por el doctor Duarte en el P.A.P

ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	Jose Agustin Ramirez Bosteg
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	17630749
DIRECCIÓN:	La paz
CELULAR No:	3507237434
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	Jose Agustin Ramirez
RESPONSABLE DEL MANEJO DE LAS PQRS:	Amanda Grajales Poscué
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	1060207760
CARGO:	Aseguramiento
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	<i>[Firma]</i>

Radicado: 2304199992434



**SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL**

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

PQRSF No.	019
FECHA DE RADICACIÓN	12-abril
INSTITUCIÓN COMPROMETIDA EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	P.A.P.
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN	Queja

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN
Yo Delsy Muñoz Cortés C.C. 7060207763 Pongo mi queja en el area de odontología ya que hace aproximadamente un mes solicitando el servicio odontológico yo vivo en una vereda y no hay la opción de agendar una cita por llamada

SOLICITUD:
utilizar el medio telefonico para poder agendar citas

ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	Delsy Muñoz Cortés
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	7060207763
DIRECCIÓN:	Vereda San Isidro
CELULAR No:	3775745658
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	Delsy Muñoz Cortés

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)

Radicado: 2304199996648

Piamonte, 24 de abril de 2023.

Dra.  
ALBA ROCIO CARABALI  
Coordinadora

Dr.  
EVER ENRIQUE IRIARTE  
Medico

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJAS No. RADICADO 2304199998969**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la queja evidenciada el día 08 de marzo de 2023 radicada en Secretaria de Salud Municipal, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora Maryalín Quino Bermudez, solicita mejorar la atención por parte del Dr Ever Enrique Iriarte.

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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

El motivo de mi queja es por la mala atención en el área de facturación y atención del dr Ever Enrique Iriarte trata al usuario de una forma muy abusiva, regañando a los usuarios, sin escuchar ni saber las razones o motivos.

Agradecemos su atención.

Institucionalmente



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

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías  
Revisó: Alba Rocio Carabali *Re*

\*  
Rebo  
Rocio Carabali  
26-04-2023  
10:32 am  
\*  
Conf. + sup

Piamonte, 24 de abril de 2023.

Dra.  
ALBA ROCIO CARABALI  
Coordinadora

Dr.  
EVER ENRIQUE IRIARTE  
Medico

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJAS No. RADICADO 2304199992434**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la queja evidenciada el día 16 de marzo de 2023 radicada en Secretaria de Salud Municipal, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por el señor José Agustín Ramírez, solicita mejorar la atención por parte del Dr Ever Enrique Iriarte.

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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

El señor José Agustín Ramírez, interpone una queja ante el doctor Ever Enrique Iriarte, por motivo de tratar a los pacientes o usuarios de una forma muy grosera, va uno casi muriéndose para que lo atienda por urgencias y la respuesta de él es que eso no es una urgencia que venga después a sacar una consulta externa y lo despacha a uno para la casa y sigue uno enfermo.

Agradecemos su atención.

Institucionalmente



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

Rdo  
Rocio Carabali  
26-04-23  
10:34am

\* 

Piamonte, 24 de abril de 2023.

Dra.  
ALBA ROCIO CARABALI  
Coordinadora

Señor:  
DUBER DANIEL MARTINEZ  
Facturador

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJAS No. RADICADO 2304199998433**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la queja evidenciada en el buzón del Punto de Atención Piamonte, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por el señor Javier Avilez solicita contestar las llamadas para agendar 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. 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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

Señores administradores hospital nivel I Piamonte. Cordial saludo bendiciones y éxitos en sus labores diarias, quiero manifestar mi inconformismo por algunas negligencias que se han venido presentando en la parte de facturación y lo viví el 31 de marzo. pues en días anteriores también tuve contratiempos en ese mismo sector con la solicitud de citas y no me fue asignadas supuestamente porque no habían pero en el tiempo que estuve me di cuenta que muchas personas a la cual los médicos llamaban no estaban, mi opinión es que la señora facturadora no hace la excepción y facilita ese turno para las personas que las necesitamos en el momento que estamos ahí, respecto con lo delo 31 de marzo fui nuevamente para solicitar las citas y llegue hacer cola a las 7 am en punto pero no había nadie en facturación eran las 7:40 am cuando aparece un enfermero jefe y nos colaboro con hacerle una llamada al encargado para ver que pasa el le dice que por ser 31 de marzo no iba a ir porque no había plataforma y no sé que mas y luego aparece una señora gorda y una hermana y dicen algo entre dientes como que iban hacer el trabajo pero no con buena actitud la pregunta es será que puede realizar el trabajo que le corresponde a otro empleado de otra área no estoy de acuerdo espero me comprendan y tomen las medidas de corrección correspondiente para un buen funcionamiento de nuestro hospital de antemano les agradezco.

Agradecemos su atención.



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

Objeto: Diela Yaneth Burbano Macías  
Evisado: Alba Rocio Carabali

Reb  
Rocio Carabali  
26-04-2023  
10:40 am

Rocio  
DUBER DANIEL MARTINEZ  
26-04-2023  
02:12PM

Piamonte, 24 de abril de 2023.

Señores:  
EMSSANAR  
Piamonte

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN RECLAMO No. RADICADO 2304199992456**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento el reclamo evidenciado en el buzón del Punto de Atención Piamonte, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora Kary Caballero, solicita garantizar entrega de medicamentos en 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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

El reclamo mío es porque mantengo inconforme con la farmacia le entregan droga cambiada y cuando no, los entregan incompletos.

Pedirle a Emssanar que mejoren el servicio.

Agradecemos su atención.

Institucionalmente

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

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías  
Revisó: Alba Rocio Carabali



Calle 11 No. 9N- 12 2do piso  
Popayán - Cauca  
Tel: 3105934560  
siempre.salud@hotmail.com

Popayán, 24 de abril de 2023.

Señores:  
EMSSANAR  
Piamonte

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN RECLAMO N.º. RADICADO 23041999999877**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento el reclamo evidenciado en el buzón del Punto de Atención Piamonte, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por el señor Sebastián Meneses, solicita garantizar entrega de medicamentos en farmacia.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual de 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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

Espero que mejoren el servicio de la farmacia porque uno va a reclamar los medicamentos y nunca los entregan completos

Agradecemos su atención.

Institucionalmente

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

Proyecto Diela Yaneth Burbano Macías  
Revisor: Alina Rocío Carabali

Piamonte, 24 de abril de 2023.

Señores:  
EMSSANAR  
Piamonte

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN RECLAMO No. RADICADO 2304199993198**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento el reclamo evidenciado en el buzón del Punto de Atención Piamonte, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por el señor Luis Figueroa, solicita garantizar entrega de medicamentos en 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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

Mi reclamo es porque en la entrega de los medicamentos siempre los entregan incompletos y la respuesta es " si los quiere llevar así llévelos o si no que los deje " por favor solicitar a Emssanar que mejoren el servicio.

Agradecemos su atención.

Institucionalmente

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

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías  
Revisó: Alba Rocío Carabali

Piamonte, 24 de abril de 2023.

Señores:  
EMSSANAR  
Piamonte

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN RECLAMO No. RADICADO 2304199997021**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento el reclamo evidenciado en el buzón del Punto de Atención Piamonte, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora Yiseth Muñoz, solicita garantizar entrega de medicamentos en 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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

El motivo de mi reclamo es porque voy a reclamar los medicamentos y nunca los entregan completos, por favor pedir a Emssanar que mejoren el servicio ya que cuando uno va al médico es porque en realidad está enfermo.

Agradecemos su atención.

Institucionalmente



**Diela Yaneth Burbano Macias**  
Afiliado partícipe SINTRAUNPROS  
Apoyo a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario.  
Empresa Social del Estado E.S.E Popayán

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macias  
Revisó: Alba Rocío Carabali

Piamonte, 24 de abril de 2023.

Señores:  
EMSSANAR  
Piamonte

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN RECLAMO No. RADICADO 2304199997639**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento el reclamo evidenciado en el buzón del Punto de Atención Piamonte, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por el señor Damian Meneses, solicita garantizar entrega de medicamentos en farmacia.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual de 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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

Solicitarle a Emssanar que estamos muy mal con el servicio de la farmacia.

No entregan los medicamentos completos y en ocasiones cambiados.

Agradecemos su atención.

Institucionalmente

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

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías  
Revisó: Alba Rocío Carabalí

Piamonte, 24 de abril de 2023.

Señora.  
Adiela Urbano  
SIAU

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE FELICITACION No. RADICADO 2304199996299**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la felicitación evidenciada en el buzón del Punto de Atención Piamonte, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por Jhon Figueroa, por su buen servicio que presta a los usuarios.

Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual de 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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

Mi felicitación es para Adiela Urbano porque es una empleada que si ama el puesto, atiende muy bien a las comunidades no ha excepción de personas. Qué bueno que todos los empleados de nuestro hospital de Piamonte fueran con la actitud y la buena voluntad de ella. Mil felicitaciones.

Agradecemos su atención.

Institucionalmente



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

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías  
Revisó: Alba Rocío Carabalí

Piamonte, 24 de abril de 2023.

Señora.  
Adiela Urbano  
SIAU

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE FELICITACION No. RADICADO 2304199996279**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la felicitación evidenciada en el buzón del Punto de Atención Piamonte, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por Yiseth Muñoz, por su buen servicio que presta a los usuarios.

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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

Es para felicitar Adiela Urbano por su buen desempeño en su trabajo, es muy amable con los usuarios a todos les trata por igual verdaderamente es alguien que sabe amar y ejercer su trabajo

Agradecemos su atención.

Institucionalmente



**Diela Yaneth Burbano Macías**

Afiliado partícipe SINTRAUNPROS

Apoyo a subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuario.

Empresa Social del Estado E.S.E Popayán

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías  
Revisó: Alba Rocío Carabali

Piamonte, 24 de abril de 2023.

Señora.  
Adiela Urbano  
SIAU

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE FELICITACION No. RADICADO 2304199998609**

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la felicitación evidenciada en el buzón del Punto de Atención Piamonte, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por Doris Bermeo, por su buen servicio que presta a los usuarios.

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](mailto:siaupopayan@esepopayan.gov.co)

A continuación se describe la queja:

Felicito Adiela Urbano por el buen servicio que presta al usuario siempre mantiene activa, muestra buen carácter y atiende a las personas con respeto, antes cuando estaba en facturación nunca tenía problemas para agendar una cita personas como ella son las que necesitamos en nuestro centro de salud.

Agradecemos su atención.

Institucionalmente



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

Piamonte cauca, 27 de abril de 2023

Señora:  
**DIELA YANET BURBANO MACIAS**  
Siau Piamonte

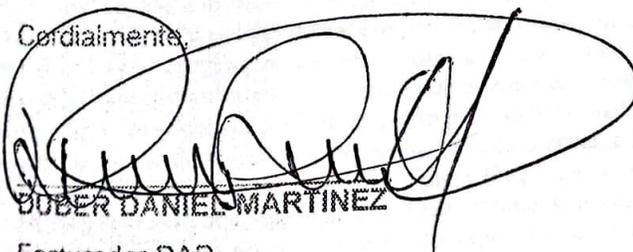
Asunto: Devolución De Quejas

Cordial saludo,

Me dirijo a usted con el fin de realizar devolución de las 11 quejas entregadas el día 26 de marzo del presente año; puesto que no es de mi competencia dar respuesta de las mismas, por que en ningún momento se menciona nombres propios si no que se habla de una problemática en general de hace mucho tiempo atrás de la cual usted es conocedora ya que lo vivió.

Agradezco su gestión

Cordialmente,



DUBER DANIEL MARTINEZ

Facturador PAP

C.C Coordinación PAP

*Rudo Diela Burbano  
27-04-23.  
10:00AM.*

Piamonte cauca, 27 de abril de 2023

Señora:  
**DIELA YANET BURBANO MACIAS**  
Siau Piamonte

Asunto: Devolución De Quejas

Cordial saludo,

Me dirijo a usted con el fin de realizar devolución de las 2 quejas entregadas el día 26 de marzo del presente año; puesto que no es de mi competencia dar respuesta de las mismas, por que en ningún momento se menciona nombres propios si no que se habla de una problemática en general de hace mucho tiempo atrás de la cual usted es conocedora ya que lo vivió.

Agradezco su gestión

Cordialmente,



**CARLOS ANDRES MARTINEZ**

Auxiliar en Salud oral PAP

C.C Coordinación PAP

*Rebo*  
*27-04-23*  
*04:27 pm.*



Calle 11 No. 9N-12 2do piso  
 Popayán – Cauca  
 Tel: 3105934560  
 sitempressalud@hotmail.com

Popayán, 27 de Abril de 2023.

Dña.  
**ROCÍO CARABALI CASTILLO**  
 Coordinadora PAP

**ASUNTO: Presentación de PLAN DE MEJORA FACTURACION**

En respuesta a las quejas, recepcionadas en apertura de buzón y a través de correo remitida por la secretaría de salud municipal.

Teniendo en cuenta que las PQRSDF no están a nombre propio y siendo recursivos con el Punto de Atención Pionero; desde el área SIAU se propone el siguiente Plan de Mejora, con el ánimo de proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar las necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud ofertados en la ESE POPAYÁN.

**TABLA PLAN DE MEJORA**

HALLAZGOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	OBSERVACION
Ignorar citas médicas a través de línea telefónica 4242655.	Contestar llamadas para asignación de citas médicas en un horario específico	Duber Daniel Martínez Nancy Quiceno	De lunes a viernes 10:00 am a 12:00 pm 03:00 pm a 4:30 pm Saliado. 10:00 am a 11:00 am	Responder en estos horarios a la necesidad del usuario.
Ignorar citas teniendo cuenta la prioridad usuario	Oportunidad de agenda con el medico disponible según cuadro de turno.	Duber Daniel Martínez Nancy Quiceno	Asignar en los horarios laborales establecidos, según demanda del usuario.	Priorizar Gestantes, Madres con niños en brazos (<1 año), personas en condición de discapacidad como también personas del área rural.

Agradecemos su atención.

Cordialmente

**Diela Yaneth Burbano Macías**  
 Aliada Partícipe Sindicato SINTRAUNPROS  
 Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU  
 Empresa Social del Estado Popayán ESE  
 Presente: Diela Yaneth Burbano Macías  
 Revisó: Rocío Carabali Castillo

*Handwritten notes:*  
 Rocio 05-05-23 am  
 11:56 am  
 05-05-23 am  
 11:56 am  
 05-05-23 am  
 11:56 am

Popayán, 27 de abril de 2023.

Dra.:  
Rocío Carabali Castillo  
Coordinadora PAP

**ASUNTO: Presentación de PLAN DE MEJORA ODONTOLOGIA**

En respuesta a las quejas, recepcionada en apertura de buzón y a través de correo remitida por la secretaria de salud municipal.

Teniendo en cuenta que las PQRSDF no están a nombre propio, y siendo recursivos con el Punto de Atención Piamonte; desde el área SIAU se propone el siguiente Plan de Mejora, con el ánimo de proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar las necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud ofertados en la ESE POPAYÁN.

**TABLA PLAN DE MEJORA**

HALLAZGOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	OBSERVACION
Contestar llamadas para asignación de citas odontológicas en un horario específico.	Asignar citas odontológicas a través de línea telefónica compartida con el área de facturación 3142242655  Solicitar y entregar al área de facturación el celular cargado en batería.  Responder en estos horarios a la necesidad del usuario.	Carlos Martínez	De lunes a viernes 8:00 am a 10:00 am 02:00 pm a 3:00 pm  Sabado. 8:00 am a 09:00 am	Esta línea estará sujeta a cambios, en cuanto se gestione una línea exclusiva para el área.
Gestionar un odontólogo e higienista oral	Restablecer la atención de odontología a través de la contratación del profesional de odontología de SSO (en proceso).	Coordinación del PAP	De lunes a viernes 7:00 am a 12 pm 2:00 pm a 5 pm Sabado. 8:00 am a 12:00 pm	Se restablecerá la atención de los servicios en los horarios establecidos.
El área de odontología no cuenta con una línea exclusiva.	Gestionar la consecución de línea telefónica para asignación de citas.	Coordinación del PAP	No aplica	Esperar la oportunidad del recurso

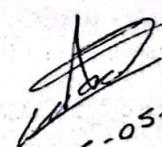
Agradecemos su atención.

Cordialmente



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

Proyectó, Diela Yaneth Burbano Macías  
Revisó, Rocío Carabali Castillo 

  
05-05-2023  
15:14 pm



# ACTA

FPD-05

Versión 3

Fecha: ABRIL 2017

Página 1 de 2

**NOMBRE DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON**

**LUGAR: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)**

ACTA No	HORA INICIAL	3:00 pm	HORA FINAL	3:30 pm	DIA	MES	AÑO
05					20	04	2023

**ORDEN DEL DIA**

- Saludo de bienvenida y presentación
- Apertura y lectura de documentos encontrados en el buzón
- Socialización de próximas fechas de apertura
- Información e invitación a la asamblea para conformación de nueva liga de usuarios

**CITADOS:**

- Usuarios
- Liga de usuarios
- Instituciones competentes.

**ASISTENTES: VER LISTADO DE ASISTENCIA**

**DESARROLLO:**

1.El día 20 del mes de abril de 2023 asisten las entidades municipales y liga de usuarios 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 informativa en cronograma vigencia 2023.

Se procede a la apertura de buzón encontrando 1 PQRSDF distribuidas así:

PETICIONES: 0 QUEJAS: 1 RECLAMOS: 0 SUGERENCIAS: 0 DENUNCIAS:0

FELICITACIONES: 0

A través de correo la secretaria de salud Municipal allega 1 QUEJA para un total de 2 PQRSDF.

**ANEXOS:**

- ✦ Registro fotográfico
- ✦ Listado de asistencia

**NOMBRE DE QUIEN ELABORO:**

**DIELA YANETH BURBANO MACIAS**

**CORDINADORA PAP**

**ALBA ROCIO CARABALI**



PARAGUAY  
Sistema Gestión de Calidad

# ACTA

FPD-05

Versión 3

Fecha: ABRIL 2017

Página 2 de 2

## REGISTRO FOTOGRAFICO







LISTADO DE ASISTENCIA  
EVENTOS

FPD-01  
VERSION 1  
Fecha: Julio  
2013  
Pagina 1 de 1

REUNION - MOTIVO:		FECHA Y HORA:		LUGAR:	
Apertura de buzon		20 - Abril - 2023		Punto de Atencion Piamonte	
NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	ENTIDAD o MUNICIPIO
Mano Abad Suarez	17624250			<i>[Signature]</i>	
Carlos Martinez E	18108128	3161757978		<i>[Signature]</i>	
Francis Helena Basto Vitarnez	712233888	3105702592		Francis Helena	
Maria Luisa Jacarrajay	48657824	3208788525		31073920 piamonte	
OFELIA Hoyos	48657789	3201097308		31106219 piamonte	
Esmeralda M. Mumbay	48657675	3161787978		Esmeralda H. piamonte	
Celia Salinas	1115792125	3149751368		Celia Salinas piamonte	
Betty Casas	40601405	3232884106		Betty Casas piamonte	
Juan Carlos Zap	6804894	3118875357		Juan Carlos piamonte	
Ruby Salazar	691007703	3227618613		Ruby Salazar piamonte	
Aura Rose Lopez	24758597	3108115779		Aura Rose piamonte	
Kelly Vanessa Polania	119513353	3107513311		Bifontadora Kelly D.	
Daniel Eduardo B	1125182126	3504383174		61 PIZ	
Elio Gomez	59827739	3102939451		Elio Gomez - Bogota	
Alicia Barrios	40775377	3208195070		Alicia Barrios piamonte	
Yuber Cabeza Gonzalez	1006519361	3105707823		Yuber Cabeza piamonte	
Jaimes Avila Delgado	83169270	3142251368		Jaimes Avila piamonte	
Mario Eugenio Hurtado	40077222	3102527694		Mario Eugenio Hurtado piamonte	



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: **18/04/23** Hora: **3:19** Lugar de atención: **Piñonete** FORMA 8

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): **Keydi Muñoz Gaviria**  
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: **RC**  **TI**  **CC**  **CE**   
NUMERO DE IDENTIFICACION: **1061749694** CELULAR O Fijo: **312381826**

DIRECCION: **CORREO ELECTRONICO**  
TIPO DE SOLICITUD:  PETICION  QUEJA   RECLAMO  SUGERENCIA  FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:  
**Solicito méjria en el area de odontologia, tanto en la prestación de servicio, como en la asignación de cita, una organización adecuada para realizar este proceso tanto de manera personal como via telefonica, por lo general no hay un odontologo ni higienista oral de manera permanente.**

FIRMA **Keydi Muñoz G.**

**Radicado 2304259999914**



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

ACTA No 06	HORA INICIA L	3:00 pm	HOR A FINA L	3:15 pm	DIA	MES	AÑO
					27	04	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 27 del mes de abril de 2023 asisten de las entidades municipales solo un representante de la secretaria de salud, de liga de usuarios inasistentes en esta oportunidad, todos previamente citados a través de circular con cronograma año 2023. 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 informativa en cronograma vigencia 2023.  
Se procede a la apertura de buzón donde no se evidencia ninguna PQRSDF A través de correo la secretaria de salud Municipal allega 1 QUEJA para un total de 1 PQRSDF.

**ANEXOS:**

- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

**NOMBRE DE QUIEN ELABORO:**

DIELA YANETH BURBANO MACIAS

**CORDINADORA PAP**

*Rocio Carabali*  
ALBA ROCIO CARABALI

Piamonte, 26 de Abril de 2023

Señor  
**LUIS CARLOS AMAYA**  
Presidente Concejo Municipal  
Piamonte Cauca

Ref: Respuesta a PQRSF N° 017, radicada el 23 de marzo de 2023, en Secretaría de Salud Municipal.

Cordial Saludo

En calidad de Coordinadora del Punto de Atención Piamonte, me permito dar respuesta a queja radicada por usted, en secretaría de salud Municipal, refiriendo la inconformidad de algunos usuarios del servicio de hospitalización que no se les ha garantizado el servicio de alimentación.

De acuerdo a su inquietud y preocupación me permito manifestarle que: tal como se lo referí el día 23 de marzo, cuando usted acudió a mi despacho a averiguar dicha situación; el primero de enero de la vigencia 2023 se estableció un contrato por 6 meses, con la señora Esther Julia Domínguez, para la prestación del servicio de alimentación a los pacientes hospitalizados en el Punto de Atención Piamonte, para determinar el valor de dicho contrato se tuvo en cuenta el promedio de gasto mensual de la vigencia 2022, teniendo en cuenta el comportamiento del servicio en esa época; como es de su conocimiento los meses de enero febrero y marzo de 2023, en el Municipio se presentó un brote de dengue, ocasionando alta demanda en el servicio de hospitalización lo que hizo que el presupuesto se agotara antes de la fecha de terminación del contrato.

De igual forma me permito informarle que ya se encuentra en trámite el proceso de liquidación de mutuo acuerdo del contrato vigente, y elaboración de un nuevo contrato para suplir el servicio de alimentación, el cual se espera restablecer en el menor tiempo posible.

Agradezco su atención

Rocio Carabali C.

**ROCIO CARABALI C.**

Coordinadora Unidad de Atención en Salud Piamonte.

*Reto Drela Burbano*

*27-04-23.*

*10:11 am.*



SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

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

PQRSF No.	017
FECHA DE RADICACIÓN	23 - Marzo - 2023
INSTITUCIÓN COMPROMETIDA EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	ESF - Popayan Punto Atención Piamonte
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN	Hospitalización - Alimentación

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

Yo Luis Carlos Amaya Presidente del consejo municipal de Piamonte. Cerca recibí varias quejas verbales de la comunidad en donde manifiestan la inconformidad con el servicio de hospitalización en el tema de alimentación teniendo en cuenta que las personas hospitalizadas deben llevar su alimentación desde su hogar, debido a que el hospital no esta prestando dicho servicio. Debido a lo anterior me acerco a coordinación el día 23-03-2023 siendo las 8:00 am para solicitar información de dicho servicio y la Doctora Rocío Carabaly informa que no se esta prestando el servicio debido a que ya se termino el recurso presupuestado para este año.

SOLICITUD:

Contratación y Garantía de la alimentación de las personas hospitalizadas.

ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	Luis Carlos Amaya Lopez
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	97.425056 - de Puerto Guzman.
DIRECCIÓN:	B/ Los Fundadores
CELULAR No:	3107405603
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	<i>Luis Carlos Amaya</i>

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

Radicado 2304249991865



NIT 817 000 992 -5

**ALCALDIA MUNICIPAL DE PIAMONTE CAUCA**  
**COMUNICADOS OFICIALES**  
**ASEGURAMIENTO**

Código: CO.06 F.03

Versión: 01

Fecha: 16/12/2015

Página 1 de 1

Piomonte Cauca, marzo 28 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 CARABALI CASTILLO**  
Coordinadora Punto Atención Piomonte  
Correo: [pap.coordinacion@gmail.com](mailto:pap.coordinacion@gmail.com)  
Teléfono: 3107650796  
Ciudad: Piomonte Cauca

Cordial y atento saludo,

**Ref. Garantía en la prestación de servicio**

El municipio de Piomonte 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, la contratación y garantía del servicio de alimentación para los pacientes hospitalizados, teniendo en cuenta que, según REPS, el servicio se encuentra habilitado con el código 129 para HOSPITALIZACIÓN ADULTOS y el código 130 para HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA, y según PQRS 017 interpuesta por el Concejal Luis Carlos Amaya López los pacientes en servicio de hospitalización manifiestan no tener este servicio y están siendo ellos mismos los que se alimentan, además de la confirmación de la NO garantía del servicio según coordinación del PAP así como lo describe en la PQRS.

Agradezco se agilice la contratación y garantía del servicio de alimentación para usuarios hospitalizados en el PAP.

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

Anexo. PQRS 017

Institucionalmente.

  
**JENNIFER NATALY MARTÍNEZ ORTEGA**  
Secretaria de Salud y Protección Social  
Piomonte Cauca

**MUNICIPIO DE PIAMONTE**

*(NIT 817 000 992 -5)*  
Recibido por: Paula Wilson  
Fecha: 28 Marzo 2023  
Hora: 3:22 PM  
Nº 1551

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

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