

NOMBRE DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON

LUGAR: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No	HORA INICIA	3:00 pm	HOR A FINAL	3:30 pm	DIA	MES	AÑO
17	L				06	07	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 06 del mes de julio de 2023 sin representación de la liga de usuarios, en presencia de la secretaria de salud y de 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 el procedimiento de SIAU y apertura de buzón.

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

También por el momento la línea telefónica de asignación de citas se encuentra dañada según reporte verbal del área de facturación, de manera verbal se le solicita a coordinación reparación y mantenimiento de la línea lo más urgente posible teniendo en cuenta la gran necesidad de usuarios de zona rural. Se explica el formato de PQRSDf su función y el diligenciamiento adecuado.

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

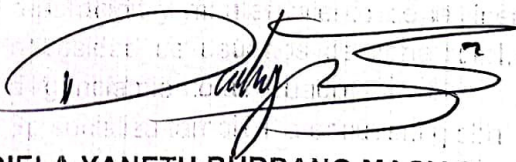
Se informa que el área de SIAU está presta a brindar una adecuada información y direccionamiento a los servicios ofertados por la ESE Popayán.

Se procede a la apertura de buzón con evidencia de PQRSDf: 2 PETICIONES.

ANEXOS:

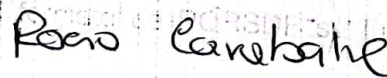
- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:



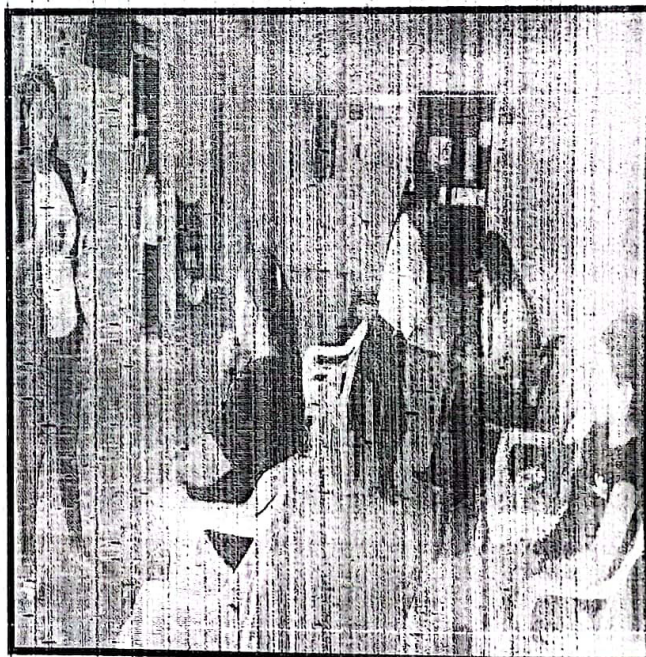
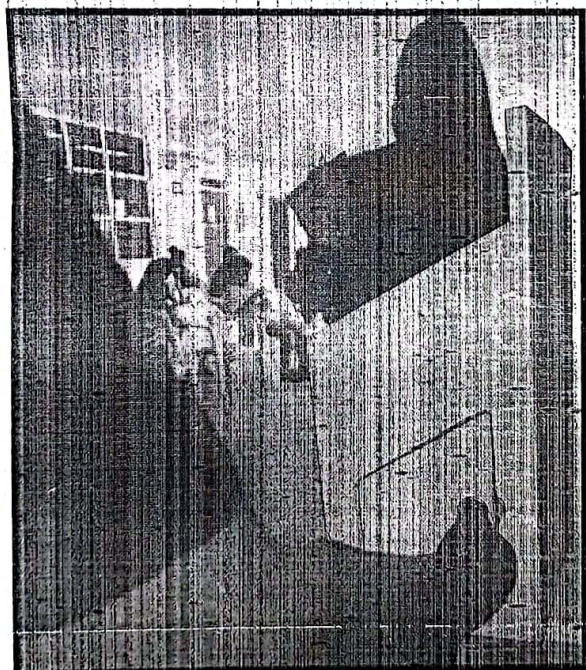
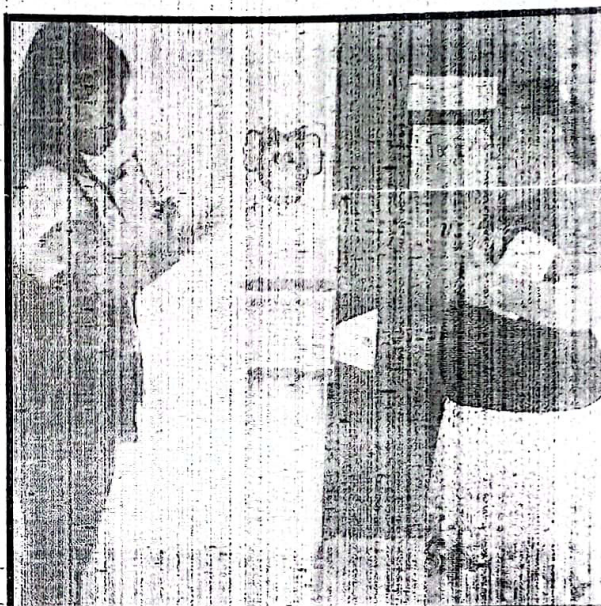
DIELA YANETH BURBANO MACIAS

CORDINADORA PAP



ALBA ROCIO CARABALI

- Registro fotográfico.





LISTADO DE ASISTENCIA
EVENTOS

FPD-07
VERSION 1
Fecha: Julio
2013
Pagina 1 de 1

REUNION - MOTIVO:	FECHA Y HORA:		CORREO ELECTRONICO	LUGAR:	
	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION			
Apertura de Buzon		06-07-2023		P.A.P.	
Daniela Vivero FLO	1117510093	3035069712		Daniela Vivero	USUARIO
Angie Gonzalez	11192155	322734021		Angie Gonzalez	USUARIO
Yelish Elena Vilong	11306791	3758837826		Yelish Vilong	USUARIO
Mella Sanchez M	26670913	9228496016		Mella Sanchez	USUARIO
Amanda Grajales Poscut	106020760	343488243		[Firma]	Apoyo Asesoramiento

2307139999860

FECHA: 30 06 23 Hora: 8 16 Lugar de atención: Las Delicias PQRSF # _____
 (Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Marcela Espinoza Joverin

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

NUMERO DE IDENTIFICACION: 26620155 CELULAR O FIJO: 3213724635

DIRECCION: Vereda las Delicias CORREO ELECTRONICO: _____

TIPO DE SOLICITUD: PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:

Doctora Rosio Carabali Solicito que favor se garantice la entrega de Medicamentos completos de acuerdo a la formula ordenado por el medico yo soy hipertensa y por lo general cuando voy a reclamar los medicamentos no los hay y toca comprarlos por lo tanto mantengo mal de salud. Espero que le puedan dar solucion a este problema.
 Marcela Espinoza Joverin

2307139999109

FECHA: 17 7 23 Hora: 7:33 Lugar de atención: PUNTO ATENCION Piamonte PQRSF # _____
 (Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Fabiola Cabrera Diaz

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

NUMERO DE IDENTIFICACION: 26644188 CELULAR O FIJO: 3115498715

DIRECCION: _____ CORREO ELECTRONICO: _____

TIPO DE SOLICITUD: PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:

doctora rosio carabali de manera respetosa Le pido que verifique el area de facturación por que siempre que vengo no hay sino un solo facturador i es mucha demora para que lo atiendan

Piamonte, 14 de julio de 2023.

Dra.
ALBA ROCIO CARABALI CATILLO
Coordinadora
Punto de Atención Piamonte

ASUNTO: NOTIFICACIÓN PETICION No. RADICADO 2307139999860

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la petición evidenciada a través de buzón de sugerencias, interpuesta por la señora Maricela España Joven, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, quien solicita garantía de entrega de medicamentos.

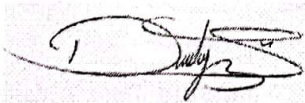
Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas 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:

Doctora Rocío Carabalí solicito que por favor se garantice la entrega de medicamentos completos de acuerdo a la formula ordenada por el médico. Yo soy hipertensa y por lo general cuando voy a reclamar los medicamentos no los hay, y toca comprarlos por lo tanto mantengo mal de salud. Espero que le puedan dar solución a este problema.

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, 14 de julio de 2023.

Dra.
ALBA ROCIO CARABALI CATILLO
Coordinadora
Punto de Atención Piamonte

ASUNTO: NOTIFICACIÓN PETICION No. RADICADO 2307139999109

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la petición evidenciada a través de buzón de sugerencias, interpuesta por la señora Fabiola Cabrera Díaz, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, quien solicita verificar la atención del área de facturación.

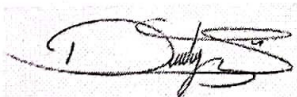
Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas 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:

Doctora Rocío Carabalí de manera respetuosa le pido que verifique el área de facturación porque siempre que vengo no hay si no un solo facturador y es mucha demora para que lo atiendan.

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
Reviso: Alba Rocío Carabalí



SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

SOLICITUD DE RESPUESTA PETICIONES

1 mensaje

SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

Para: coordinacion piamonte <pap.coordinacion@gmail.com>

14 de julio de 2023, 8:21

Muy buenos dias

Adjunto dos peticiones, para su respuesta oportuna.

Diela Yaneth Burbano Macias
Aux. Enfermería SIAU
Punto de Atención Piamonte
cel: 3214787710

4 adjuntos

2 PQRSD FABIOLA CABRERA.pdf
281K

2 DIREC PQRSD F CORDINACION.pdf
556K

1 DIREC PQRSD F CORDINACION.pdf
556K

1 PQRSD Fmaricela españa.pdf
2849K

Piamonte, 31 de julio de 2023.

Señora:

MARICELA ESPAÑA JOVEN

Celular: 3213724635

Vereda: LAS DELICIAS

ASUNTO: Respuesta radicado 2307139999860

Cordial Saludo.

En respuesta a la petición con radicado 2307139999860, evidenciada a través de buzón de sugerencias, posteriormente fue radicada en la Plataforma de PQRSDf del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora MARICELA ESPAÑA JOVEN; quien solicita garantía en la entrega de medicamentos.

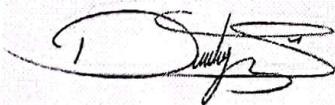
La E.S.E Popayán, punto de Atención Piamonte, desde el área de SIAU me permito informar que su petición se direcciono a coordinación, hecho del cual aun se encuentra en trámite de respuesta.

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.

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

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

Piamonte, 31 de julio de 2023.

Señora:

FABIOLA CABRERA DIAZ

Celular: 3115498715

Barrio: La paz

ASUNTO: Respuesta radicado 2307139999109

Cordial Saludo.

En respuesta a la petición con radicado 2307139999109, evidenciada a través de buzón de sugerencias, posteriormente fue radicada en la Plataforma de PQRSDf del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora FABIOLA CABRERA DIAZ; Verifique el área de facturación porque siempre que vengo no hay si no un solo facturador y es mucha demora para que lo atiendan

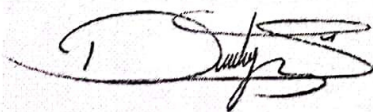
La E.S.E Popayán, punto de Atención Piamonte, desde el área de SIAU me permito informar que su petición se direcciono a coordinación, hecho del cual aun se encuentra en trámite de respuesta.

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.

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

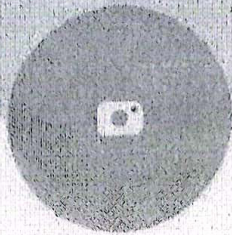
Agradecemos su atención.

Cordialmente



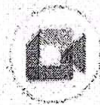
Diela Yaneth Burbano Macías
Afiliado Participe Sindicato SINTRAUNPROS
Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU
Empresa Social del Estado Popayán ESE

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías
Revisó: Rocío Carabalí Castillo




Maricela España Joven


321 3724635




Ver detalles de contacto

Hoy


 7:24 p. m.
Llamada saliente

 7:13 p. m.
Llamada saliente

1 de junio

 11:51 a. m.
Llamada perdida

30 de mayo

 10:44 a. m.



Fabilola Cabrera Cconcejo
Comite Campaña

311 5498715



Ver detalles de contacto

Hoy

7:25 p. m.
Llamada saliente

7:14 p. m.
Llamada saliente

23 de julio

3:22 p. m.
Llamada saliente

2:53 p. m.
Llamada saliente



Favoritos



Editar



Compartir



Más

PQRS 064- MELVA SANCHEZ VALDERRAMA

1 mensaje

secretariadesalud secretariadesalud <secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co>
Para: GERENCIA ESE PORAYAN <Gerencia@esepopayan.gov.co>, coordinacion piamonte <pap.coordinacion@gmail.com>
Cc: SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

6 de julio de 2023, 17:52

Buenas Tardes:

Cordial y atento saludo:

El municipio de Piamonte Cauca en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 en su artículo 44. Competencias de las entidades territoriales en el sector salud, numeral 44.1.3. **"Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción"**; se permite requerir, se dé respuesta oportuna con acciones de mejoras que beneficie a los usuarios y comunidad en general, la señora **MELVA SANCHEZ VALDERRAMA** identificada con CC: 26.630.913; interpone la PQRS 064, Se recuerda que según **el decreto 19 de 2012 en su ARTÍCULO 123. Programación de citas 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.*

Nota: usuaria se encuentra Activa en la NUEVA EPS



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

2 adjuntos

Oficio Garantía de servicios PQRS 064.pdf
455K

PQRS 064.pdf
418K



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, 06 de julio del 2023

Doctora:
ZULLI BERNARDA RUIZ MENESES
Gerente Empresa Social del Estado ESE- Popayán
Correo: zullibernarda@esepopayan.gov.co
Teléfono: 8333000
Ciudad: Popayán Cauca

Doctora:
ALBA ROCÍO CARABALÍ
Coordinadora Punto Atención Piamonte
Correo: pap.coordinacion@gmail.com
Teléfono: 3107850796
Ciudad: Piamonte Cauca

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

Cordial y atento saludo,

El municipio de Piamonte Cauca en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 en su artículo 44. Competencias de las entidades territoriales en el sector salud, numeral 44.1.3. "**Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción**"; se permite requerir, se dé respuesta oportuna con acciones de mejoras que beneficie a los usuarios y comunidad en general, la señora **MELVA SANCHEZ VALDERRAMA** identificada con CC: 26.630.913; interpone la PQRS 064, Se recuerda que según el decreto 19 de 2012 en su **ARTÍCULO 123. Programación de citas 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.

PARÁGRAFO. 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 atenta a dicha solicitud a la PQRS, cualquier información remitir al correo secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co

Se anexa PQRS:064.

Institucionalmente,

JENNIFER NATALY MARTINEZ ORTEGA
Secretaria de salud y Protección Social

MUNICIPIO DE PIAMONTE
NIT 817 000 992 -5
Recibido por: *[Handwritten Signature]*
Fecha: 06 Julio 2023
Hor.: 5:40 PM
N-3049

Elabora y proyecto: Amanda Grajales- Apoyo Aseguramiento

Revisó y Aprobó: Jenifer Martinez - secretaria de Salud y protección Social

CC EPS EMSSANAR S.A.S

¡Experiencia y humildad al servicio de la comunidad!

www.piamonte-cauca.gov.co - Email: secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co



SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

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

PQRSF No.	061
FECHA DE RADICACIÓN	06-07-2023
INSTITUCIÓN COMPROMETIDA EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	Punto Atención Piamonte
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN	Caducos

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

Mi queja es debido a que llevo 3 veces tratando de obtener una cita odontológica y la persona encargada del área de odontología dice que no cuentan con agenda, que venga tal día y cuando vengo me dicen que no hay citas que la agenda está llena

SOLICITUD:

Disponibilidad de agenda en el área de odontología

ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	Melva Sanchez Valdearanga
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	26.630913
DIRECCIÓN:	13/centro Piamonte
CELULAR No:	322 840 006
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	Melva Sanchez U

RESPONSABLE DEL MANEJO DE LAS PQRS:	Armanda Grajales Poscubé
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	1060207760
CARGO:	Aseguramiento
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	Armanda Grajales

Piamonte, 14 de julio de 2023.

Área.
Odontología
Punto de Atención Piamonte

ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJA No. RADICADO 2307139998193

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la queja evidenciada a través de buzón de sugerencias, interpuesta por la señora Melva Sánchez Valderrama, radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, quien solicita disponibilidad de agenda en el área de odontología.

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

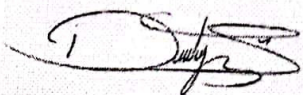
A continuación se describe la queja:

Mi queja es debido a que llevo 3 veces queriendo obtener una cita odontológica y la persona encargada del área de odontología dice que no cuentan con agenda, que venga tal día y cuando vengo me dicen que no hay citas que la agenda está llena.

Solicito disponibilidad de agenda en el área de odontología.

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

SOLICITUD DE RESPUESTA A QUEJA DIRECCIONADA DESDE SSM

1 mensaje

SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>
Para: pap.odontologias@gmail.com




14 de julio de 2023, 8:36

Muy buenos dias

Adjunto queja interpuesta por usuaria

--
Diela Yaneth Burbano Macias
Aux, Enfermería SIAU
Punto de Atención Piamonte
cel. 3214787710

3 adjuntos

-  **PQRS 064.pdf**
418K
-  **Oficio Garantia de servicios PQRS 064.pdf**
455K
-  **DIREC PQRSDF AREA ODONTOLOGIA.pdf**
557K

Piamonte, 31 de julio de 2023.

Señora:

MELVA SANCHEZ VALDERRAMA

Celular: 3228406016

Barrio: Barrio el centro

ASUNTO: Respuesta radicado 2307139998193

Cordial Saludo.

En respuesta a la queja con radicado 2307139998193, evidenciada a través de buzón de sugerencias, posteriormente fue radicada en la Plataforma de PQRSDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por la señora MELVA SANCHEZ VALDERRAMA; Solicito disponibilidad de agenda en el área de odontología.

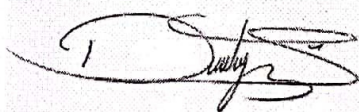
La E.S.E Popayán, punto de Atención Piamonte, desde el área de SIAU me permito informar que su queja se direcciono a coordinación, hecho del cual aun se encuentra en trámite de respuesta.

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.

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

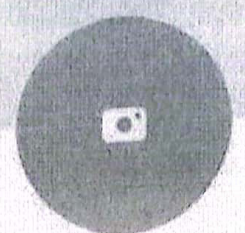
Agradecemos su atención.

Cordialmente



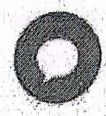
Diela Yaneth Burbano Macías
Afiliado Participe Sindicato SINTRAUNPROS
Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU
Empresa Social del Estado Popayán ESE

Proyectó: Diela Yaneth Burbano Macías
Revisó: Rocío Carabalí Castillo



322 8406016

Añadir nota



Hoy

7:25 p. m.
Llamada saliente

7:15 p. m.
Llamada saliente



NOMBRE DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON

LUGAR: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No	HORA INICIA	3:00 pm	HOR A FINAL	3:30 pm	DIA	MES	AÑO
18	L				13	07	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 13 del mes de julio de 2023 sin representación de la liga de usuarios, en presencia de la secretaria de salud y de 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 el procedimiento de SIAU y apertura de buzón.

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

También por el momento la línea telefónica de asignación de citas se encuentra dañada según reporte verbal del área de facturación, de manera verbal se le solicita a coordinación reparación y mantenimiento de la línea lo más urgente posible teniendo en cuenta la gran necesidad de usuarios de zona rural. 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.

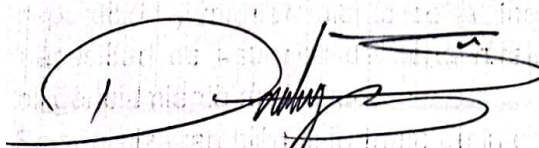
Se informa que el área de SIAU está presta a brindar una adecuada información y direccionamiento a los servicios ofertados por la ESE Popayán.

Se procede a la apertura de buzón sin evidencia de PQRSDf

ANEXOS:

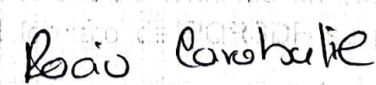
- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:

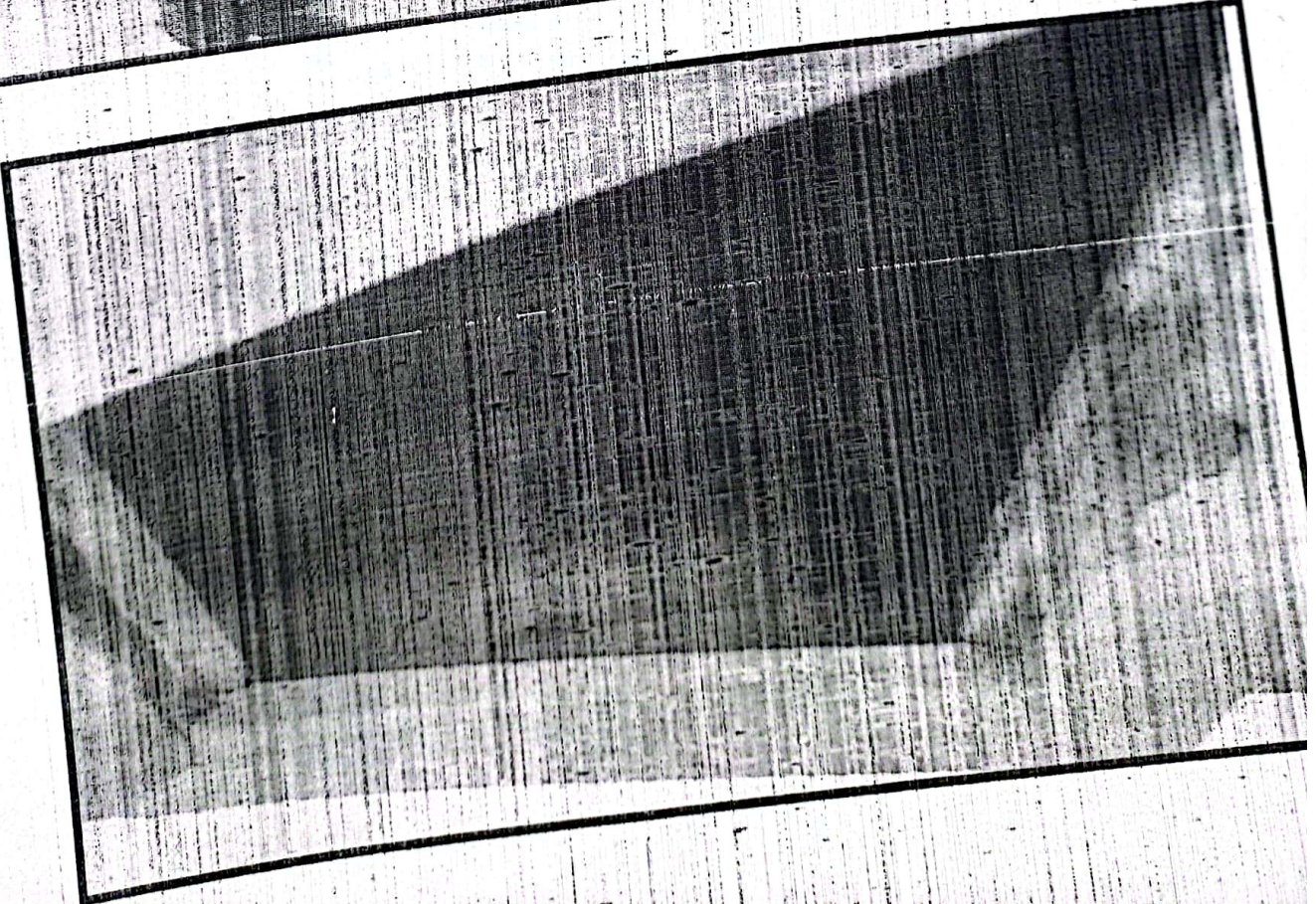


DIELA YANETH BURBANO MACIAS

CORDINADORA PAP



ALBA ROCIO CARABALI



6



Empresa Estatal del Estado
POPAYÁN S.A.S.
Impulsando el progreso

LISTADO DE ASISTENCIA EVENTOS

FPD-07

VERSION 1

Fecha: Julio
2013

Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura buzon

FECHA Y HORA:

13-07-2023

LUGAR:

Puerto Atención Pomonte

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	ENTIDAD o MUNICIPIO
<i>x Katevin Montenegro</i>	<i>7275963729</i>			<i>Katevin</i>	
<i>Davinson Arteaga Buitrago</i>	<i>1125179538</i>	<i>3102054171</i>		<i>[Signature]</i>	
<i>Maria Luján Amoja</i>	<i>27359990</i>	<i>3144139435</i>		<i>Maria Luján</i>	
<i>Liliana Solinas Burgos</i>	<i>111579324</i>	<i>3112428663</i>		<i>Liliana Solinas</i>	
<i>Amanda Grisales</i>	<i>1060207160</i>	<i>3143498243</i>		<i>[Signature]</i>	<i>Apoyo Aseguramiento</i>



Sistema Gestión de Calidad

ACTA

FPD-05

Versión 3

Fecha: ABRIL 2017

Página 1 de 3

NOMBRE DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON

LUGAR: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No	HORA INICIA	3:00 pm	HOR A FINAL	3:30 pm	DIA	MES	AÑO
19	L				27	07	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 julio de 2023 con representación de la liga de usuarios, y en presencia de la secretaria de salud y de 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 el procedimiento de SIAU y apertura de buzón.

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 se encuentra dañada según reporte verbal del área de facturación, de manera verbal se le solicita a coordinación reparación y mantenimiento de la línea lo más urgente posible teniendo en cuenta la gran necesidad de usuarios de zona rural. 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:

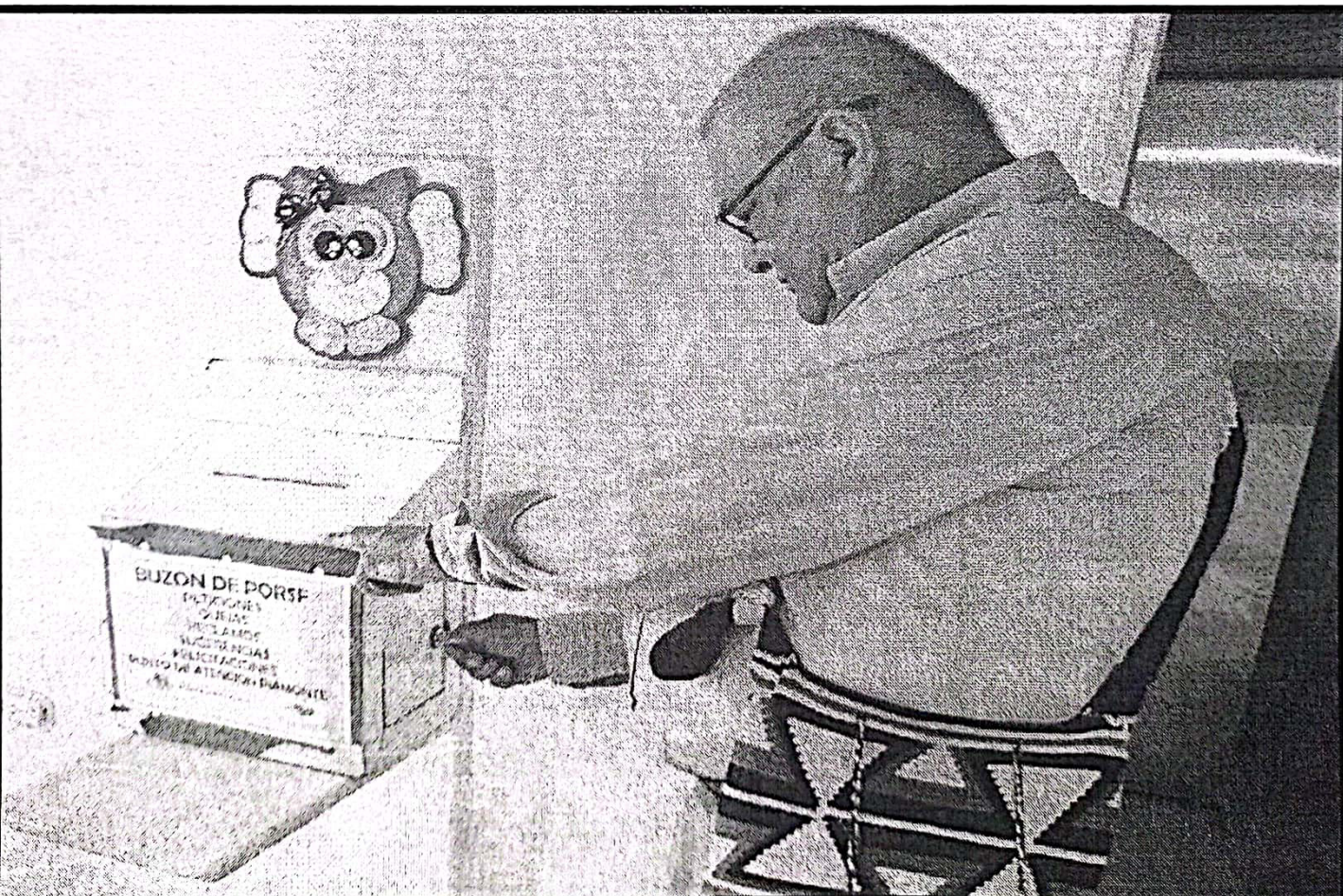
- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

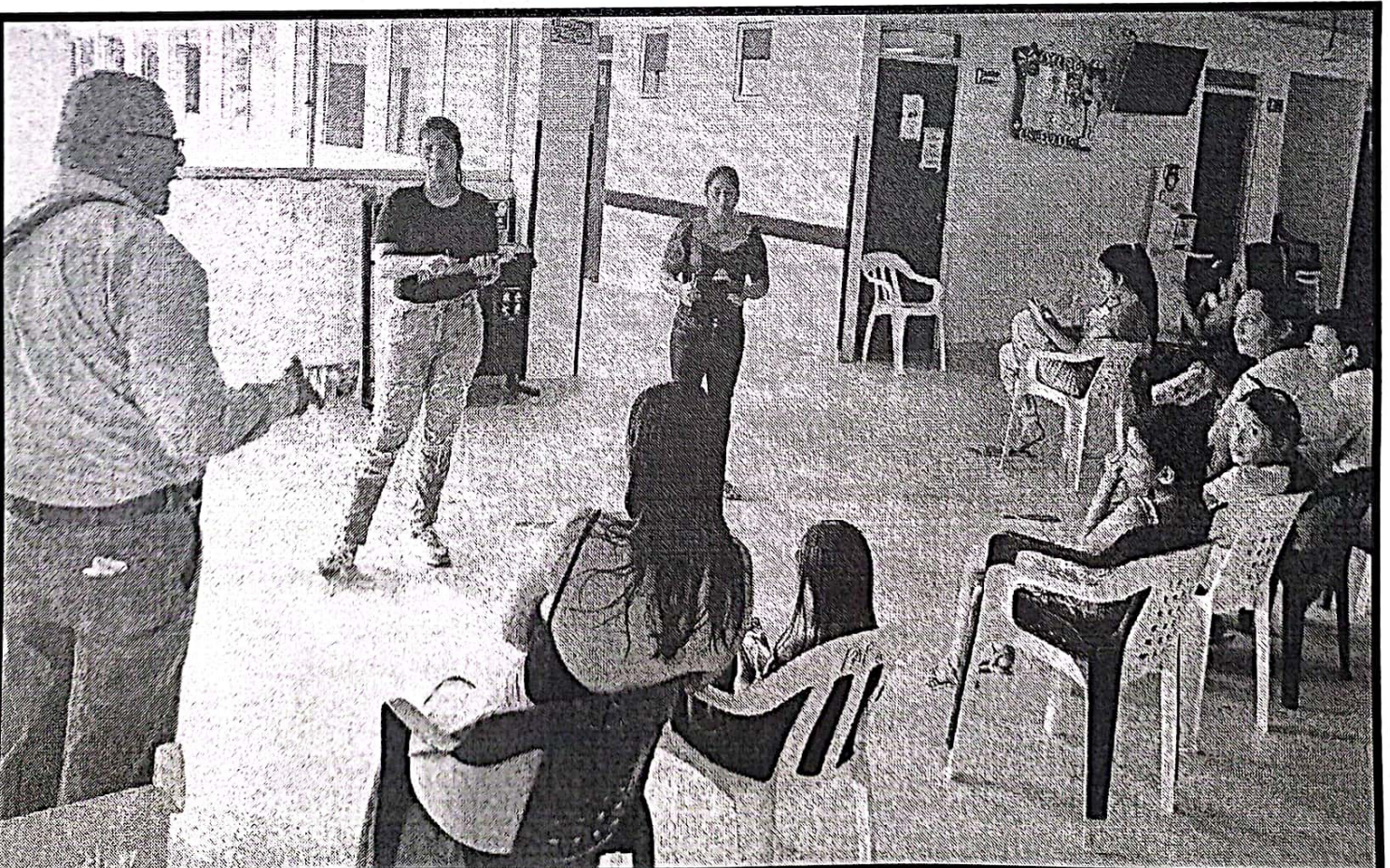
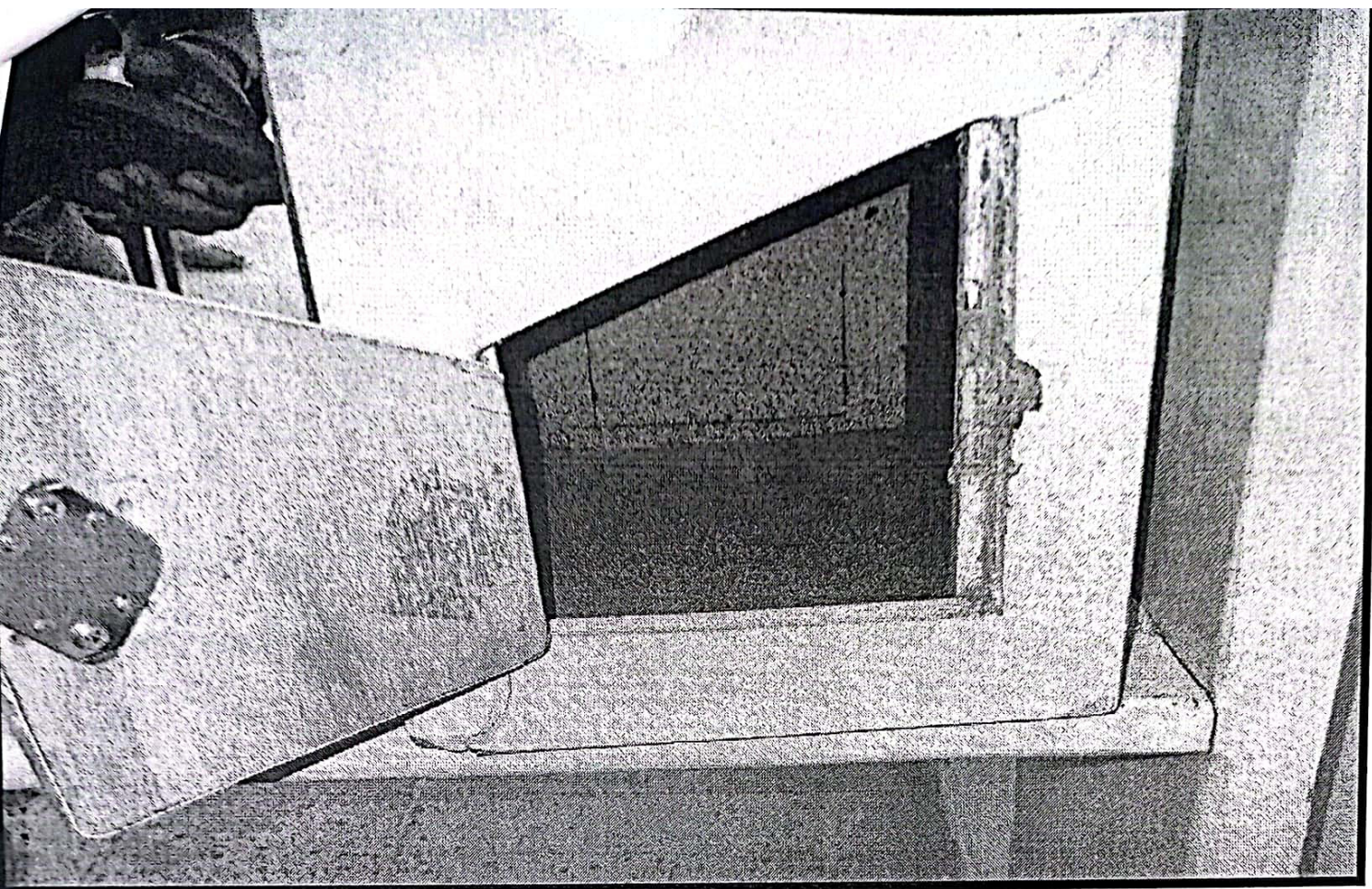
NOMBRE DE QUIEN ELABORO:

DIELA YANETH BURBANO MACIAS

CORDINADORA PAP

ALBA ROCIO CARABALI







LISTADO DE ASISTENCIA EVENTOS

FPD-07

VERSION 1

Fecha: Julio
2013

Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Buzon

FECHA Y HORA: 27 de Julio 2013
3:00 pm

LUGAR:

PAP.

NOMBRES Y APELLIDOS

IDENTIFICACION

TELEFONO

CORREO ELECTRONICO

FIRMA

ENTIDAD o
MUNICIPIO

1124849132
1007894706
26639973
1060207123
1060107760
18'108.178

3124152112
3147605977
3228406016
3121955304
3143488243
3239478244

20099999@gmail.com

Jenny Alexandra Zuluaga
Rosa Maria Restrepo Tapasco
Mirella Sanchez U
Ingrid Johanna Morales
Amanda Grigales
CARLOS Martinez

Jenny Zuluaga
Rosa Morales
Melos Sanchez
Kromy Morales

Emisnaya
CASAQUI
Nruu eps.
Emisnaya
APOYO
Asesamiento
P. P. U.S.



NIT 817 000 992 -5

COMUNICADOS OFICIALES

Versión: 01

ASEGURAMIENTO

Fecha: 18/12/2015

Página 1 de 1

Piamonte Cauca, 14 de julio del 2023

Doctora:
CARMEN STHEKA POTES
Coordinadora Talento Asistencial SINTRAUNPROS
Correo: asintencialsintraunpros@gmail.com
Teléfono: 3155898026
Ciudad: Popayán Cauca

Doctora:
DIANA COROLINA ANTE
Coordinadora Talento Humano SINTRAUNPROS
Correo: talentohumano.sintraunpros@gmail.com
Teléfono: 3126718083-3245077183
Ciudad: Popayán Cauca

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

Cordial y atento saludo,

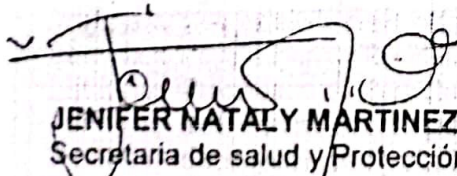
El municipio de Piamonte Cauca en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 en su artículo 44. Competencias de las entidades territoriales en el sector salud, numeral 44.1.3. "Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción"; se permite requerir, se dé respuesta oportuna con acciones de mejoras que beneficie a los usuarios y comunidad en general, el señor **BENITO CALDERON CALDERON** identificado con CC: 97.500.048; interpone la PQRS 067 donde solicita "mejor atención y trabajo del doctor Ever Iriarte"

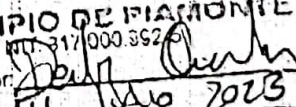
Se recuerda que según la Resolución 5596 de 2015 en su Artículo 6 "Responsabilidades de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, además de las responsabilidades señaladas en las normas vigentes, las instituciones prestadoras de servicios de salud, en el marco de lo establecido en la presente resolución, en el parágrafo: El proceso de verificación de derechos de los usuarios, será posterior a la realización del "Triage" y en consecuencia, "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

Se anexa PQRS 067

Institucionalmente,


JENIFER NATALY MARTINEZ ORTEGA
Secretaria de salud y Protección Social

MUNICIPIO DE PIAMONTE
NIT 817 000 992 -5
Recibido por: 
Fecha: 14 Julio 2023
Hora: 2:31 Tm
N° 3113

Elaboro y proyecto: Amanda Grajales - Apoyo Aseguramiento
Reviso y Aprobó: Jenifer Martinez - secretaria de Salud y protección Social



SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

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

PQRSF No.	067
FECHA DE RADICACIÓN	14-07-2023
INSTITUCIÓN COMPROMETIDA EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	P.A.P - SINTRAUNPROS
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN	Queja

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

Mi incertidumbre es frente al doctor Eiver Idarte, ya que soy un campesino que vive lejos del municipio de Piamonte y cuando uno recorre al hospital de Piamonte es por que algo le duele y necesita que el medico lo atienda. a finales del mes de junio fui al hospital por una alergia que tenia ya tenia 3 dias sin poder dormir a causa de esa alergia. y cuando fui el medico Eiver dice que es solo una alergia que no tiene nada y ni siquiera me atendio y me mando para la casa.

SOLICITUD:

Mejor atención y trabajo del doctor Eiver Idarte

ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	Benito Calderon Calderon
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	97.500048
DIRECCIÓN:	Vereda Angosturas
CELULAR No:	
FIRMA DEL RESPONSABLE PQR	Benito Calderon
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!

Municipio de Piamonte-cauca.gov.co - Celular: 3105573643 - Email: alcaldia@piamonte-cauca.gov.co

Piamonte, 17 de julio de 2023.

Dr.
EVER ENRIQUE IRIARTE
Medico

ASUNTO: NOTIFICACIÓN QUEJAS No. RADICADO 2307179998076

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me permito poner en su conocimiento la queja evidenciada el día 14 de julio de 2023 radicada en Secretaria de Salud Municipal, radicada en la Plataforma de PQRDF del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por el señor Benito Calderón Calderón, solicita mejorar la atención por parte del Dr Ever Enrique Iriarte.

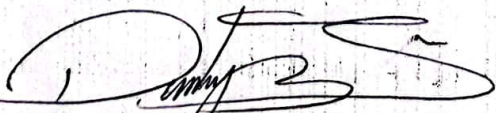
Con base en lo establecido en la Resolución 4028 de 1996 por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Por lo tanto, en el artículo 8 "Trámite de quejas y reclamos", refiere que: "las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas 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

A continuación se describe la queja:

Mi inconformidad es frente al Doctor Ever Iriarte, ya que soy un campesino que vive lejos del municipio de Piamonte y cuando uno recurre al hospital es porque algo le duele y necesita que el médico le atienda. A finales del mes de junio fui al hospital por una alergia que tenía, ya tenía tres días sin poder dormir a causa de esa alergia, y cuando fui el médico Ever dice que es solo una alergia, que no tenía nada y ni siquiera me atendió y me mando para la casa. Solicito mejor atención y trabajo del doctor Ever.

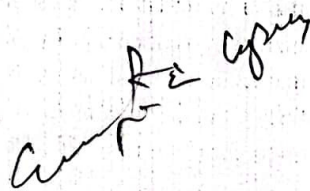
Agradecemos su atención:

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

Preveo: Diela Yaneth Burbano Macías
Revisó: Alba Rocío Carabali



PQRS 067- BENITO CALDERÓN CALDERÓN

1 mensaje

secretariadesalud secretariadesalud <secretariadesalud@piamonte-cauca.gov.co>
Para: asistencial.sintraunpros@gmail.com, talentohumano.sintraunpros@gmail.com
Cc: SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

14 de julio de 2023, 13:44

Buenas Tardes:

Cordial y atento saludo,

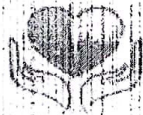
El municipio de Piamonte Cauca en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 en su artículo 44. Competencias de las entidades territoriales en el sector salud, numeral 44.1.3. "**Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción**"; se permite requerir, se dé respuesta oportuna con acciones de mejoras que beneficie a los usuarios y comunidad en general, el señor **BENITO CALDERON CALDERON** identificado con CC: 97.500.048; interpone la PQRS 067 donde solicita "**mejor atención y trabajo del doctor Ever Iriarte**"

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, "Triage" debe ser realizado a la llegada del paciente al servicio de urgencias "

Se anexa

-PQRS 067

- Oficio Garantía de los Servicios



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

2 adjuntos

pqs 067.pdf
375K

oficio pqs 067.pdf
340K



SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

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

PQRSF No.	067
FECHA DE RADICACION	14-07-2023
INSTITUCION COMPROMETIDA EN LA PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION	P.A.P - SINTRAUNPROS
TIPO DE SERVICIO COMPROMETIDO EN LA PETICION, QUEJA, RECLAMO O FELICITACION	Queja

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

Mi incertidumbre es frente al doctor Ewer Idarte, ya que soy un campesino que vive lejos del municipio de Piamonte y cuando uno recurre al hospital de Piamonte es por que algo le duele y necesita que el medico lo atienda. a finales del mes de junio fui al hospital por una alergia que tenia ya tenia 3 dias sin poder dormir a causa de esa alergia. y cuando fui el medico Ewer dice que es solo una alergia que no tiene nada y ni siquiera me atendio y me mando para la casa.

SOLICITUD:

Mejor atención y trabajo del doctor Ewer Idarte

ANEXOS:

NOMBRES Y APELLIDOS:	Benito Calderon Calderon
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	97.500048
DIRECCION:	Vereda Angosturas
CELULAR No:	
FIRMA DEL RESPONSABLE POR	Benito Calderon

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 - Celular: 3105573643 - Email: alcaldia@piamonte-cauca.gov.co

Piamonte, 31 de julio de 2023.

Señor:

BENITO CALDERON CALDERON

Celular: 3205659614

Vereda: Angosturas

ASUNTO: Respuesta radicado 2307179998076

Cordial Saludo.

En respuesta a la queja con radicado 2307179998076, evidenciada a través de buzón de sugerencias, posteriormente fue radicada en la Plataforma de PQRSDf del Punto de Atención Piamonte, interpuesta por el señor BENITO CALDERON CALDERON; Solicito mejor atención y trabajo del doctor Ever

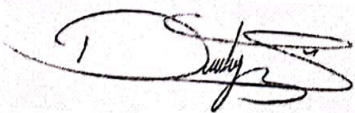
La E.S.E Popayán, punto de Atención Piamonte, desde el área de SIAU me permito informar que su queja se direcciono al médico, hecho del cual aun se encuentra en trámite de respuesta sin embargo evidencia que fue atendido por consulta externa.

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.

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

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

320 5659614

Añadir nota



Hoy

7:24 p. m.

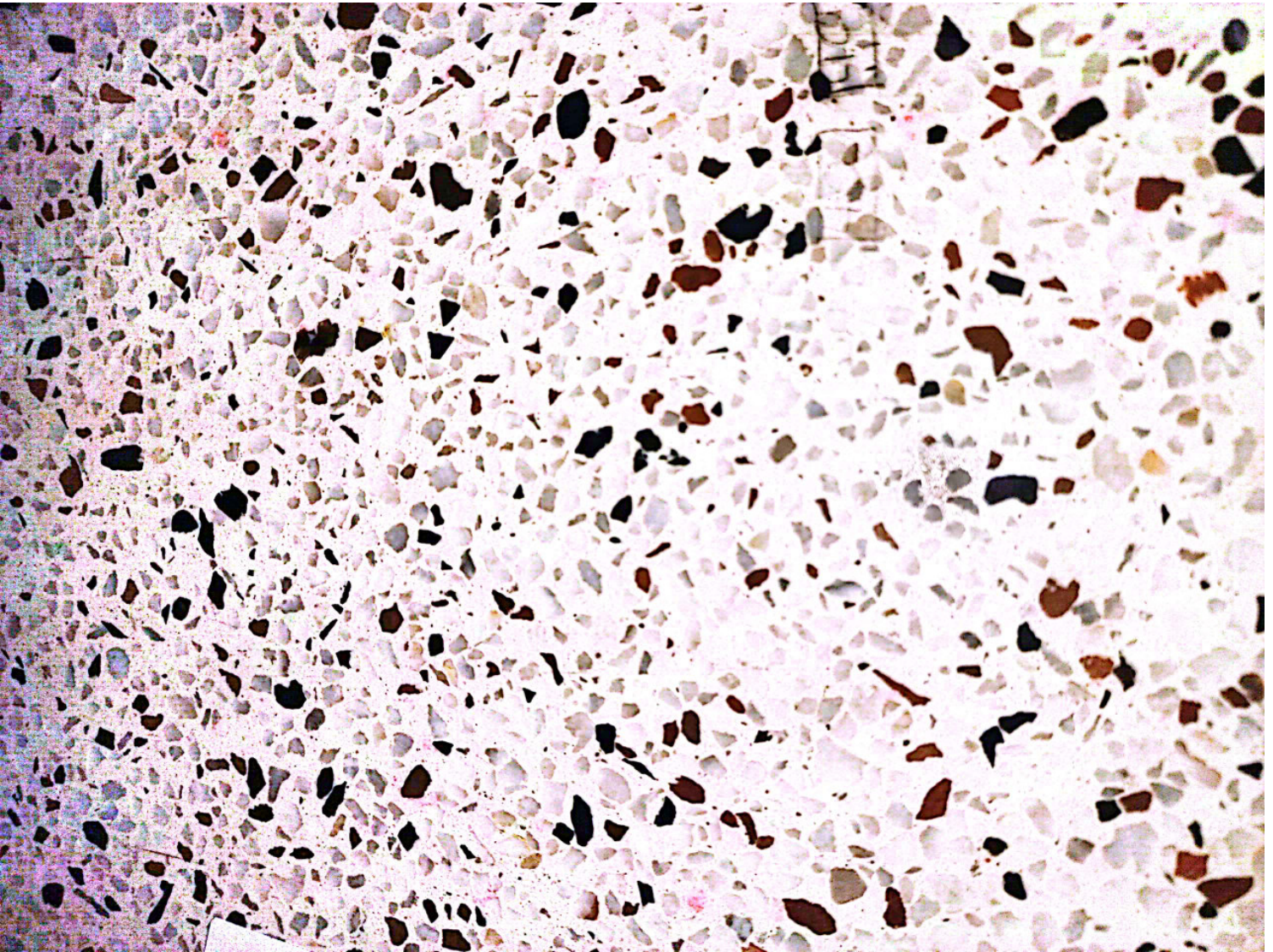
Llamada saliente



7:11 p. m.

Llamada saliente





Piamonte, 09 de agosto de 2023.

Doctora:

Jennifer Nataly Martinez Ortega
Secretaria de Salud y la Protección Social
Municipio de Piamonte

ASUNTO: Respuesta a solicitud por correo TRAZABILIDAD PQRSDF mes de julio 2023.

Cordial Saludo.

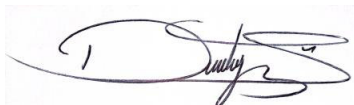
En respuesta a solicitud recibida por correo el día 27 de junio 2023 direccionada desde la Secretaria de Salud Municipal al área de SIAU de la Unidad de Atención Piamonte ESE Popayán se permite informar:

Se dio trazabilidad de las 2 Peticiones y 2 quejas a coordinación y al sindicato SINTRAUMPOS con el fin de obtener respuesta para los usuarios relacionados.

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

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 Carabalí Castillo

RESPUESTA A PQRSDF MES DE JULIO 2023

1 mensaje

SIAU PAP <pap.siau@gmail.com>

10 de agosto de 2023, 9:03

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

Muy buenos días


Nos permitimos brindar información del trámite con relación a las PQRSDF en mencion

Adjunto soportes de canalización

--

Diela Yaneth Burbano Macias
Aux, Enfermería SIAU
Punto de Atención Piamonte
cel: 3214787710


22 adjuntos

 **fabiola.pdf**
37K

 **2 PQRSDF FABIOLA CABRERA.pdf**
281K

 **Gmail - SOLICITUD DE RESPUESTA PETICIONES.pdf**
66K

 **1 DIREC PQRSDF CORDINACION - Maricela.pdf**
556K

 **maricela españa.pdf**
33K


 **2 DIREC PQRSDF CORDINACION- Fabiola.pdf**
556K


 **RTA QUEJAS PAP CANALES ATENC julio-1.pdf**
499K

 **RTA QUEJAS PAP CANALES ATENC julio-2.pdf**
499K


 **1 PQRSDFmaricela españa.pdf**
2849K









 **melva.pdf**
24K

 **Gmail - SOLICITUD DE RESPUESTA A QUEJA DIRECCIONADA DESDE SSM.pdf**
65K

 **DIREC PQRSDF AREA ODONTOLOGIA -melva.pdf**
557K

 **PQRS 064.pdf**
418K

 **Oficio Garantia de servicios PQRS 064.pdf**
455K

-  **RTA QUEJAS PAP CANALES ATENC julio-3.pdf**
499K
-  **benito calderon.pdf**
23K
-  **oficio pqrs 067.pdf**
340K
-  **Gmail - PQRS 067- BENITO CALDERÓN CALDERÓN.pdf**
123K
-  **pqrs 067.pdf**
375K
-  **DIREC QRSDF A MEDICO.pdf**
466K
-  **RTA QUEJAS PAP CANALES ATENC julio-4.pdf**
499K
-  **RTA A SSM DE TRAMITE DE QRSDF DE MANERA MENSUAL.pdf**
480K