Guadalajara de Buga, 30 noviembre 2023

Economista
Mauricio Soto Berrio
Secretario de Salud Municipal.

ASUNTO: INFORME DE GESTION DE PQRS DEL SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD DEL MES NOVIEMBRE 2023.

Cordial saludo,

Con relación al asunto, en el área del Servicio de Atención a la Comunidad, se dan a conocer diferentes PQRS de los usuarios, donde en el mes de NOVIEMBRE del presente año, se allegaron diferentes solicitudes (PQRS), donde se les ayuda a solucionar inconvenientes estos con demora de autorizaciones, demora de asignación de citas, falta de entrega de medicamentos por las diferentes farmacias del municipio; se ha atendido diferentes comunidades en el Servicio de Atención a la Comunidad, como lo son Víctimas del conflicto armado, Discapacitados, Madres comunitarias, comunidad LGTBIQ, población vulnerable, Veedores, Asociación de usuarios, Madres cabeza de familia, población extranjera, entre otros.

PQRS MES DE NOVIEMBRE 2023				
TIPO DE QUEJAS				
ASIGNACION DE CITAS	AUTORIZACIONES	ORIENTACION	ENTREGA DE MEDICAMENTOS	PQRS
43	10	42	28	0
NUMERO TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS:				123
CLASIFICACION DE PQRSD				
EN GESTION		SOLUCIONADO		
63		60		

PQRS MES NOVIEMBRE 2023 POR EPS								
TOTAL, QUEJAS ATENDIDAS SEGÚN EPS								
EMSSANAR	NUEVA EPS	EPS SOS	SURA	SIN EPS	COMPENSAR EPS	COOSALUD	COSMITET	CAJACOPI
64	23	9	5	17	1	1	1	2
TOTAL, GENERAL: 123								

PQRS MES NOVIEMBRE 2023 POR IPS													
TOTAL, QUEJAS ATENDIDAS SEGÚN IPS													
AUDIFARMA	ENSALUD	IPS COMFANDI	GESENCRO	HDN	OTRA CIUDAD	IPS VIVIR	SIN IDENTIFICAR	FHSJB	CLINICA OFT. PALMIRA	CLINICA OFT. BUGA	MEDICIPS	CRUZ VERDE	CLINICA REDES IMAT
3	20	4	2	19	24	6	20	19	1	1	2	1	
TOTAL, GENERAL: 12													

A usuarios que se da orientación, gestión y solución, donde se comunica con las EPS, IPS, FARMACIAS, y ENTIDADES COMPETENTES que estén involucrada de manera DIRECTA, según el protocolo y/o los puntos establecidos por la secretaria de Salud Municipal y SAC.

GRAFICO TIPO DE PQRS NOVIEMBRE:

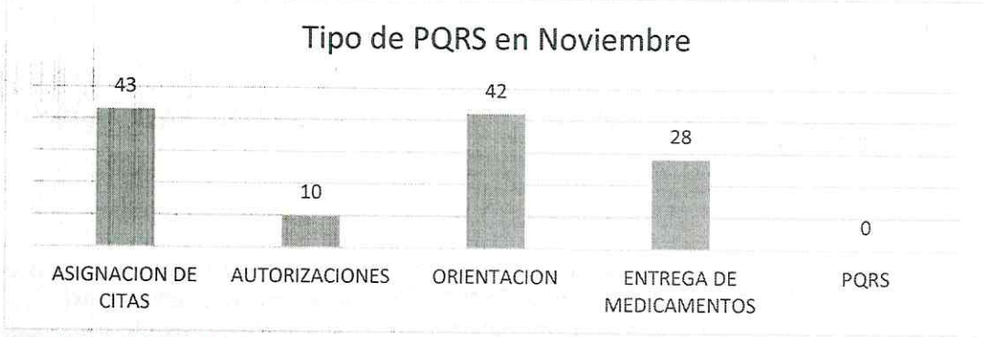
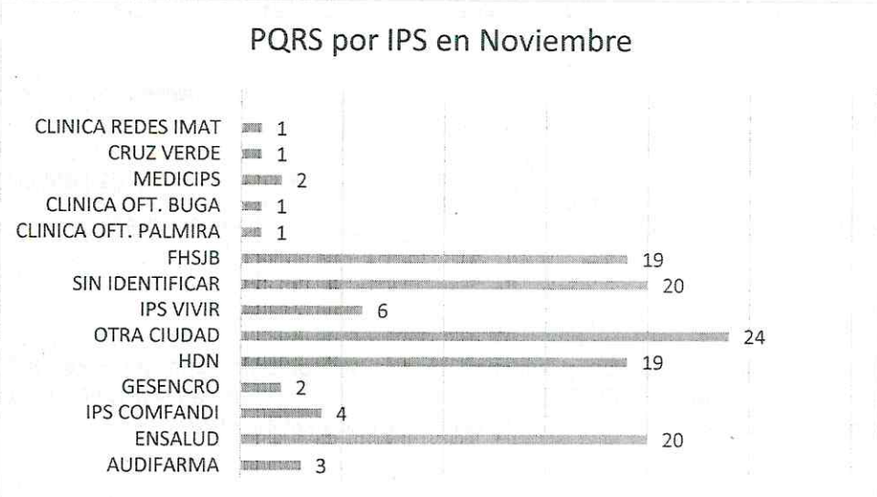


GRAFICO PQRS POR EPS:



GRAFICO PQRS POR IPS:



Cordialmente,

Yudy Marcela C.

MARCELA CUELLAR

CONTRATISTA - secretaria de Salud Municipal.

FECHA	NOMBRE	CEDULA	NACIONALIDAD	EDAD	DIRECCION
07-11-2023	OSCAR ANDRES TORO VALDERRAMA	1115070732	COLOMBIANO	34	VEREDA LA GRA
07-11-2023	MARLENE VALDERRAMA RAMIREZ	38872361	COLOMBIANO	54	VEREDA LA GRA
07-11-2023	LUIS MARIO RAMIREZ	6183375	COLOMBIANO	81	CALLE 31C#15-3
14-11-2023	ANA ESTELIA ORTEGA MARTINEZ	29284000	COLOMBIANO	82	CARRERA 7ae #1
14-11-2023	OLGA EDRIANA BARBOSA GUZMAN	38868258	COLOMBIANO	58	CARRERA 13317
17-11-2023	HECTOR FABIO HENAO CUELLAR	14897030	COLOMBIANO	49	CRA 15B 28-65
17-11-2023	JOSE EDEMIR ANGEL GASPAR	2730639	COLOMBIANO	83	CALLE10#13-54
17-11-2023	MARIA YASMIN CHARA ROJAS	31640411	COLOMBIANO		CRA6A #20B22 L
17-11-2023	OCTAVIO FERIA CARDENAS	4471196	COLOMBIANO	69	HABITANTE DE C
17-11-2023	ALFONSO ARIAS TERRANOVA	16705751	COLOMBIANO	59	CALLE 8BIS #3-3
17-11-2023	CLAUDIA PATRICIA GIRALDO CIFUENTES	43848261	COLOMBIANO	41	CRA 16#29-22
17-11-2023	CLAUDIA PATRICIA GIRALDO CIFUENTES	43848261	COLOMBIANO	41	CRA 16#29-22
21-11-2023	DIEGO TIGREROS	14875427	COLOMBIANO	70	LA PALOMERA
22-11-2023	ESPERANZA EDITH AYALA SOLANO	38853107	COLOMBIANO	68	CRA 16 #19-13
29-11-2023	MARTHA LILIANA LEON LONDOÑO	38870447	COLOMBIANO	56	CALLE33B#11A3

ZONA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	SEXO	EPS	IPS	TIPO DE QUEJA	ESPECIALIDAD
RURAL	NO REPORTA	3161002071	M	SIN EPS	SIN EPS	ORIENTACION	
RURAL	NO REPORTA	3161002071	F	SIN EPS	SIN EPS	ORIENTACION	
URBANO	NO REPORTA	3175783426	M	EMSSANAR	ENSALUD	MEDICAMENTO	
URBANO	NO REPORTA	3158483493	F	EMSSANAR	FHSJB	CITA MEDICA	NEUROLOGO
URBANO	NO REPORTA	3178021548-3155413668	F	SURA	CLINICA VASC	CITA MEDICA	VASCULAR
URBANO	NO REPORTA	3186032865	M	SIN EPS	SIN EPS	ORIENTACION	
URBANO	NO REPORTA	3168384477	M	NUEVA EPS	FHSB	CITA MEDICA	ECOGRAFIA
AS PALMAS	NO REPORTA	3217416598	F	EMSSANAR	FHSB	CITA MEDICA	ORTOPEDIA
URBANO	NO REPORTA	NO	M	SOS	SALUD TOTAL	ORIENTACION	
URBANO	NO REPORTA	3045371932-3183798320	M	EMSSANAR	ENSALUD	MEDICAMENTO	
URBANO	NO REPORTA	3145333689	F	EMSSANAR	EMSSANAR	AUTORIZACIC	GINECOLOGIA ONCOL
URBANO	NO REPORTA	3145333689	F	EMSSANAR	HOSPITAL UN	CITA MEDICA	
RURAL	NO REPORTA	3155398461	M	EMSSANAR	HDV	CITA MEDICA	
URBANO	NO REPORTA	3022303300	F	SURA	AYUDAS DIAG	CITA MEDICA	
URBANO	NO REPORTA	3161001833	F	EMSSANAR	ENSALUD	MEDICAMENTO	

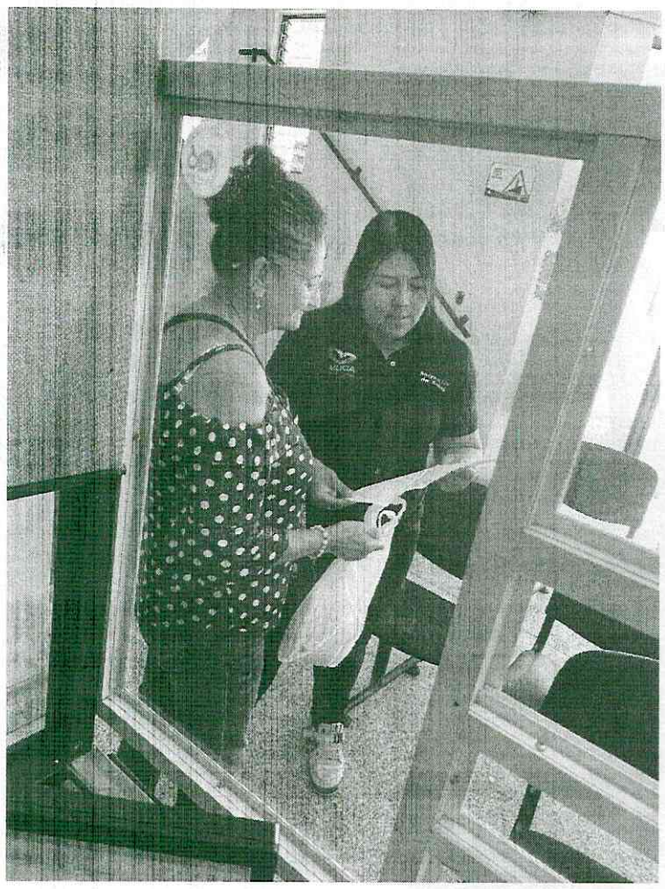
MOTIVO DE QUEJA	SE RECCIONA DESDE	ESTADO DEL TRAMITE	FUNCIONARIO	DESCRIPCION DE LA QUEJA
LLEGA USUARIO L AREA DEL SAC.	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE DIRECCIOA AL SEGUNDO PISO AL AREA DE ASEC
LLEGA USUARIO L AREA DEL SAC.	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE DIRECCIOA AL SEGUNDO PISO AL AREA DE ASEC
llega familiar del usuario en mención	SAC	EN GESTION	MARCELA	SE ENVIA CORREO ELECTRONICO A EMSSANAR Y A
llega usuaria adulta myor de 82 años	SAC	EN GESTION	MARCELA	SE ENVIA CORREO AL FHSJ CON SUS RESPECTIVO
llega usuaria al are de sac manifesta	SAC	EN GESTION	MARCELA	SE ENVIA CORREO A SURA Y A CLINICA VASCULAR I
LLEGA USUARIO AL AREA DEL SA	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE DIRECCIOA AL SEGUNDO PISO AL AREA DE ASEC
llega familiar del adulto mayor en me	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE ENVIA CORREO A FHSB CON SUS RESPECTIVOS
llega usuaria en mencin al area del s	SAC	EN GESTION	MARCELA	SE ENVIA CORREO A EMSSANAR Y FHSJB CON SUS
llega usuario al area del sac manifest	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE DIRECCIOA AL SEGUNDO PISO AL AREA DE ASEC
llega esposa del usuario en mencion	sac	EN GESTION	MARCELA	SE ENVIA CORREO ELECTRONICO A EMSSANAR Y A
Llega usuaria al area del sac manifes	SAC	EN GESTION	MARCELA	SE ENVIA CORREO A EMSSANAR CON SUS RESPEC
llega usuaria al area del sac manifest	SAC	EN GESTION	MARCELA	SE ENVIA CORREO ELECTRONIC A HOSPITAL DEPAI
SE ACERCA USUARIO AL AREA DE	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE COMUNICA CON HDV DE BUGA AL CUAL SE LE E
LLEGA USUARIA A L AREA DEL SA	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE LLAMA A IMAGENES DX DONDE NOS CONTESTA
llega usuaria al area del sac manifest	SAC	EN GESTION	MARCELA	SE ENVIA CORREO ELECTRONICO A EMSSANAR Y A

RESULTADO DE LA GESTION	EVIDENCIAS	LLAMADAS	CORREO 2	F.V	DIAS	ALERTA
PERSONAL					-22	
PERSONAL					-22	
CORREO ELECTRONICO					-22	VENCIO
CORREO ELECTRONICO					-15	VENCIO
CORREO ELECTRONICO					-15	VENCIO
PERSONAL					-12	
CORREO ELECTRONICO	EL 20 DE NOVIMBRE VIA WSP CON IMAGNES DIAGNOST				-12	
CORREO ELECTRONICO					-12	VENCIO
PERSONAL					-12	
CORREO ELECTRONICO					-12	VENCIO
CORREO ELECTRONICO					-12	VENCIO
CORREO ELECTRONICO	EL 20-11-2023	29-11-2023 SE LLAMA A LA USUARIA QUIEN			-12	VENCIO
WASSAP	la cita para el usuario quedo para el dia 24 de noviembre a las				-8	
TELEFONICA					-7	
CORREO ELECTRONICO						

Evidencia fotográfica ATENCION A USUARIOS/RECEPCION DE PQRS – SAC



14 noviembre 2023



17 noviembre 2023

Descripción: se realiza atención en el área del SAC, donde se recepcionan PQRS.

Fechas: 14, 17 noviembre 2023

Lugar: SAC

INFORME DE ACTIVIDADES No. 7

PERIODO 8 NOVIEMBRE 2023 AL 30 NOVIEMBRE 2023

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-1181-2023**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 2

OBLIGACION CONTRACTUAL
Según cronograma de actividades gestionar y realizar seguimiento semanal a las PQRS que se recepcionan en el Servicio de Atención a la Comunidad-SAC ante las EPS: Nueva EPS, SURA, y SOS sus IPS y farmacias, donde deberá de hacer correos por segunda vez contando el primero según días hábiles amparados según la norma si la gestión aun no es contestada.
EVIDENCIA
La contratista realiza gestión a las PQRS que son recepcionadas en el área del SAC de la SSM, donde se hace un seguimiento a cada una de las diferentes peticiones de los usuarios, se realizan correos por primera y segunda vez, teniendo en cuenta los días hábiles de respuesta amparados por la ley, esto con el fin de darle gestión y solución a los usuarios. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Correos electrónicos enviados a las IPS – EPS por primera y segunda vez.

Gmail

Fwd: JOSE JULIAN GAVIRIA SALCEDO.1 - C.C.:14875285

mensaje

ervicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 29 de noviembre de 202:
sac_salud@bugadigital.gov.co> 11:1

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: mié, 8 nov 2023 a las 10:15
Subject: Fwd: JOSE JULIAN GAVIRIA SALCEDO.1 - C.C.:14875285
To: <seradicacionpqrdyt@emssanareps.co>, Silvia Bastidas <silviabastidas@emssanar.org.co>

Buen dia

Se envia correo de segunda vez solicitando una respuesta para el usuario.

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: mar, 24 oct 2023 a las 11:38
Subject: JOSE JULIAN GAVIRIA SALCEDO.1 - C.C.:14875285
To: <seradicacionpqrdyt@emssanareps.co>

Buen dia;

se envía queja del usuario en mención con soportes ya que se acerca acudiente y refiere que ha sido imposible que la EPS autorice una TOMOGRAFÍA POR EMISIÓN DE POSITRONES (PEC - TC) (PBS).

JOSE JULIAN GAVIRIA SALCEDO
C.C.:14875285
CARRERA 14 # 28 a 31
CEL: 3185945353
70 AÑOS
EMSSANAR

Atentamente;
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

JOSE JULIAN GAVIRIA SALCEDO.1.pdf
2104K

Gmail

Fwd: PQRS LEON DUARTE CRESCENCIA CC.23505878

mensaje

ervicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 29 de noviembre de 202
sac_salud@bugadigital.gov.co> 11:1

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: mié, 8 nov 2023 a las 8:54
Subject: Fwd: PQRS LEON DUARTE CRESCENCIA CC.23505878
To: Farma zona norte <farmanorte@ensalud.com.co>
Cc: <seradicacionpqrdyt@emssanareps.co>

Buen dia

se envía correo por segunda vez ya que no hemos recibido respuesta para el usuario

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: mié, 11 oct 2023 a las 14:39
Subject: PQRS LEON DUARTE CRESCENCIA CC.23505878
To: Farma zona norte <farmanorte@ensalud.com.co>
Cc: <seradicacionpqrdyt@emssanareps.co>, Silvia Bastidas <silviabastidas@emssanar.org.co>

Buen dia

Presentó pqrs de usuario en mención de la cual su acudiente solicita de manera comedida la entrega de ENSURE ADVANCE LÍQUIDO 220ML /BOTELLA .

LEÓN DUARTE CRESCENCIA
CC.23505878
EDAD:90 AÑOS
DIRECCION: CALLE 22 #15-12 /POPULAR
TELEFONO: 3166734688
CORREO: lilianar197510@hotmail.com

Atentamente
--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

LEON DUARTE CRESCENCIA.pdf
1101K

Gmail

Fwd: PQRS LILIANA DELGADO SOSSA CC: 38867390

mensaje

ervicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 29 de noviembre de 202
sac_salud@bugadigital.gov.co> 11:1

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: mié, 8 nov 2023 a las 9:34
Subject: Fwd: PQRS LILIANA DELGADO SOSSA CC: 38867390
To: <seradicacionpqrdyt@emssanareps.co>, Silvia Bastidas <silviabastidas@emssanar.org.co>

Buen dia

Envio correo de segunda vez solicitando una respuesta oportuna para la usuaria en mención.

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: jue, 26 oct 2023 a las 17:29
Subject: PQRS LILIANA DELGADO SOSSA CC: 38867390
To: <seradicacionpqrdyt@emssanareps.co>, Silvia Bastidas <silviabastidas@emssanar.org.co>

Buen dia,

Presentó pqrs de usuaria en mención donde su acudiente pide comedidamente le hagan cambio de prestador ya que se ha dirigido varias veces a la clínica nuestra señora de los remedios a preguntar para el agendamiento de una cita para biopsia de mama por estereotaxia y siempre le dicen que no hay agenda.

LILIANA DELGADO SOSSA
CC: 38867390
EDAD: 56 AÑOS
DIR: CALLE 5 # 10-77 JOSE MARIA CABAL
TEL:3016325649
CORREO: lenisrubiela9@gmail.com

Atentamente,
--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

LILIANA DELGADO SOSSA 26-10-2023.pdf
3126K

Gmail

wd: PQRS USUARIA ROSA MARIA PUENTES MORENO CC: 29874819

mensaje

ervicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 29 de noviembre de 202
sac_salud@bugadigital.gov.co> 11:1

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: mié, 22 nov 2023 a las 16:53
Subject: Fwd: PQRS USUARIA ROSA MARIA PUENTES MORENO CC: 29874819
To: Adriana M Trujillo H <experienciadelusuario@fhsjb.org>, <experienciadelusuario.fhsjb.org@gmail.com>

Buenas tardes,
Se envia correo por tercera vez.

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: mié, 22 nov 2023 a las 10:59
Subject: Fwd: PQRS USUARIA ROSA MARIA PUENTES MORENO CC: 29874819
To: <experienciadelusuario.fhsjb.org@gmail.com>, Adriana M Trujillo H <experienciadelusuario@fhsjb.org>

Buen dia
se envia correo por segunda vez y que no hemos recibido respuesta para el usuario

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: vie, 6 oct 2023 a las 14:58
Subject: PQRS USUARIA ROSA MARIA PUENTES MORENO CC: 29874819
To: <experienciadelusuario.fhsjb.org@gmail.com>, Adriana M Trujillo H <experienciadelusuario@fhsjb.org>
Cc: <seradicacionpqrdyt@emssanareps.co>, Silvia Bastidas <silviabastidas@emssanar.org.co>

Buen dia,

Presentó pqrs de usuaria quien solicita comedidamente le asignen fecha para cita con especialista en gastroenterología y anestesiología ya que lleva varios dias preguntando en fhsjb y le dicen que no hay agenda , ella manifiesta que se mantiene muy enferma y todo lo que come le cae mal.

ROSA MARIA PUENTES MORENO
CC : 29874819
EDAD: 53 AÑOS
DIR: VEREDA LA MAGDALENA
TEL: 3174080674

Atentamente,
--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

ROSA MARIA PUENTES MORENO.pdf
6802K

Gmail

Fwd: PQRS USUARIA SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ CC: 38874219

mensaje

ervicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 29 de noviembre de 202
sac_salud@bugadigital.gov.co> 11:1

--------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: mié, 8 nov 2023 a las 8:45
Subject: Fwd: PQRS USUARIA SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ CC: 38874219
To: Buga Ensalud <sedebuga@ensalud.com.co>
Cc: <seradicacionpqrdyt@emssanareps.co>

Buen dia
se envia correo de segunda vez ya que no se ha recibido respuesta para el usuario en mencion

--------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: vie, 27 oct 2023 a las 16:39
Subject: PQRS USUARIA SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ CC: 38874219
To: Buga Ensalud <sedebuga@ensalud.com.co>
Cc: <seradicacionpqrdyt@emssanareps.co>, Silvia Bastidas <silviabastidas@emssanar.org.co>

Buen dia,

Presentó pqrs de usuaria en mención quien solicita comedidamente la entrega de
medicamento pendiente : tacrolimus 5mg XL ,ya que es una persona con transplante de riñón y no puede suspender el tratamiento.

SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ
CC:38874219
EDAD: 51 AÑOS
DIR. calle 32 # 12-32 balboa
TEL: 3173342264
CORREO: sandrapa972@gmail.com

Atentamente,

--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

--
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ 27-10-2023.pdf
713K

Gmail

Fwd: PQRS USUARIO SAMUEL SARMIENTO FLOREZ TI: 1191216999

mensaje

ervicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 29 de noviembre de 202
sac_salud@bugadigital.gov.co> 11:1

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: vie, 27 oct 2023 a las 7:45
Subject: Re: PQRS USUARIO SAMUEL SARMIENTO FLOREZ TI: 1191216999
To: Citas Tutelas <citas.tutelas@fciclubnoel.com>

Buen dia;

respondiendo a su petición, de verificar el número de autorización del paciente es: 2023001738729
Muchas gracias.

Atentamente;
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

El mié, 25 oct 2023 a las 9:14, Citas Tutelas (<citas.tutelas@fciclubnoel.com>) escribió:

Cordial saludo,

Me permito informar que por favor verificar el número de autorizacion del paciente.

Gracias.

El mar, 3 oct 2023 a las 17:25, Mónica Jimena Abello Erazo (<servicioalcliente@fciclubnoel.com>) escribió:

Buen dia,

Reenvío para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

FUNDACIÓN CLÍNICA INFANTIL
Club Noel
María Camila García
Auxiliar de Gestión al Cliente
Tel: (57) (2) 4854404 Ext: 1216
servicioalcliente@fciclubnoel.com
Cali, Valle - Colombia
Fundación Clínica Infantil Club Noel @ClubNoelCali www.clubnoel.org

---------- Forwarded message ---------
De: **Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga** <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Date: mar, 3 oct 2023 a la(s) 17:24
Subject: PQRS USUARIO SAMUEL SARMIENTO FLOREZ TI: 1191216999

Cc: <seradicacionpqrdyt@emssanareps.co>, Silvia Bastidas <silviabastidas@emssanar.org.co>

Buen dia ,

Presentó pqrs de usuario en mención donde su mamá solicita comedidamente le asignen cita con especialista en neurología pediátrica y psiquiatría pediátrica ya que lleva varios dias llamando a la clínica club noel , fue personalmente y envío correo pero le dicen que no hay agenda.

SAMUEL SARMIENTO FLOREZ
TI: 1191216999
EDAD: 12 AÑOS
DIR: CALLE 26 # 14 -4 JORGE ELIECER GAITAN
TEL:3154224144
CORREO: mara041989@gmail.com

Atentamente,
PAULA ANDREA LIBREROS
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

AVISO LEGAL: Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 , su decreto reglamentario 1377 de 2013 y las demás normal que lo modifiquen o lo adicionen, la Fundación Clínica Infantil Club Noel, lo invita a que conozca nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales que se encuentra disponible en la página web www.clubnoel.org, y que establece los procedimientos, canales y finalidades del uso de su información personal.
Esta comunicación contiene información que es confidencial y privilegiada. Es para uso exclusivo del destinatario/s. Si usted no es el destinatario/s tenga en cuenta que cualquier distribución, copia o uso incorrecto de este correo o la información que contiene, está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo en respuesta a este correo electrónico y elimínelo.
Las opiniones expresadas en este mensaje son responsabilidad exclusiva de quien las emite, no compromete la responsabilidad institucional y no necesariamente reflejan la posición de la Fundación Clínica Infantil Club Noel. Los empleados y usuarios del sistema de mensaje electrónico están expresamente advertidos de no generar contenido difamatorio; no deben infringir ni efectuar ninguna violación a los derechos de autor y otras disposiciones legales a través de comunicaciones y mensaje electrónico. Cualquier comunicado de esta naturaleza es contrario a la voluntad y la política de la Fundación Clínica Infantil Club Noel.

--
Cordialmente,

FUNDACIÓN CLÍNICA INFANTIL
Club Noel

Citas Tutelas
Tel: (57) (2) 4854404 Ext.: 1300
citas.tutelas@fciclubnoel.com
Cali, Valle - Colombia

Fundación Clínica Infantil Club Noel @ClubNoelCali www.clubnoel.org

AVISO LEGAL: Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 , su decreto reglamentario 1377 de 2013 y las demás normal que lo modifiquen o lo adicionen, la Fundación Clínica Infantil Club Noel, lo invita a que conozca nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales que se encuentra disponible en la página web www.clubnoel.org, y que establece los procedimientos, canales y finalidades del uso de su información personal.
Esta comunicación contiene información que es confidencial y privilegiada. Es para uso exclusivo del destinatario/s. Si usted no es el destinatario/s tenga en cuenta que cualquier distribución, copia o uso incorrecto de este correo o la información que contiene, está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo en respuesta a este correo electrónico y elimínelo.
Las opiniones expresadas en este mensaje son responsabilidad exclusiva de quien las emite, no compromete la responsabilidad institucional y no necesariamente reflejan la posición de la Fundación Clínica Infantil Club Noel. Los empleados y usuarios del sistema de mensaje electrónico están expresamente advertidos de no generar contenido difamatorio; no deben infringir ni efectuar ninguna violación a los derechos de autor y otras disposiciones legales a través de comunicaciones y mensaje electrónico. Cualquier comunicado de esta naturaleza es contrario a la voluntad y la política de la Fundación Clínica Infantil Club Noel.

--
PAULA ANDREA LIBREROS

INFORME DE ACTIVIDADES No. 7

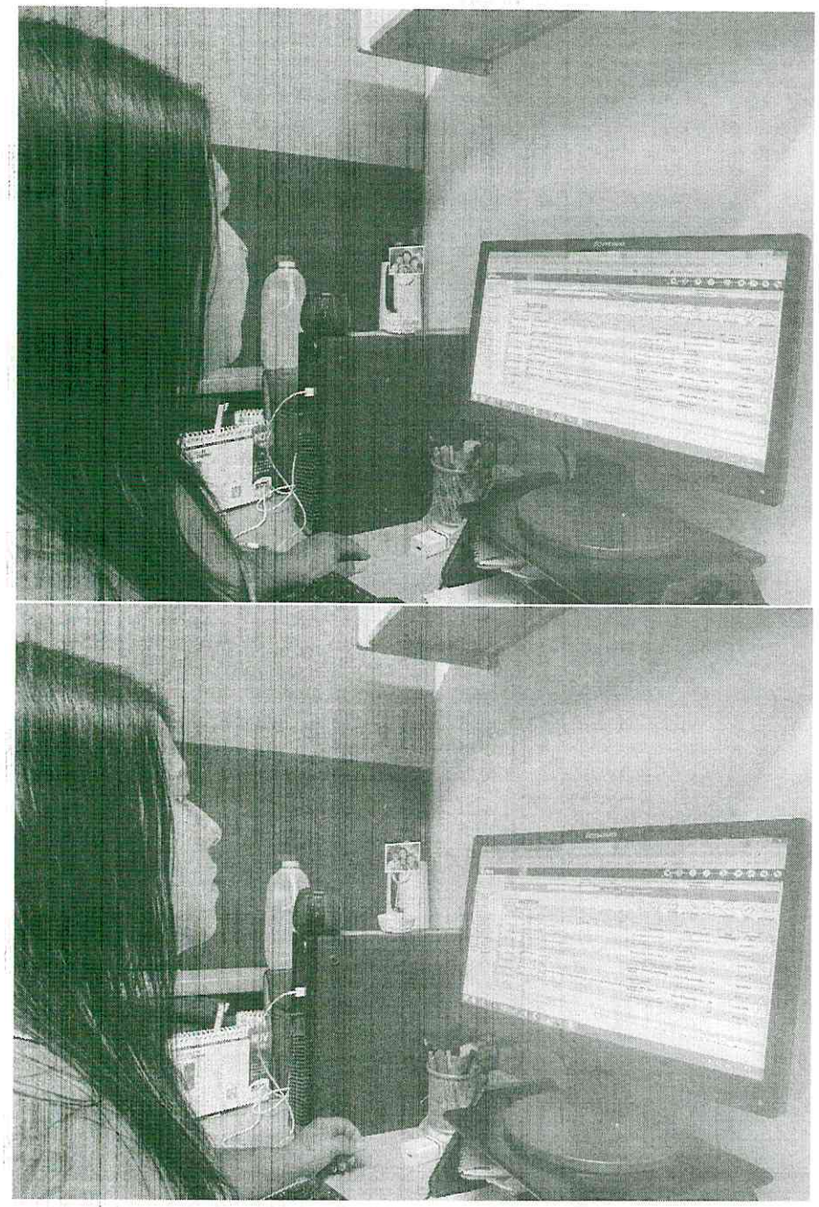
PERIODO 8 NOVIEMBRE 2023 AL 30 NOVIEMBRE 2023

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-1181-2023**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 3

OBLIGACION CONTRACTUAL
Diariamente dar apoyo a la gestión del Orfeo y del correo del área de servicio de atención a la comunidad en lo correspondiente al trámite y seguimiento de las PQRS dentro de los términos legales según la normatividad vigente.
EVIDENCIA
La contratista realiza revisión de la plataforma archivo virtual ORFEO, con el fin de dar trámite y seguimiento a las solicitudes que se allegan por este medio, se realiza el respectivo proceso. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Evidencia de pantallazo archivo virtual Orfeo.

Evidencia de pantallazo de ORFEO



Descripción: se realiza ORFEO según solicitud de la líder del proceso

Fecha: 28 noviembre 2023

Lugar: SAC

INFORME DE ACTIVIDADES No. 7

PERIODO 8 NOVIEMBRE 2023 AL 30 NOVIEMBRE 2023

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-1181-2023**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 4

OBLIGACION CONTRACTUAL
Según cronograma de actividades, realizar apoyo en la canalización, radicación y tramite en inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, en las aperturas de buzones de cada IPS Y EPS que operan en el municipio.
EVIDENCIA
La contratista realiza canalización de PQRS mediante el apoyo en las aperturas de buzón de sugerencia en las siguientes ESP-IPS que operan en el municipio: - GESENCRO - EPS SOS - GESENCRO SURA. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Informe de aperturas de buzón de sugerencia noviembre 2023 - Matriz de apertura de buzón. - Acta No 123, 9 noviembre 2023 - Evidencia fotográfica - Acta No 124, 10 noviembre 2023 - Evidencia fotográfica - Acta No 127, 14 noviembre 2023 - Evidencia fotográfica - Acta No 128, 16 noviembre 2023 - Acta No 129, 17 noviembre 2023 - Acta No 131, 20 noviembre 2023 - Acta No 133, 23 noviembre 2023 - Acta No 134, 24 noviembre 2023 - Acta No 135, 7 noviembre 2023

Guadalajara de Buga, 30 noviembre 2023

Economista
Mauricio Soto Berrio
Secretario de Salud Municipal.

ASUNTO: INFORME DE APERTURAS DE BUZON DE SUGERENCIAS DE EPS SOS, GESENCRO Y GESENCRO (SURA).

Cordial saludo,

Con respecto al asunto, la contratista realiza apertura de buzón de sugerencias de la EPS SOS, y las IPS GESENCRO Y GESENCRO (SURA) que operan en el municipio de Guadalajara de Buga esto con el fin de dar seguimiento a las PQRS que manifiestan los usuarios en las IPS-EPS a las cuales se encuentran afiliados; donde se acuerda con la persona encargada del área de cada entidad, previamente según el cronograma para realizar el correspondiente acompañamiento de la apertura, entre las EPS-IPS que se visitaron fueron:

- **GESENCRO:**
  14 NOVIEMBRE 2023: No se evidencian formatos PQRS.
  20 NOVIEMBRE: No se evidencian formatos PQRS.
  27 NOVIEMBRE 2023: No se evidencian formatos PQRS.

- **EPS SOS:**
  9 NOVIEMBRE 2023: Se evidencia 1 PQRS.
  16 NOVIEMBRE 2023: Se evidencia 1 PQRS por mala atención, el usuario hace referencia a que se demoran en atenderlo, pero no deja datos.
  23 NOVIEMBRE 2023: Se evidencian 1 PQRS.

- **GESENCRO SURA:**
  10 NOVIEMBRE 2023: No se evidencian formatos PQRS.
  17 NOVIEMBRE 2023: No se evidencian formatos PQRS.
  24 NOVIEMBRE 2023: No se evidencian formatos PQRS.

Se acuerda planes de mejora, según las PQRS que se encontraban en las aperturas, se realizan los debidos compromisos para las próximas aperturas, se tiene en cuenta que las quejas que se encuentren se deben de solucionar lo más pronto posible para que los usuarios estén satisfechos con los servicios.

Cordialmente,

Yudy Marcela C

YUDY MARCELA CUELLAR
Contratista - secretaria de Salud Municipal.

FECHA	NOMBRE	CEDULA	NACIONALIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
03-11-2023	MARIA GLADIS SANCHEZ LOPEZ	38853440	COLOMBIANA	3128449845	ISABELLA2306INT@GMAIL.COM
03-11-2023	LEIDY KATHERINE CARMONA SALC	1115084581	COLOMBIANA	3126960141	LEIDY-KATHERINE25@HOTMAIL.COM
21-11-2023	ANA RITA PATIÑO	38874652	COLOMBIANA	3137385949	PATINOGARRIAANORTE@HOTMAIL.COM
19-10-2023	JESUS ARGELIO AMAYA	94483374	COLOMBIANA	3052864160	JAMAYACHAVES@GMAIL.COM
SIN INFORMACION	DIANA SHIRLEY ZAMBRANO	1115075943	COLOMBIANA	SIN INFORMACION	SIN INFORMACION

SEXO	EPS	IPS	TIPO DE QUEJA	ESPECIALIDAD	MOTIVO DE QUEJA	SE RECEPCIONA DESDE
F	EMSSANAR	GESENCRO	QUEJA	RADIOGRAFIA	QUEJA	APERTURA DE BUZON
F	NO ESPECIFICA	IPS VIVIR	FELICITACION	N/A	FELICITACION	APERTURA DE BUZON
F	EPS SOS		QUEJA	AUTORIZACION	QUEJA	APERTURA DE BUZON
M	EPS SOS		QUEJA	MEDICAMENTOS	QUEJA	APERTURA DE BUZON
F	EPS SURA	GESENCRO	QUEJA	EXAMEN	QUEJA	APERTURA DE BUZON

ESTADO DEL TRAMITE	FUNCIONARIO	DESCRIPCION DE LA QUEJA
		EN LA CLINICA GESENCRO PALMIRA EL DIA 26-09-2023, ATENDIERON A MARIA GLADIS SANCHEZ ADULTO MAYOR, DE 70 AÑOS EN OBESIDAD MORBIDA CON LA DOCTORA CAROLINA BARAHONA ROBLEDO, LE ORDENO RADIOGRAFIA DE CADERA COMPARATIVA Y RADIOGRAFIA DE COLUMNA LUMBOSACRA, AL MOMENTO DE PEDIR LA CITA EN BUGA LUGAR DE RESIDENCIA PERCATAN QUE FALTO ORDEN, SIN ESA ORDEN Y AUTORIZACION NO LE REALIZARAN LA RADIOGRAFIA EN LA CLINICA PALMIRA, DECLARA QUE REQUIERE QUE LA PACIENTA PIDA CITA NUEVAMENTE Y LA PACIENTE NO PUEDE VIAJAR HASTA PALMIRA Y SIN ESA ORDE LA DRA NO PODRA DIAGNOSTICARLA. EL ERROR NO FUE DE LA PACIENTE Y POR TANTO GESENCRO DEBERIA FACILITAR LA ORDEN DADA POR LA DRA ASI SEA EN OTRA CIUDAD PALMIRA SEA QUE ENVIEN LA ORDEN HACIA BUGA O DEN LA CITA VIRTUAL.
SOLUCIONADO	MARCELA CUELLAR	
SOLUCIONADO	JAIME MARTINEZ	MI INTENCION ES DAR A CONOCER Y FELICITAR POR EL BUEN DESEMPEÑO QUE MUESTRAN CADA DIA EL PERSONAL DE LA NUEVA EPS. AGRADEZCO POR SU SOLIDARIDAD Y GESTION QUE NOS PRESTAN A LOS USUARIOS, MUCHAS GRA CIAS POR TANTO DIOS LOS BENDIGA.
SOLUCIONADO	MARCELA CUELLAR	EL DIA DE AYER 21 NOVIEMBRE DE 2023, ME ACERQUE A LAS DEPENDENCIAS DE BUGA PARA UNA AUTORIZACION DE CITA DE CONTROL DE GINECOLOGIA DEBIDO A QUE DE MANETA REITERADA EN LA IPS COMFANDI DICEN QUE NO HAY AGENDA MI DESEO ERA QUE SE ME ATENDIO LA SRA NUBIA QUE MANIFESTO QUE SE IBA ALMORZAR U NO ME AYUDABA A EXPLICAR ME INDICO QUE FUERA HOY 22 NOVIEMBRE Y LA PERSONA QUE ME ATENDIO DICE QUE LA ORDEN ESTA VENCIDA.
SOLUCIONADO	MARCELA CUELLAR	HACE MAS DE UN MES ESTOY SOLICITANDO UN MEDICAMENTO EN MEDICARTE 3176436887 ESCRIBIENDO AL NUMERO RELACIONADO ANTERIORMENTE, DONDE ME DIERON RESPUESTA QUE EL MEDICAMENTO SE HABIA ENVIADO POR DOMICILIO Y YA HAN PASADO 15 DIAS SIN RESPUESTA ALGUNA. LLAMO Y ME DICEN QUE NO LO ENTREGAN POR QUE LA ORDEN YA VENCIO, LA PRIMER SOLICITUD LA HICE POR LA PAGINA HACE MAS DE UN MES HE PRESENTADO QUEJA EN SUPERSALUD CON RADICADO 20232100012919152.
SOLUCIONADO	MARCELA CUELLAR	QUEJA POR TOMA DE HOLTER.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 123

TEMA: APERTURA DE BUTÓN
Fecha: 04 NOVIEMBRE 2023
Lugar: SOS
Hora: 9:00 AM

Asistentes:

JULIE MARINES RESTREPO GARCIA	AUX. OFICINA EPS SOS
YODY MARCELA C.	AUX ENF (SAC)

Invitados:

Ausentes:

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: _____
3. Tema 2: _____
4. Tema 3: _____
5. Compromisos y Acuerdos. _____
6. Lectura y aprobación del acta anterior. _____

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

   Atendido

2. Tema 1.

   SE REALIZA APERTURA DE BOTÓN EN COMPAÑIA DE LA FUNCIONARIA JUDITH.

3. Tema 2.

   EN LA APERTURA DE BOTON SE EVIDENCIO 1 PARS

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 123

4. Tema 3.

la pqrs recolectada del buzon solicita un medicamento que no le ha sido entregado
CC 94 483 874

5. Compromisos y Acuerdos.

se le brinda solucion al usuario con ayuda de yolieth de la sos

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

///

Siendo las 10: AM (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los (9) días del mes de NOVI. de 2023.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yady Marcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Evidencia fotográfica APERTURA DE BUZON – EPS SOS



Descripción: Se realiza acompañamiento en la apertura de buzón de sugerencia.

Fecha: 9 noviembre 2023

Lugar: EPS SOS

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 124

TEMA: APERTURA DE BUTÓN
Fecha: 16 NOVIEMBRE
Lugar: SORA
Hora: 9:00 AM.

Asistentes:

Daniela Vahos	Trabajadora Social
Yudy Marcela Cuellar	AUX ENF (SAC)

Invitados:

//	//

Ausentes:

//	//

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA BUTON (PARS)
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

   Atendido

2. Tema 1.

   Se realiza apertura de Buton en compañia de la trabajadora social de la eps

3. Tema 2.

   En la apertura de Buton no se evidencian pars

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 124

4. Tema 3.

5. Compromisos y Acuerdos.

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

Siendo las 10 AM (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los (10) días del mes de NOVIEM de 2023.

*Daniela Vans.
Nombre.

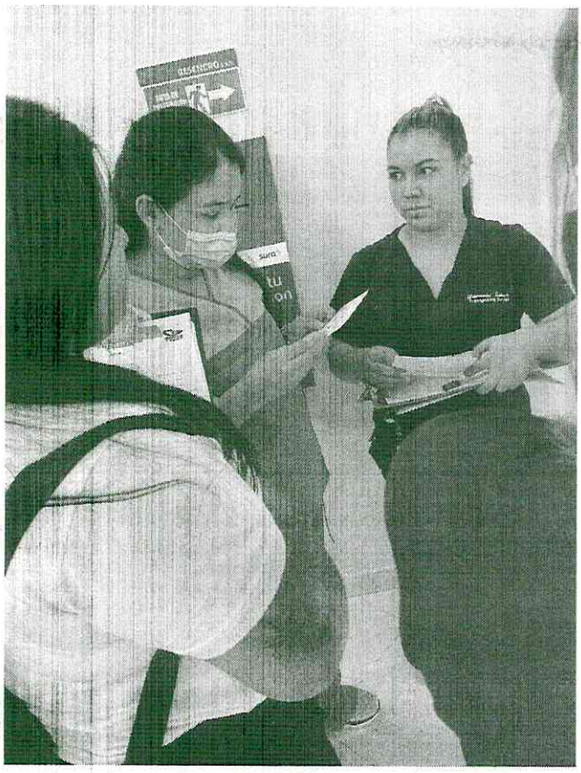
Nombre.

Yady Harcela C.
Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yady Harcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Evidencia fotográfica APERTURA DE BUZON – SURA



Descripción: Se realiza acompañamiento en la apertura de buzón de sugerencia de la IPS

Fecha: 10 noviembre 2023

Lugar: SURA

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 127

TEMA: APERTURA DE BUZÓN
Fecha: 14 NOVIEMBRE 2023
Lugar: CESCRLO
Hora: 9:00 AM

Asistentes:

Daniela Valls	Trabajadora Social
Yudy Marcela C.	AUX ENF (SAC)

Invitados:

Ausentes:

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA BUZON PQRS
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

   Atendido

2. Tema 1.

   Se Realiza apertura de Buzon en compañia de la funcionaria Daniela vallos trabajadora social de la ESE.

3. Tema 2.

   En la apertura de Buzon NO se evidencian PQRS

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 127

4. Tema 3.

//

5. Compromisos y Acuerdos.

//

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

//

Siendo las 10:00AM(HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los (04) días del mes de NOV de 2023.

Daniela Alexandra Vahos O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099553336

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yody Marcela Cuellar.
Nombre Completo del Transcriptor.

Evidencia fotográfica APERTURA DE BUZON – GESENCRO



Descripción: Se realiza acompañamiento en la apertura de buzón de sugerencia de la IPS

Fecha: 14 noviembre 2023

Lugar: GESENCRO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA

ACTA No. 128

TEMA: APERTURA DE BUZON

Fecha: 16 NOVIEMBRE 2023
Lugar: SOS
Hora: 9:00 AM

Asistentes:

Julie Katerine Ramirez — AUX. OFICINA CPS SOS
Yoly Marcela C. — AUX ENF (SAC)

Invitados:

//

//

Ausentes:

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA DE BUZON (PQRS)
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

Atendido

2. Tema 1.

Se realiza apertura de Buzon en compañia de la funcionaria Julieth

ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA

ACTA No. 178

3. Tema 2.
Se evidencia 1 PQRS por "mala atención" el usuario hace referencia a que se demoran en atenderlo. pero no deja datos atendido.

4. Tema 3.

Compromisos y Acuerdos.

5. Lectura y aprobación del acta anterior.

Siendo las 10:00 (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los 16 (__) días del mes de NOV de 2023.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yudy Morcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 129

TEMA: APERTURA DE BUTÓN.
Fecha: 17 NOV 2023
Lugar: SALA.
Hora: 9:00 AM

Asistentes:

Daniela Alexandra Vahos O. — TRABAJADORA SOCIAL T.P. 1099553336

Yody Marcela C. — AUX ENF. (SAC)

Invitados:

//

//

Ausentes:

//

//

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA DE BUTÓN
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

Atendido

2. Tema 1.

Se Realiza apertura de Buton en compañia de la funcionaria Daniela (Trabajadora Social

3. Tema 2.

En la apertura de Buton no se evidencian Pars

4. Tema 3.

//

5. Compromisos y Acuerdos.

//

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

Siendo las 9:30 (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los ( ) días del mes de Nov. de 2023.

Daniela Alexandra Vahos O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099[illegible]
Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yody Marcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 131

TEMA: APERTURA BUZON
Fecha: 20 NOVIEMBRE 2023
Lugar: GESENCRO
Hora: 9:00 AM

Asistentes:

Daniela Valos	Trabajadora Social
Yody Marcela C.	

Invitados:

//	/

Ausentes:

/ /	/

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA BUZON (PQRS)
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

   Atendido

2. Tema 1.

   Se realiza. apertura de BUZON en compañia de la funcionaria (trabajadora social de la EPS).

3. Tema 2.

   En la apertura de BUZON NO se evidencian PQRS

ACTA No. 131

4. Tema 3.

5. Compromisos y Acuerdos.

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

Siendo las 12:00 AM (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los (20) días del mes de NOVI. de 2023.

* Daniela Valls.
Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yudy Marcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 133

TEMA: Apertura de Buzon
Fecha: 23 Nov 2023
Lugar: SOS
Hora: 9:00 A.M.

Asistentes:

Julie Marines Ramirez Garcia	Aux. Oficina EPS SOS
Yady Marcela C.	Aux Enf (SAE)

Invitados:

//	//

Ausentes:

//	//

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: Apertura de Buzon (PQRS)
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

   Atendido

2. Tema 1.

   Se realiza apertura de Buzon en compañia de Julieth trabajadora de la EPS SOS

3. Tema 2.

   En la apertura de Buzon se observan 1 PQRS

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 133

4. Tema 3.

LA PQRS se gestiona en compañía de la funcionaria, llamando al usuario que coloca la queja en el buzón

5. Compromisos y Acuerdos.

//

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

//

Siendo las 10:00 (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los (23 días del mes de noviembre de 2023.

Julie Marines Ramirez C.
Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yady Marcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 134

TEMA: APERTURA DE BUTON
Fecha: 24 NOVI 2023
Lugar: SOLA
Hora: 9:00 AM.

Asistentes:

Daniela Alexandra Vahos O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099553336

Yady Marcela C — AUX ENF (SAC)

Invitados:

// — //

Ausentes:

// — //

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA BUTON CPRS
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

Atendido

2. Tema 1.

se realiza apertura de buton en compañia de la funcionaria Daniela (trabajadora social)

3. Tema 2.

En la apertura de buton no se Evidencian PQRS.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 134

4. Tema 3.

5. Compromisos y Acuerdos.

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

Siendo las 10:00 (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los (29) días del mes de NOV. de 2023.

Daniela Alexandra Vahos O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099553336
Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yoda Marcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 135

TEMA: APERTURA Buzón
Fecha: 27 NOV 2023
Lugar: CESACO
Hora: 9 AM.

Asistentes:

Daniela Alexandra Vanes O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099553336

Yodi Marcela C. — AUX ENF (SAC)

Invitados:

// — //

Ausentes:

// — //

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA Buzón (PQR)
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

Atendido

2. Tema 1.

Se realiza apertura de Buzon en compañia de la funcionaria Daniela (trabajadora social)

3. Tema 2.

En la apertura de Buzon no se evidencian PQRS

ACTA No. 135

4. Tema 3.

//

5. Compromisos y Acuerdos.

//

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

//

Siendo las 9:30 (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los ( ) días del mes de _____ de 2023.

Daniela Alexandra Vahos O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099[illegible]
Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yady Marcela C..
Nombre Completo del Transcriptor.

INFORME DE ACTIVIDADES No. 7

PERIODO 8 NOVIEMBRE 2023 AL 30 NOVIEMBRE 2023

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-1181-2023**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 5

OBLIGACION CONTRACTUAL
Capacitar según cronograma semanal del área del SAC en deberes y derechos en salud a diferentes grupos, organizaciones de base, entidades de salud y comunidad en general.
EVIDENCIA
La contratista brinda capacitación sobre deberes y derechos en salud a la población afiliada de las diferentes IPS – EPS que operan en el municipio de Guadalajara de Buga; - GESENCRO/SURA - GESECRO ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Acta No 125, 10 noviembre 2023 - Acta No 126, 14 noviembre 2023 - Evidencia fotográfica - Acta No 130, 17 noviembre 2023 - Acta No 132, 20 noviembre 2023 - Acta No 136, 27 noviembre 2023

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 123

TEMA: DEBERES Y DERECHOS.
Fecha: 10 NOVIEMBRE. 2023
Lugar: SALA
Hora: 11 AM.

Asistentes:

Daniela Alexandra Vahos O. — TRABAJADORA SOCIAL T.P. 1099553336

Yady Marcela C. — AUX ENF (SAC)

Invitados:

11 — 11

Ausentes:

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: DEBERES Y DERECHOS EN LA SALUD
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

Atendido

2. Tema 1.

Se realiza charla de orientación sobre los deberes y derechos de la salud a los usuarios presentes en sala de espera

3. Tema 2.

la charla se brinda en compañía de Daniela la trabajadora social.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 125

4. Tema 3.

Se brinda información a los usuarios sobre el horario de atención en el área del SAC.

5. Compromisos y Acuerdos.

//

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

//

Siendo las 2:00pm (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los (10) días del mes de Nov. de 2023.

Daniela Alexandra Vahos O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099553938
Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yody Marcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 126

TEMA: DEBERES Y DERECHOS
Fecha: 14 NOVIEMBRE 2023
Lugar: CESENCIO
Hora: 11 AM.

Asistentes:

Daniela Valos	Trabajadora Social
Yady Marcela C.	AUX ENF (SAC)

Invitados:

Ausentes:

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: Deberes y derechos en la salud
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

   Atendido

2. Tema 1.

   Se Brinda Charla de orientación a los usuarios presentes en sala de espera sobre los derechos y deberes en la salud.

3. Tema 2.

   la charla se Brinda en compañía de la funcionaria Daniela Valos (trabajadora social)

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 126

4. Tema 3.

se Brnda informacion a los usuarios sobre el horario de atencion en el area del SAC

5. Compromisos y Acuerdos.

//

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

//

Siendo las 12:00 (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los (14) días del mes de NOV de 2023.

Daniela Jaramillo.
Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yady Marcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Evidencia fotográfica CAPACITACION DEBERES Y DERECHOS EN SALUD – GESENCRO



Descripción: Se da socialización y/o capacitación en deberes y derechos en salud

Fecha: 14 noviembre 2023

Lugar: GESENCRO

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 130

TEMA: DEBERES Y DERECHOS.
Fecha: 17 NOVI 2023
Lugar: SALA
Hora: 11:00 AM

Asistentes:

Daniela Alexandra Vahos O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099553336

Yody Marcela C.

AUX ENF (SAC)

Invitados:

//

/

Ausentes:

//

/

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: DYO (PQRS)
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

Atendido

2. Tema 1.

Se brinda charla de orientación a los usuarios presentes en sala de espera sobre sus deberes y derechos en la salud

3. Tema 2.

La charla de orientación se brinda en compañía de la funcionaria Daniela (trabajadora social)

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 130

4. Tema 3.

Se Brinda Información a los usuarios sobre el Horario de atención en el área del SAC.

5. Compromisos y Acuerdos.

//

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

//

Siendo las 12:00 (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los ( ) días del mes de NOV de 2023.

Daniela Alexandra Baños O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099 Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yody Marcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 132

TEMA: DEBERES Y DERECHOS
Fecha: 20 NOVIEMBRE 2023
Lugar: CESENCO
Hora: 11 AM.

Asistentes:

Daniela Yahos	Trabajadora Social.

Invitados:

// //

Ausentes:

// //

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: D4Q (PQRS)
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.
   Atendido
2. Tema 1.
   Se Brinda Charla de deberes y derechos en la salud a los usuarios presentes en sala de espera
3. Tema 2.
   Se les Brinda Información a los usuarios del horario de atención en el area del SAC.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 132

4. Tema 3.

Se les brinda información sobre los documentos que tienen que llevar para realizar el procedimiento de una queja

5. Compromisos y Acuerdos.

//

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

//

Siendo las 12:00n (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los (20 días del mes de NOVI. de 2023.

Daniela Velez
Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yudy Marcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 136

TEMA: DEBERES Y DERECHOS.
Fecha: 27 NOV 2023
Lugar: CESENCRO
Hora: 11 AM

Asistentes:

Daniela Alexandra Vahos O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099553336

Yody Marcela C. — AUX ENF (SAC)

Invitados:

// — //

Ausentes:

// — //

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: Deberes y Derechos
3. Tema 2:
4. Tema 3:
5. Compromisos y Acuerdos.
6. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.

Atendido

2. Tema 1.

Se Brinda Charla de orientacion sobre los derechos y deberes en la salud, a los usuarios presentes en sala de espera.

3. Tema 2.

la Charla se Brinda en compañia de. daniela (trabgadora social)

Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga
Secretaría de Salud Municipal
NIT: 891.380.033-5

ACTA No. 136

4. Tema 3.

se le brindo informacion a los asuarios sobre el horario de atencion en el sac.

5. Compromisos y Acuerdos.

//

6. Lectura y aprobación del acta anterior.

//

Siendo las 12:00 (HORA) y agotado el orden del día se da por finalizada la reunión.

Para constancia de lo anterior se firma a los (27) días del mes de NOVI de 2023.

Daniela Alexandra Vargas O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099553336
Nombre.

Nombre.

Nombre.

Nombre.

Proyectó: Yody Marcela C.
Nombre Completo del Transcriptor.

INFORME DE ACTIVIDADES No. 7

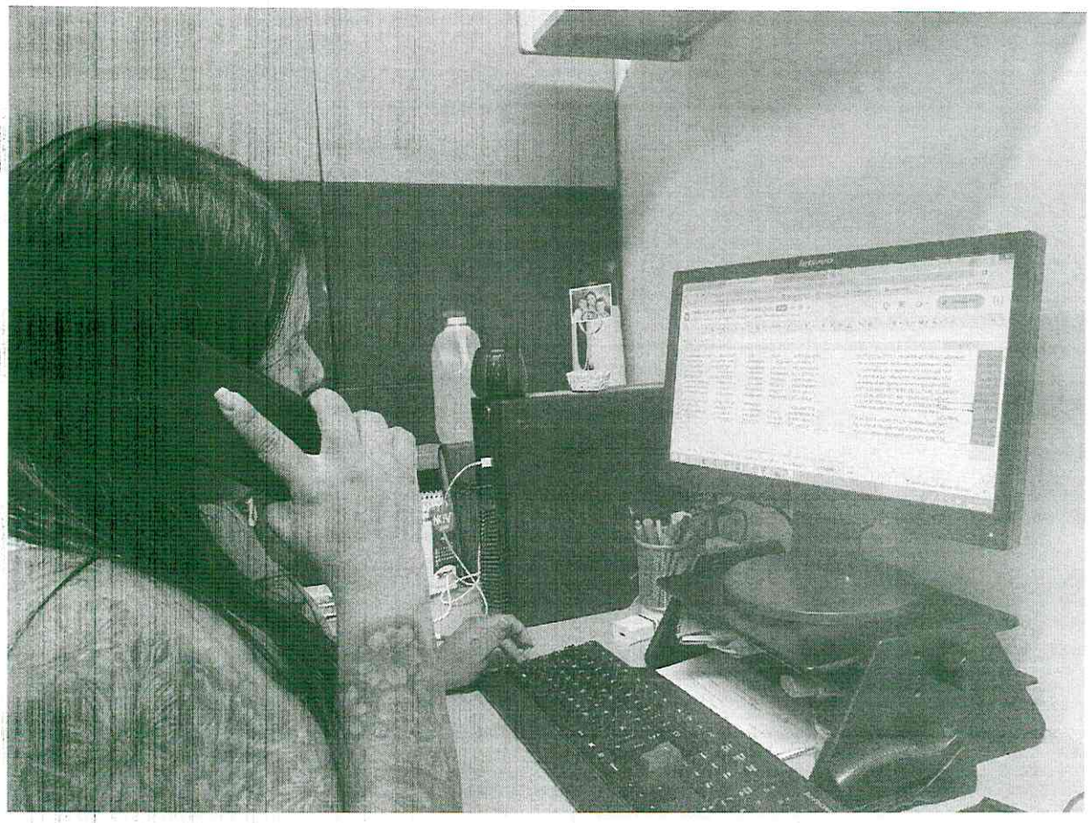
PERIODO 8 NOVIEMBRE 2023 AL 30 NOVIEMBRE 2023

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-1181-2023**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 6

OBLIGACION CONTRACTUAL
Realizar llamadas semanales al consolidado de las PQRS recibidas de las diferentes IPS y EPS, indicando la dependencia y el responsable de la resolución de dichas quejas y la solución que se dio al caso, con el fin de retroalimentar el servicio de atención a la comunidad de la secretaria de salid municipio.
EVIDENCIA
La contratista realiza llamadas a usuarios que han sido atendidos en el SAC, por medio del consolidado de atención PQRS, donde se da información de la PQRS, en qué estado esta y si esta solucionada, se da información de las citas asignadas, autorización, medicamentos y demás a cada usuario con el que se estableció comunicación. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Evidencia fotográfica llamadas

Evidencia fotográfica LLAMADAS AL CONSOLIDADO DE ATENCION – SAC



Descripción: Se realizan llamadas al consolidado del SAC con el fin de brindar información a los usuarios de cómo va el proceso de su PQRS

Fecha: 29 noviembre 2023

Lugar: SAC

INFORME DE ACTIVIDADES No. 7

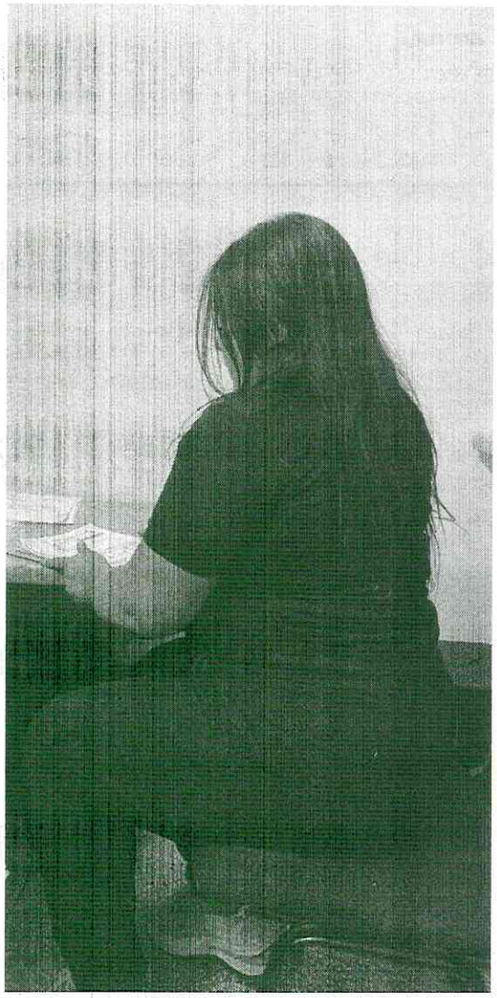
PERIODO 8 NOVIEMBRE 2023 AL 30 NOVIEMBRE 2023

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-1181-2023**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 7

OBLIGACION CONTRACTUAL
Según cronograma mensual realizar apoyo al archivo físico y virtual del proceso del servicio de atención a la comunidad, debidamente foliado, organizado en cajas y digitado en los formatos establecidos teniendo en cuenta la tabla retencional y la gestión documental, cumpliendo con las políticas establecidas en la ley general de archivo.
EVIDENCIA
La contratista da apoyo en el apoyo físico del área del SAC, SSM, donde se folea, se organiza y se archiva en el área designada del SAC. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Evidencia fotográfica archivo físico

Evidencia fotográfica ARCHIVO FISICO – SAC



Descripción: se realiza archivo físico en el área del SAC

Fecha: 28 NOVIEMBRE 2023

Lugar: SAC

INFORME DE ACTIVIDADES No. 7

PERIODO 8 NOVIEMBRE 2023 AL 30 NOVIEMBRE 2023

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-1181-2023**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 8

OBLIGACION CONTRACTUAL
Participar en las jornadas para la promoción de la salud y prevención de las enfermedades programadas por la Secretaria de Salud Municipal.
EVIDENCIA
Durante el mes de noviembre 2023, no se requirió del apoyo de la contratista para jornadas SSM.

INFORME DE ACTIVIDADES No. 7

PERIODO 8 NOVIEMBRE 2023 AL 30 NOVIEMBRE 2023

ATENTAMENTE;

Yudy Marcela C.

YUDY MARCELA CUELLAR MEJIA
CONTRATISTA DE LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL