



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

FGI-01
Versión 1
Fecha: Julio 2019
Página 3 de 9

6. JUNIO



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
12	L				01	06	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 01 del mes de junio 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 7 PQRSDf distribuidas así: PETICIONES: 7 QUEJAS: 0 RECLAMOS: 0 SUGERENCIAS: 0 DENUNCIAS:0 FELICITACIONES: 0

ANEXOS:

- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

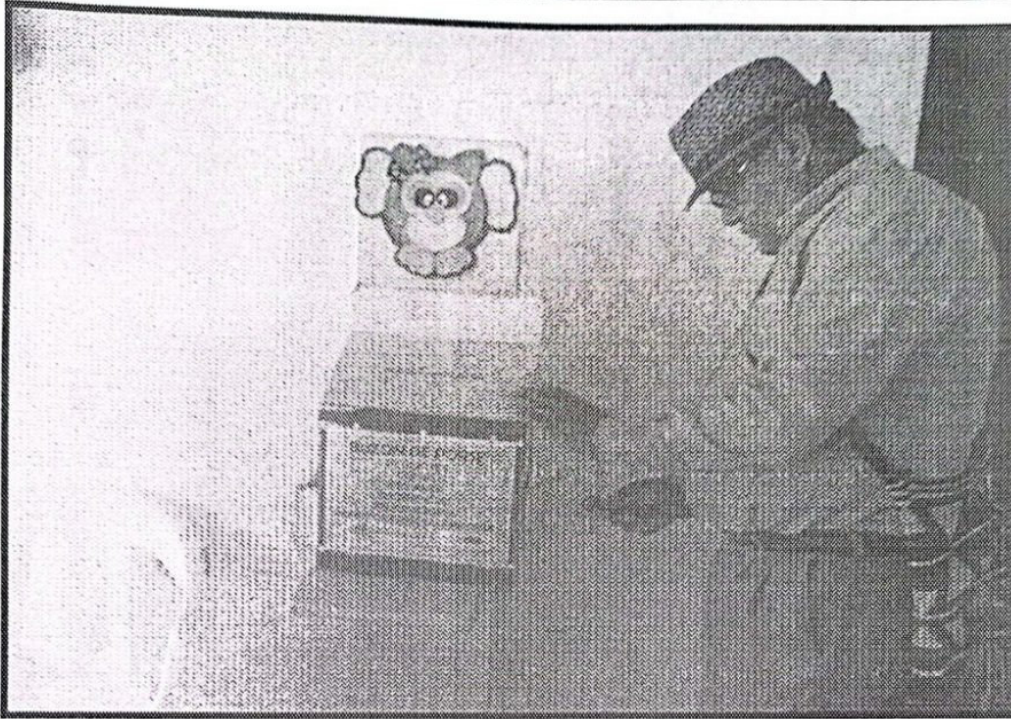
NOMBRE DE QUIEN ELABORO:

CORDINADORA PAP

DIELA YANETH BURBANO MACIAS

ALBA ROCIO CARABALI







LISTADO DE ASISTENCIA
EVENTOS

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

REUNION - MOTIVO:

Apertura de buzon.

FECHA Y HORA:

01 de Junio 2023

LUGAR:

P.A.P.

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	ENTIDAD o MUNICIPIO
Nubia Paola Vargas	1045727376	3217675327	Paola2913.1995@gmail.com	Nubia Vargas	
NICOLLE GARCIA PENAR	1118470399	3135305296	-	NICOLLE GARCIA	
penche bastos	1107743715	320970222			
Daniela Maupuy	1060202608	1060202608	atencionpiumontealagman@gmail.com		AIC EPS
Carlos Martinez	18'108'128	323948244			
Amanda Guajales	16020760	3113483243			Asesamiento



-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: 06/20/23 Hora: 9:26 Lugar de atención: Piamonte PQRSF # _____
(Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Linth Paola Bedoya Flores
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C T.I C.C C.E
NUMERO DE IDENTIFICACION: 1118072021 CELULAR O FIJO: 3144906447
DIRECCION: V Esmeralda CORREO ELECTRONICO: _____

TIPO DE SOLICITUD: PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:
Solicitamos otro facturador por motivo que el que esta no da basto

FIRMA Linth Paola Bedoya Flores 2306159992624

536137. Johana Agudelo



-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: 01/06/23 Hora: 10:10 Lugar de atención: Piamonte Cauca PQRSF # _____
(Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Lessy Fabiana Escobar Collazos
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C T.I C.C C.E
NUMERO DE IDENTIFICACION: 1172510436 CELULAR O FIJO: 3204988149
DIRECCION: Los Fundadores CORREO ELECTRONICO: _____

TIPO DE SOLICITUD: PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:
Solicito doctora vocio corabali que por favor coloquen otro facturador ya que el que esta no da basto

FIRMA Fabiana Collazos 2306159993123



-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: 1 06 23 Hora: 9:15 am Lugar de atención: Piamonte. PQRSF # _____
(Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Sandra Muñoz. OK
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: RC TI CC CE
NUMERO DE IDENTIFICACION: 40.603 241 CELULAR O FIJO: 3223251165
DIRECCION: _____ CORREO ELECTRONICO: _____

TIPO DE SOLICITUD: PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:
Doctora Rocío Carabaly. Solicito por favor me colaboren. (con las llamadas de citas a la en el hospital soy una mujer que vive en el campo y necesito a sacar citas). y no me las dan. y no contestan también. para que por favor coloquen en obstetricia a una persona más eficiente ya que a veces no nos dan cita. y hay personas que ni siquiera vienen alas citas.
FIRMA: Sandra Muñoz.

23 06159991834.



-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: 1 06 23 Hora: 9:15 am Lugar de atención: _____ PQRSF # _____
(Espacio reservado para la E.S.E.)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Damaris Astundoa OK
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: RC TI CC CE
NUMERO DE IDENTIFICACION: 417071226. CELULAR O FIJO: 3206714975
DIRECCION: _____ CORREO ELECTRONICO: _____

TIPO DE SOLICITUD: PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:
Doctora Rocío Carabaly solicito por favor otro persona en facturación ya que esta no da a basto y también para solicitar que contesten los telefonos



-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: 1 06 25 Hora: 8 8 Lugar de atención Piamonte. PQRSF # _____
(Espacio reservado para la E.S.E)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Rosa Dila Bavria H
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C T.I C.C C.E
NUMERO DE IDENTIFICACION: 1060208450 CELULAR O FIJO: 310 874 5199.
DIRECCION: B Monte Vello CORREO ELECTRONICO: _____

TIPO DE SOLICITUD: PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:

Coordinadora Roco Carabali, tenga un cordial Saludo. Solicito por favor otro facturador ya que el que esta no da abasto

FIRMA Rosa Dila B H. 2306159999930



-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: 1 06 23 Hora: 8 4 Lugar de atención Pramonte. PQRSF # _____
(Espacio reservado para la E.S.E)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): LUZDENNY COLLAZOS U
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C T.I C.C C.E Concedido
NUMERO DE IDENTIFICACION: 406129010 CELULAR O FIJO: 3204360112
DIRECCION: B/B de mayo CORREO ELECTRONICO: _____

TIPO DE SOLICITUD: PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:

solicito la necesidad de un facturador en el area ya que la persona que hay no da abasto para atender personal que llega a solicitar los seguros.

Por favor coordinadora Rocío Carabali tenga en cuenta mi petición, y justifique la necesidad ante la C.S.E. Popayán.

FIRMA [Signature] 2306159997388



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

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

-FORMATO PQRSF-

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

FECHA: 1 06 23 Hora: 9:45 AM Lugar de atención: Pumontá Cauca. PQRSF # _____
(Espacio reservado para la E.S.E)

NOMBRE COMPLETO (USUARIO): Andrés Isabel Bettrán
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C T.I C.C C.E OK
NUMERO DE IDENTIFICACION: 1067534128 CELULAR O FIJO: 3128282045
DIRECCION: _____ CORREO ELECTRONICO: _____

TIPO DE SOLICITUD: PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACION

POR FAVOR EXPLIQUE LA SITUACION PRESENTADA:
Doctora Gouo Carabaly soluto Portavoz
otra persona en facturación ya la
que esta no da abasto y también
para solutar que contesten los
teléfonos para solutar citas
cuales somos personas que vivimos en
el campo y solicitamos citas y
no contestan los teléfonos gracias

FIRMA Isabel Bettrán

2306159994402.



COORDINACION PIAMONTE

FGI-UI
Versión 1
Fecha: Diciembre 2012
Página 1 de 1

Piamonte Cauca 06 de julio de 2023

Señora:
Diela Burbano
Auxiliar de enfermería SIAU
Afiliada partícipe SINTRAUNPROS

Asunto: Radicación de respuesta a solicitudes realizadas por usuarios del Punto de Atención Piamonte

Me permito allegar respuestas de 7 sugerencias realizadas por usuarios de la Unidad de Atención en salud Piamonte, con el fin de que se emita a los mismos en el menor tiempo posible

Nombre de Usuaría	Numero de folios
Llineth Paola Bedoya Florez	1 folio
Lessy Fabiana Escobar	1 folio
Sandra Muñoz	1 folio
Damaris Artunduaga	2 folios
Rosa Dila Gaviria	1 Folio
Luz Denny Collazos	1 Folio
Nidia Isabel Beitran	2 Folios

Atentamente,

Rocio Carabali
ROCIO CARABALI CASTILLO
Coordinadora Punto de Atención Piamonte.

Rdo
[Signature]
07-07-2023
8:39am.

Piamonte, 06 de Julio de 2023

Señora:

LINETH PAOLA BEDOYA FLOREZ

Usuaría- Punto de Atención Piamonte

Ref: Respuesta a solicitud de facturador para el Punto de Atención Piamonte

Cordial Saludo.

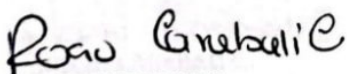
En calidad de Coordinadora del Punto de Atención Piamonte, me permito dar respuesta a solicitud radicada por usted, en relación a otro facturador para el Punto de Atención.

De acuerdo a mis competencias me permito informar que la entidad competente para hacer contrataciones es el Sindicato de Trabajadores Unidos para la Prosperidad "SINTRAUNPROS", entidad a la cual se encuentran afiliados los colaboradores del Punto de Atención Piamonte; y de alguna manera estas afiliaciones se hacen de acuerdo a lo contratado que tiene dicha entidad por parte de la ESE Popayán, por tal motivo dicha solicitud se remitió a la entidad en mención.

De igual forma me permito informar, que se le expuso la necesidad al área administrativa de la ESE Popayán, y siendo conscientes de la necesidad del servicio, se asignó al proceso de facturación a la funcionaria Nancy Milena Quiceno Bolaños, para desempeñar estas funciones junto con el afiliado partícipe de SINTRAUMPROS Daniel Martínez.

Es de anotar que desde el proceso de facturación una vez se asigna la cita se informa que deben acudir mínimo con 15 minutos de anterioridad a la hora asignada para la cita, y realizar el proceso de facturación ya que muchas veces se cuenta con diferentes inconvenientes como fallas de los servicios de internet, del sistemas y/o el fluido eléctrico que como es de su conocimiento es habitual en el municipio dificultando en ocasiones el proceso.

Agradezco su atención



ROCIO CARABALI C.

Coordinadora Unidad de Atención en Salud Piamonte.

Piamonte, 06 de Julio de 2023

Señora:

LESSY FABIANA ESCOBAR COLLAZOS

Usuaría- Punto de Atención Piamonte

Ref: Respuesta a solicitud de facturador para el Punto de Atención Piamonte

Cordial Saludo.

En calidad de Coordinadora del Punto de Atención Piamonte, me permito dar respuesta a su solicitud, en relación a otro facturador para el Punto de Atención.

De acuerdo a mis competencias me permito informar que la entidad competente para hacer contrataciones es el Sindicato de Trabajadores Unidos para la Prosperidad "SINTRAUNPROS", entidad a la cual se encuentran afiliados los colaboradores del Punto de Atención Piamonte; y de alguna manera estas afiliaciones se hacen de acuerdo a lo que tiene contratado dicha entidad por parte de la ESE Popayán, por tal motivo dicha solicitud se remitió a la entidad en mención.

De igual forma me permito informar, que se le ha expuesto la necesidad al área administrativa de la ESE Popayán, por lo que se asignó al proceso de facturación a la funcionaria Nancy Milena Quiceno Bolaños, para desempeñar estas funciones junto con el afiliado partícipe de SINTRAUMPROS Daniel Martínez.

Es de anotar que desde el proceso de facturación una vez se asigna la cita se informa que deben acudir mínimo con 15 minutos de anterioridad a la hora asignada para la cita, y realizar el proceso de facturación ya que muchas veces se cuenta con diferentes inconvenientes como fallas de los servicios de internet, del sistemas y/o el fluido eléctrico que como es de su conocimiento es habitual en el municipio dificultando en ocasiones el proceso.

Agradezco su atención


ROCIO CARABALI C.

Coordinadora Unidad de Atención en Salud Piamonte.

Piamonte, 06 de Julio de 2023

Señora:

SANDRA MUÑOZ

Usuaría- Punto de Atención Piamonte

Ref: Respuesta a solicitud de citas odontológicas vía telefónica, en el Punto de Atención Piamonte

Cordial Saludo.

En calidad de Coordinadora del Punto de Atención Piamonte, me permito dar respuesta a su solicitud, en relación a la asignación de citas odontológicas por medio de llamadas telefónicas.

Es de anotar que en aras de mejorar la comunicación con las diferentes áreas, desde coordinación se consiguió teléfonos de baja gama para cada una de ellas, pero se ha tenido inconvenientes debido a que como es de su conocimiento, después de cierto tiempo estos teléfonos se quedaron sin cobertura de señal dificultando el proceso, es por eso que se ha asignado una línea telefónica en horarios específicos para citas médicas y odontológicas, como se evidencia en la siguiente imagen:

**LINEAS TELEFONICAS DISPONIBLES
3142242655**

Citas Odontológicas Piamonte

De Lunes a viernes

Mañana: 08:00 am A 10:00am

Tarde: 02:00 pm A 03:00 pm

Sábados

Mañana: 08:00am A 09:00 AM

Citas Medicas Piamonte

De Lunes a viernes

Mañana: 10:01 am A 12:00pm

Tarde: 03:01 pm A 04:30 pm

Sábados

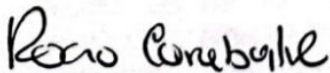
Mañana: 09:01am A 11:00 AM

Urgencias Piamonte: 3127881861

Punto Atención Mirafior: 3137206124

De igual manera, agradecemos su solicitud ya que esto nos permite adelantar acciones en pro de mejorar los servicios, en este sentido desde el área de coordinación se están adelantando gestiones para consecución de teléfonos con las características requeridas y poder ir solucionando esta necesidad en cada una de las diferentes áreas.

Agradezco su atención



ROCIO CARABALI C.

Coordinadora Unidad de Atención en Salud Piamonte.

Piamonte, 06 de Julio de 2023

Señora:

DAMARIS ARTUNDUAGA

Usuaría- Punto de Atención Piamonte

Ref: Respuesta a solicitud de facturador para el Punto de Atención Piamonte y respuesta a línea telefónica de asignación de citas médicas

Cordial Saludo.

En calidad de Coordinadora del Punto de Atención Piamonte, me permito dar respuesta a su solicitud, en relación a otro facturador y respuesta a línea telefónica de asignación de citas médicas en el Punto de Atención.

De acuerdo a mis competencias me permito informar que la entidad competente para hacer contrataciones es el Sindicato de Trabajadores Unidos para la Prosperidad "SINTRAUNPROS", entidad a la cual se encuentran afiliados los colaboradores del Punto de Atención Piamonte; y de alguna manera estas afiliaciones se hacen de acuerdo a lo que tiene contratado dicha entidad por parte de la ESE Popayán, por tal motivo dicha solicitud se remitió a la entidad en mención.

De igual forma me permito informar, que se le ha expuesto la necesidad al área administrativa de la ESE Popayán, por lo que se asignó al proceso de facturación a la funcionaria Nancy Milena Quiceno Bolaños, para desempeñar estas funciones junto con el afiliado partícipe de SINTRAUMPROS Daniel Martínez.

Es de anotar que desde el proceso de facturación una vez se asigna la cita se informa que deben acudir mínimo con 15 minutos de anterioridad a la hora asignada para la cita, y realizar el proceso de facturación ya que muchas veces se cuenta con diferentes inconvenientes como fallas de los servicios de internet, del sistemas y/o el fluido eléctrico que como es de su conocimiento es habitual en el municipio dificultando en ocasiones el proceso.

En relación a la respuesta de la línea telefónica es de anotar que en aras de mejorar la comunicación con las diferentes áreas, desde coordinación se consiguió teléfonos de baja gama para cada una de ellas, y de hecho se asignaron dos líneas en el proceso de facturación, pero se ha tenido inconvenientes debido a que como es de su conocimiento, después de cierto tiempo estos teléfonos se quedaron sin cobertura de señal dificultando el proceso, es por eso que se ha asignado una línea telefónica en horarios específicos para citas médicas y odontológicas, como se evidencia en la siguiente imagen:

LINEAS TELEFONICAS DISPONIBLES

3142242655

Citas Odontológicas Piamonte

De Lunes a viernes

Mañana: 08:00 am A 10:00am

Tarde: 02:00 pm A 03:00 pm

Sábados

Mañana: 08:00am A 09:00 AM

Citas Medicas Piamonte

De Lunes a viernes

Mañana: 10:01 am A 12:00pm

Tarde: 03:01 pm A 04:30 pm

Sábados

Mañana: 09:01am A 11:00 AM

Urgencias Piamonte: 3127881861

Punto Atención Mirafior: 3137206124

De igual manera, agradecemos su solicitud ya que esto nos permite adelantar acciones en pro de mejorar los servicios, en este sentido desde el área de coordinación se están adelantando gestiones para consecución de teléfonos con las características requeridas y poder ir solucionando esta necesidad en cada una de las diferentes áreas.

Agradezco su atención

Rocio Carabali
ROCIO CARABALI C.

Coordinadora Unidad de Atención en Salud Piamonte.

Piamonte, 06 de Julio de 2023

Señora:

ROSA DILA GAVIRIA

Usuaría- Punto de Atención Piamonte

Ref: Respuesta a solicitud de facturador para el Punto de Atención Piamonte

Cordial Saludo.

En calidad de Coordinadora del Punto de Atención Piamonte, me permito dar respuesta a su solicitud, en relación a otro facturador para el Punto de Atención.

De acuerdo a mis competencias me permito informar que la entidad competente para hacer contrataciones es el Sindicato de Trabajadores Unidos para la Prosperidad "SINTRAUNPROS", entidad a la cual se encuentran afiliados los colaboradores del Punto de Atención Piamonte; y de alguna manera estas afiliaciones se hacen de acuerdo a lo que tiene contratado dicha entidad por parte de la ESE Popayán, por tal motivo dicha solicitud se remitió a la entidad en mención.

De igual forma me permito informar, que se le ha expuesto la necesidad al área administrativa de la ESE Popayán, por lo que se asignó al proceso de facturación a la funcionaria Nancy Milena Quiceno Bolaños, para desempeñar estas funciones junto con el afiliado partícipe de SINTRAUMPROS Daniel Martínez.

Es de anotar que desde el proceso de facturación una vez se asigna la cita se informa que deben acudir mínimo con 15 minutos de anterioridad a la hora asignada para la cita, y realizar el proceso de facturación ya que muchas veces se cuenta con diferentes inconvenientes como fallas de los servicios de internet, del sistemas y/o el fluido eléctrico que como es de su conocimiento es habitual en el municipio dificultando en ocasiones el proceso.

Agradezco su atención


ROCIO CARABALI C.

Coordinadora Unidad de Atención en Salud Piamonte.

Piamonte, 06 de Julio de 2023

Señora:

LUZ DENNY COLLAZOS

Usuaría- Punto de Atención Piamonte

Ref: Respuesta a solicitud de facturador para el Punto de Atención Piamonte

Cordial Saludo.

En calidad de Coordinadora del Punto de Atención Piamonte, me permito dar respuesta a su solicitud, en relación a otro facturador para el Punto de Atención.

De acuerdo a mis competencias me permito informar que la entidad competente para hacer contrataciones es el Sindicato de Trabajadores Unidos para la Prosperidad "SINTRAUMPROS", entidad a la cual se encuentran afiliados los colaboradores del Punto de Atención Piamonte; y de alguna manera estas afiliaciones se hacen de acuerdo a lo que tiene contratado dicha entidad por parte de la ESE Popayán, por tal motivo dicha solicitud se remitió a la entidad en mención.

De igual forma me permito informar, que se le ha expuesto la necesidad al área administrativa de la ESE Popayán, por lo que se asignó al proceso de facturación a la funcionaria Nancy Milena Quiceno Bolaños, para desempeñar estas funciones junto con el afiliado participante de SINTRAUMPROS Daniel Martínez.

Es de anotar que desde el proceso de facturación una vez se asigna la cita se informa que deben acudir mínimo con 15 minutos de anterioridad a la hora asignada para la cita, y realizar el proceso de facturación ya que muchas veces se cuenta con diferentes inconvenientes como fallas de los servicios de internet, del sistemas y/o el fluido eléctrico que como es de su conocimiento es habitual en el municipio dificultando en ocasiones el proceso.

Agradezco su atención

Rocio Carabalié
ROCIO CARABALIÉ

Coordinadora Unidad de Atención en Salud Piamonte.

Piamonte, 06 de Julio de 2023

Señora:
NIDIA ISABEL BELTRAN
Usuaría- Punto de Atención Piamonte

Ref: Respuesta a solicitud de facturador para el Punto de Atención Piamonte y respuesta a línea telefónica de asignación de citas médicas

Cordial Saludo.

En calidad de Coordinadora del Punto de Atención Piamonte, me permito dar respuesta a su solicitud, en relación a otro facturador y respuesta a línea telefónica de asignación de citas médicas en el Punto de Atención.

De acuerdo a mis competencias me permito informar que la entidad competente para hacer contrataciones es el Sindicato de Trabajadores Unidos para la Prosperidad "SINTRAUNPROS", entidad a la cual se encuentran afiliados los colaboradores del Punto de Atención Piamonte; y de alguna manera estas afiliaciones se hacen de acuerdo a lo que tiene contratado dicha entidad por parte de la ESE Popayán, por tal motivo dicha solicitud se remitió a la entidad en mención.

De igual forma me permito informar, que se le ha expuesto la necesidad al área administrativa de la ESE Popayán, por lo que se asignó al proceso de facturación a la funcionaria Nancy Milena Quiceno Bolaños, para desempeñar estas funciones junto con el afiliado partícipe de SINTRAUNPROS Daniel Martínez.

Es de anotar que desde el proceso de facturación una vez se asigna la cita se informa que deben acudir mínimo con 15 minutos de anterioridad a la hora asignada para la cita, y realizar el proceso de facturación ya que muchas veces se cuenta con diferentes inconvenientes como fallas de los servicios de internet, del sistemas y/o el fluido eléctrico que como es de su conocimiento es habitual en el municipio dificultando en ocasiones el proceso.

En relación a la respuesta de la línea telefónica es de anotar que en aras de mejorar la comunicación con las diferentes áreas, desde coordinación se consiguió teléfonos de baja gama para cada una de ellas, y de hecho se asignaron dos líneas en el proceso de facturación, pero se ha tenido inconvenientes debido a que como es de su conocimiento, después de cierto tiempo estos teléfonos se quedaron sin cobertura de señal dificultando el proceso, es por eso que se ha asignado una línea telefónica en horarios específicos para citas médicas y odontológicas, como se evidencia en la siguiente imagen:

**LINEAS TELEFONICAS DISPONIBLES
3142242655**

**Citas Odontológicas Piamonte
De Lunes a viernes
Mañana: 08:00 am A 10:00am
Tarde: 02:00 pm A 03:00 pm
Sábados
Mañana: 08:00am A 09:00 AM**

**Citas Medicas Piamonte
De Lunes a viernes
Mañana: 10:01 am A 12:00pm
Tarde: 03:01 pm A 04:30 pm
Sábados
Mañana: 09:01am A 11:00 AM**

**Urgencias Piamonte: 3127881861
Punto Atención Miraflor: 3137206124**

De igual manera, agradecemos su solicitud ya que esto nos permite adelantar acciones en pro de mejorar los servicios, en este sentido desde el área de coordinación se están adelantando gestiones para consecución de teléfonos con las características requeridas y poder ir solucionando esta necesidad en cada una de las diferentes áreas.

Agradezco su atención

Rocio Carabali
ROCIO CARABALI C.

Coordinadora Unidad de Atención en Salud Piamonte.

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
13	L				08	06	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 08 del mes de junio de 2023 asisten de la liga de usuarios dos representantes previamente citados a través de circular con cronograma año 2023 para la apertura de buzón. La auxiliar de enfermería Diela Burbano da un saludo de bienvenida, posteriormente se realiza la presentación de los asistentes.

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

La usuaria Emir Lasso manifiesta que son buenos estos espacios pero que hayan varios usuarios para que se enteren mas del proceso de apertura del buzón, ella manifiesta que en horas de la mañana sería mejor ya que asiste más gente, se le informa que se pondrá en consideración de la liga de usuarios e instituciones competentes con el ánimo de facilitar la asistencia en su mayoría.


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

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

ANEXOS:

- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:



CORDINADORA PAP

Rocio Carabali

ALBA ROCIO CARABALI



Sistema Gestión de Calidad

ACTA

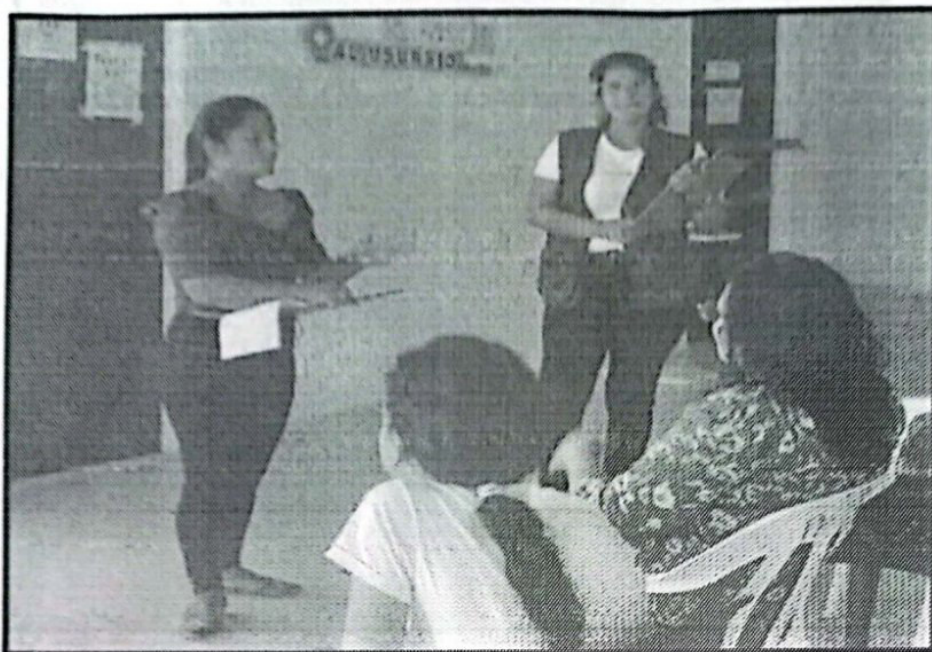
FPD-05

Versión 3

Fecha: ABRIL 2017

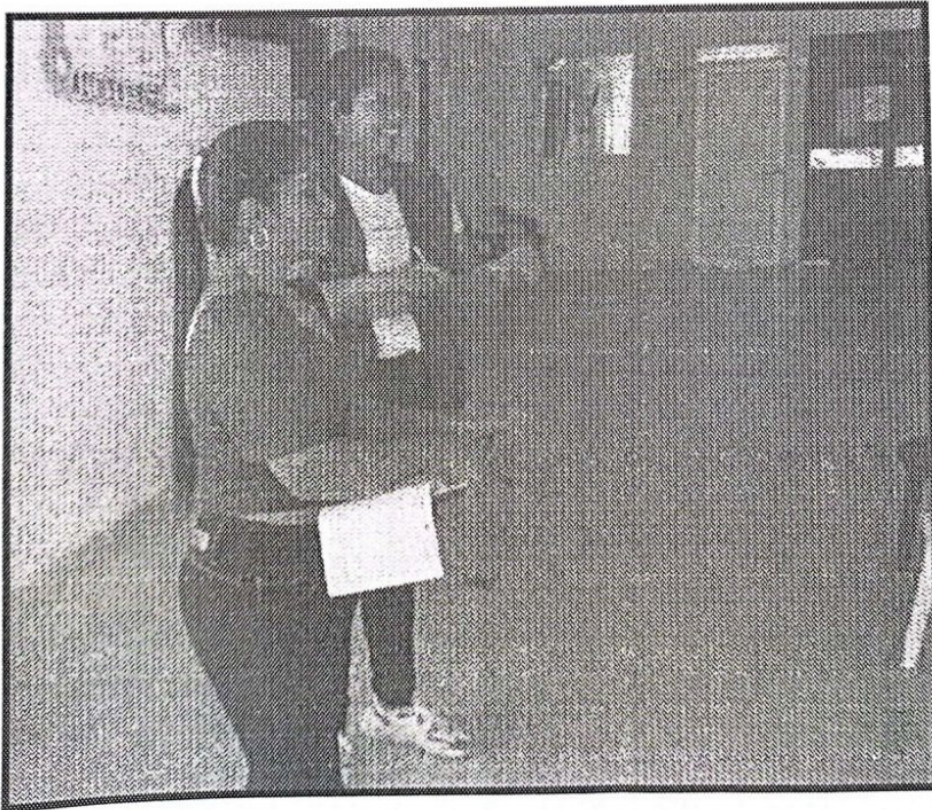
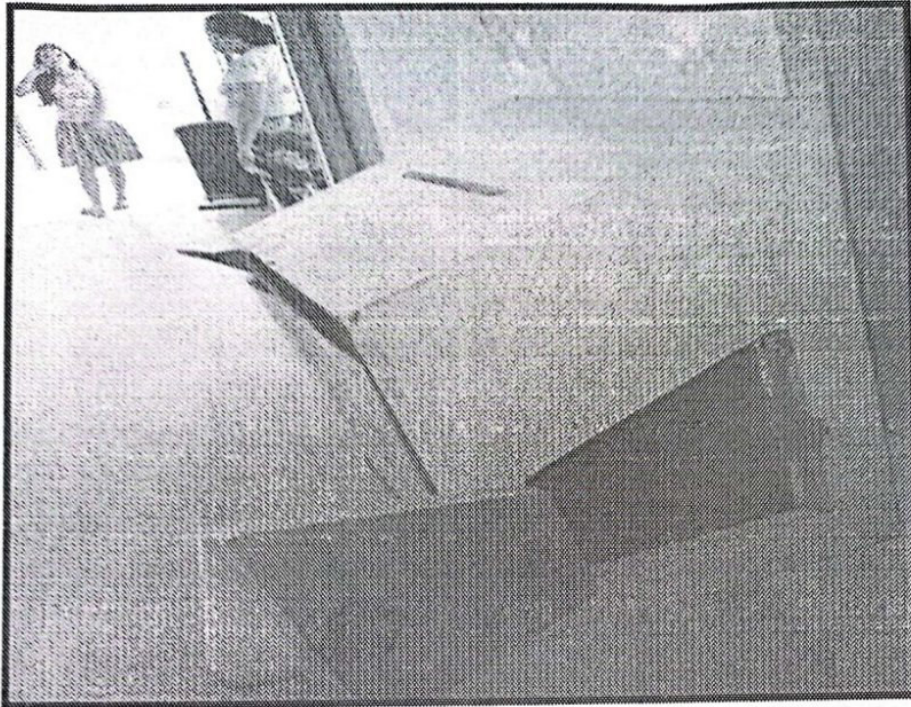
Página 2 de 3

DIELA YANETH BURBANO MACIAS





ACTA





LISTADO DE ASISTENCIA EVENTOS

FPD-07

VERSION 1

Fecha: Julio
2013

Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de Buzón

FECHA Y HORA:

Jueves 8 de Junio 3:00 PM

LUGAR:

P.A.P.

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	ENTIDAD o MUNICIPIO
Kelly Vanneca Polanía	117513333	3107513311	Uvanneca@polania.03@gmail.com	Kelly Vanneca	
Emir E Lasso C.	25670447	3105273787		Emir E. Colorado Usuaría	
Yadi Yamile González	1060207467	3229428388	Yadi.Yamil@GonzalezCallellera@gmail.com	Yadi Yamile González	Usuaría
Amanda Grayales	1060207700	3143488243	amandagr@jules2@gmail.com	<i>[Firma]</i>	Asseguramiento

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	3:20 pm	DIA	MES	AÑO
14	L				15	06	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 15 del mes de junio de 2023 sin representación de la lliga de usuarios, se procede con la reunión en presencia de la secretaria de salud quienes ya han sido citados previamente a través de circular con cronograma año 2023 para la apertura de buzón.

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

Se informa que se continuara cumpliendo con apertura todos los jueves a las 3:00 pm, también informa sobre los avances en mejoramiento continuo en la solicitud de asignación de citas por medio telefónico. Se ha entregado folletos en sala de espera, en eventos de aglomeración de personas de la comunidad y ubicación de carteleras informativas en puntos estratégicos, se ha publicado en redes sociales y whatsApp.

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

Se socializa también la encuesta global de satisfacción del cliente externo

Se entregan folletos de línea telefónica y horarios designados para solicitud de citas médicas y odontológicas.

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

ANEXOS:

- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

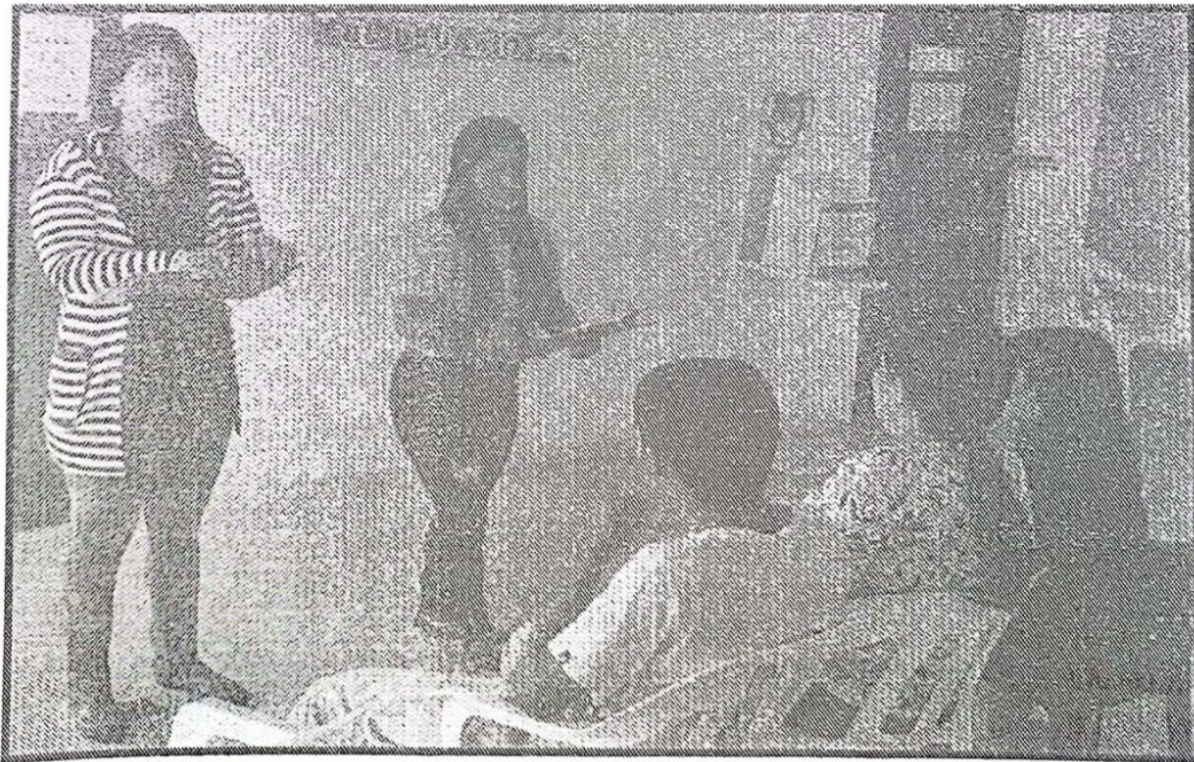
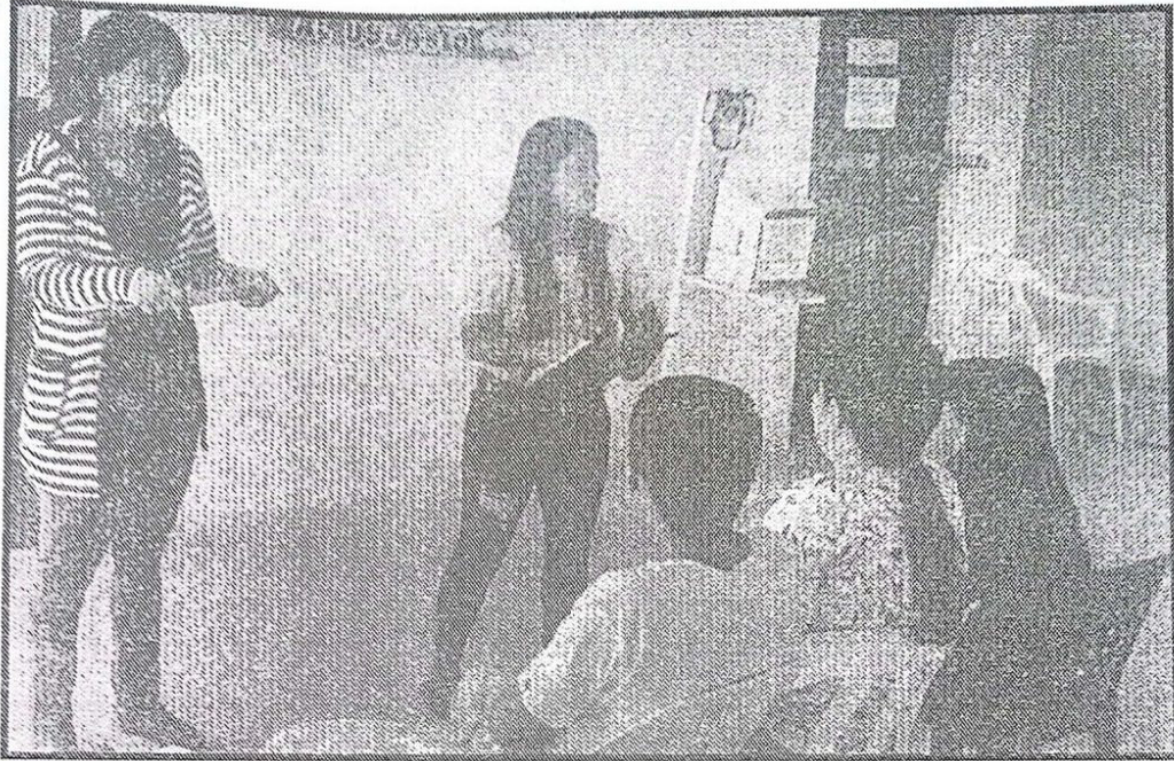
NOMBRE DE QUIEN ELABORO:

CORDINADORA PAP



Rocio Carabali
ALBA ROCIO CARABALI

DIELA YANETH BURBANO MACIAS







Asociación Social del Estero
POPAYAN E.S.E.
 C.R. 00289439

LISTADO DE ASISTENCIA EVENTOS

FPD-07

VERSION 1

Fecha: Julio
 2013

Página 1 de 1

REUNION - MOTIVO:

Apertura de buzon

FECHA Y HORA:

15 de Junio 2013

LUGAR:

P.A.P.

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	ENTIDAD o MUNICIPIO.
Regiberto Castro	69006347	3124951343		Regiberto Castro	Uguario
Edwin Figueroa Castro	106020573	320397755		Edwin	Uguario.
Amanda Grajales	106020760	3143488243		Amanda	Aboguinamiento
Dela Burbano	1061683134	3914787710		Dela Burbano	

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	3:20 pm	DIA	MES	AÑO
15	L				22	06	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 22 del mes de junio de 2023 con representación de la liga de usuarios, y en presencia de la secretaria de salud se procede con la reunión para la apertura de buzón. La auxiliar de enfermería Diela Burbano da un saludo de bienvenida, posteriormente se realiza la presentación de los asistentes.
 Se informa que se continuara cumpliendo con apertura todos los jueves a las 3:00 pm. También informa sobre los avances en mejoramiento continuo en la solicitud de asignación de citas por medio telefónico o presenciales, teniendo en cuenta esto, y por peticiones verbales de la comunidad rural quienes manifiestan se les dificulta llamar por que no tienen señal y/o llaman y no les responden la línea telefónica, por ende de manera verbal se le solicita a coordinación para que en el área de facturación se deje 3 turnos en la mañana y 3 en la tarde para dar solución a la necesidad del usuario del área rural. Por estos días se informa a la comunidad que el celular de facturación se encuentra dañado y coordinación manifiesta que el celular está en proceso de reparación.
 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 para brindar el mayor direccionamiento e información.
 Se procede a la apertura de buzón sin evidencia de PQRSDf.

ANEXOS:

- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:



CORDINADORA PAP

Alba Rocío Carabali
ALBA ROCIO CARABALI



DIELA YANETH BURBANO MACIAS

- Registro fotográfico del 22 de Junio 2023







**LISTADO DE ASISTENCIA
EVENTOS**

REUNION - MOTIVO:		FECHA Y HORA:		LUGAR:		ENTIDAD o MUNICIPIO
NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA		
<i>Apertura de buzon.</i>						
+ Adriana Muñoz G	7060206683	3223553498		Adriana Muñoz G.		Usuario
+ Estiven Andrey Jasso	18101495.	NT		<i>Estiven Andrey J.</i>		Usuario
Carlos Martinez	118378917	3105213787		<i>Carlos Martinez</i>		Usuario
Amanda Grajales	181108428	3939478244		<i>Amanda Grajales</i>		Usuario
	1060207780	3143482473		<i>[Signature]</i>		Secretaria S.

NOMBRE DE LA REUNION: PROCEDIMIENTO DE APÉRTURA DE BUZON

LUGAR: PUNTO DE ATENCION PIAMONTE (PAP)

ACTA No	HORA INICIA	3:00 pm	HOR A FINAL	3:30 pm	DIA	MES	AÑO
16	L				29	06	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 29 del mes de junio 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.

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

También informa que por el momento la línea telefónica de asignación de citas se encuentra dañada por información desde el 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.

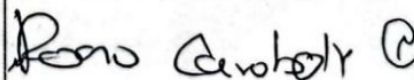
Se procede a la apertura de buzón sin evidencia de PQRSDF.

ANEXOS:

- Registro fotográfico
- Listado de asistencia

NOMBRE DE QUIEN ELABORO:

CORDINADORA PAP

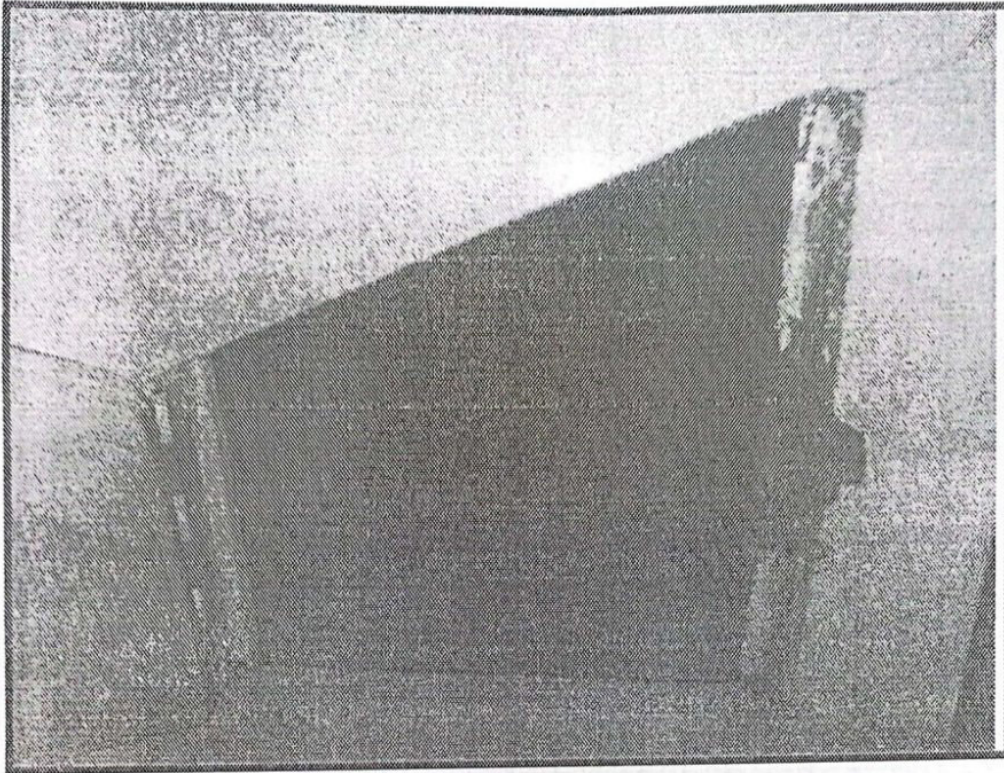



DIELA YANETH BURBANO MACIAS

ALBA ROCIO CARABALI

- Registro fotográfico del 29 de Junio 2023







**LISTADO DE ASISTENCIA
EVENTOS**

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

REUNION - MOTIVO:	FECHA Y HORA:	LUGAR:			
NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	ENTIDAD o MUNICIPIO
Apertera de buzon	29 - Junio - 23	PAP.			
Luis Alfonso Ruiz	1766366	3124853198		[Signature]	Pomonte
Maria Ines Figueroa	100745193	320 8882377	sucrefigueroa@gmail.com	[Signature]	Pomonte
Freddy Gonzalez	96333697	321 4249710		[Signature]	Pomonte
Miriam Gutierrez	96613465	NT		[Signature]	Pomonte
Glenn Espinosa Gutierrez	48657807	3142210496		[Signature]	Pomonte
Amanda Grajales	106020760	314 2483248		[Signature]	Pomonte