INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO	
ENTIDAD: No CONTRATO:	ALCALDIA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA **SSM-2000-0894-2024**
OBJETO DEL CONTRATO:	Prestar los servicios de apoyo a la gestión asistencial de carácter temporal en la secretaria de salud municipal para el fortalecimiento del servicio de atención a la comunidad SAC.
ACTA DE INICIO:	5 ABRIL 2024
DURACION DEL CONTRATO:	6 MESES
DEPENDENCIA EN DONDE REALIZA LAS ACTIVIDADES	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
PORCENTAJE (%) DE AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO INICIAL:	50%
VALOR DEL CONTRATO INICIAL:	$ 9.000.000
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	YUDY MARCELA CUELLAR
DOCUMENTO DEL CONTRATISTA:	C.C 1.115.079.817
SUPERVISOR DEL CONTRATO:	SECRETARIO DE SALUD – MAURICIO SOTO BERRIO

Las obligaciones contractuales definidas en el contrato, se presenta el informe correspondiente:

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 1

OBLIGACION CONTRACTUAL
Apoyar al área del SAC en recepción, trámite y orientación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en salud que realicen los ciudadanos incluyendo los de la población vulnerable (Víctimas del conflicto, población carcelaria, habitante de calle etc.) Ante la Secretaría de Salud Municipal en el área del SAC de igual forma las quejas que llegan por correo y por Orfeo en jornada de atención a los usuarios establecida por la líder del proceso. ENTREGABLE: Informe de PQRS reportadas y gestionadas, actas de reunión y/o visitas, seguimiento a las quejas (correos enviados con su captura de pantalla, mensajes de WhatsApp con su captura de pantalla).
EVIDENCIA
La contratista da apoyo en el área del SAC donde recepciona, tramita y orienta las PQRS de los usuarios que se acercan a dar a conocer las diferentes PQRS. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Se anexa consolidado de atención PQRS mes junio 2024. - Se anexa evidencia fotográfica de la actividad realizada. - Se anexan correos electrónicos enviados con gestión de PQRS.

	FECHA	NOMBRE	IDENTIFICACION	NACIONALIDAD	EDAD
20	04-06-2024	mayra leandra '	1115071163	COLOMBIANO	34
26	05-06-2024	ORNULDO OSC	19496146	COLOMBIANO	61
27	05-06-2024	JULIO CESAR LON	14872312	COLOMBIANO	72
28	05-06-2024	MARIANA HORTA	1112402869	COLOMBIANO	14
34	06-06-2024	HERNAN GALLARI	6484988	COLOMBIANO	94
35	06-06-2024	BEATRIZ ELENA G.	66709275	COLOMBIANO	57
56	11-06-2024	GUSTAVO ADC	1115081280	COLOMBIANO	30
57	11-06-2024	Albeiro de Jesús	14.877.976	COLOMBIANO	66
58	11-06-2024	RUBY AMPARO SA	38853601	COLOMBIANO	70
61	11-06-2024	LUIS ALFONSO GC	70901594	COLOMBIANO	61
67	12-06-2024	MARIA ELISA TAC	38860864	COLOMBIANO	63
69	12-06-2024	CARLOS HERNEY I	14881238	COLOMBIANO	63
72	12-06-2024	LUZ ELENA OR	29843450	COLOMBIANO	59
82	14-06-2024	JUEVENAL SAI	6185183	COLOMBIANO	79
83	14-06-2024	GERARDO ALF	94471345	COLOMBIANO	47
84	14-06-2024	JULIAN ANDRE	94480782	COLOMBIANO	40
85	14-06-2024	CAROLINA SANCL	31794284	COLOMBIANO	42
86	14-06-2024	JHOJAN STEVAN F	1006210474	COLOMBIANO	23
87	14-06-2024	DIEGO ANDRES D	1010093168	COLOMBIANO	26
88	14-06-2024	MARIA ELSA A(	29538594	COLOMBIANO	68
90	17-06-2024	EDILMA SALAZAR	38859254	COLOMBIANO	80
105	18-06-2024	MARIA LIBIA BE	29545021	COLOMBIANO	64
106	18-06-2024	Diego Fernando ti	14883278	COLOMBIANO	62
112	19-06-2024	MARIA ADELAIDA	29542433	COLOMBIANO	48
113	19-06-2024	LIDIA GARZON VE	3230531	COLOMBIANO	73
116	19-06-2024	MARIA PAULA OR	1116072368	COLOMBIANO	17
126	20-6-24	MARIA LILIANA M	1115068521	COLOMBIANO	35
130	20-6-2024	ISABEL CRISTINA '	38860440	COLOMBIANO	
131	20-6-2024	JOSE LUIS SANCHEZ OROZCO	14895	COLOMBIANO	52
132	20-6-2024	LAURA MARIA I	29282160	COLOMBIANO	
133	20-06-2024	SERGIO NAVAI	1006228654	COLOMBIANO	22
156	24-06-2024	GUILLERMO G/	6181757	COLOMBIANO	84
157	24-06-2024	ALISSON GRAJ	1115093568	COLOMBIANO	7
158	24-06-2024	KAREN JULIET	1006372351	COLOMBIANO	21
159	24-06-2024	TRINIDAD TOB.	29266042	COLOMBIANO	94
162	25-06-2024	Joaquín Antonio F	14899485	COLOMBIANO	48
163	25-06-2024	JOSE ULISES JIMEI	4441992	COLOMBIANO	77
164	25-06-2024	MARIAAA NUBIA	38856037	COLOMBIANO	65
165	25-06-2024	LUIS ALFONSO GC	70901594	COLOMBIANO	
170	26-06-2024	ORFILIA TIGRERO	29540478	COLOMBIANO	62
177	27-06-2024	JESSICA ACEV	1115077515	COLOMBIANO	32
179	27-06-2024	MARIA LIBIA NAR.	21998971	COLOMBIANO	73
180	27-06-2024	MARISOL GIRALD	388644130	COLOMBIANO	59
181	27-06-2024	EMMA LUCIA BEJ.	38854849	COLOMBIANO	77
182	27-06-2024	JHON JAIR YATE S	14892682	COLOMBIANO	54
183	27-06-2024	OSCAR FERNAND	14891497	COLOMBIANO	55

DIRECCION	ZONA RURAL	CORREO ELECTRONI	TELEFONO	SEXO
calle 31c 11-33	URBANO	mayra.velasquez(	3185812637- 317282	F
CALLE 4#4-23	URBANO	NO	3184984735	M
CALLE10#4-79	URBANO	NO	3185575900	M
CALLE13#5E48 ALTO I	URBANO	NO	3166514855	F
CALLE 25#10-19	URBANO	NO	3166008782	M
CALLE 25#10-19	URBANO	NO	3115270781	F
CALLE29A#10-22	URBANO	NO	3160457392	M
cra29#14a30	URBANO	yennyvilladag3@	312 729 6386	M
CRA12#18-34	URBANO	NO	3183423084	F
CRA6#12-54	URBANO	luisalfl520@hotm	3145488911	M
ESNEDA CASA 56	URBANO	NO	3105285365	F
CARRERA 16 #27 - 26	URBANO	NO	3185410305	M
CALLE16#14-05	URBANO	GALVIZD497@GM	3178775793	F
CALLE 22#15A-36	URBANO	NO	3183633754- 3158	M
CALLE 29#10-15	URBANO	NO	3184118761	M
CALLE15#15-67	URBANO	NO	3185633283	M
	URBANO	NO	3152086325	F
LA HABANA	RURAL	NO	3217665196	M
FINCA	RURAL	NO	3205187404- 316371	M
:cra 26#18-80 san jos	URBANO	NO	3161000522	F
CRA11#23-18	URBANO	NO	3183488435	F
CRA 4#9-28	URBANO	NO	3113657285	F
Cra 31c 14a 41	URBANO	no	3146708408	M
CRA 9#19-41	URBANO	NO	3105112558	F
CRA15#15-39	URBANO	NO	3175709546-316628	F
CARRERA 9BIS #17-25	URBANO	NO	2381121	F
SANJON HONDO	URBANO	NO	3102963230	F
CRA 14 #3 SUR -26	URBANO	NO	3105033432	M
CALLE 31A#15-18	URBANO	NO	3158696557	M
CARRERA 9 14 76	URBANO	NO	3175078956	F
MANANTIAL	RURAL	NO	3186836126	M
CRA4E#7-08	URBANO	NO	3169321649	M
CALLE 25#9A50	URBANO	NO	3183782983	F
CALLE 26 DIVINO NIÑ	URBANO	NO	3169037033	F
CRA14#3-45 LA MERC	URBANO	NO	3186383451	F
carrera 9a # 13 11 b	URBANO	NO	3157440759 -30077	M
CARRERA 13#10-75	URBANO	NO	3113240495-316612	M
CARRERA 15#19-57 PI	URBANO	NO	3162544284	F
:CRA 6#12-54	URBANO	NO	3145488911	M
EL VINCULO	URBANO	NO	3188408145	F
CRA13A 28A29	URBANO	NO	3153870875	F
CALLE 23#13-04	URBANO	NO	3165815573	F
CALLE 18#10-11	URBANO	NO	3146446925	F
CRA2#12-73	URBANO	NO	3024267274	F
CALLE30#11-09	URBANO	NO	3165489531	M
LA AVENTURA	URBANO	NO	3155431605	M

DISCAPACIDAD (SI O NO)	ETNIA (SI O NO)	VICTIMA DEL CONFLICTO	LGBTI (SI O NO)	EPS
NO	NO	NO	NO	SOS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	SURA
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	SURA
SI	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	SURA
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	SOS
NO	NO	NO	NO	SURA
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	SI	SOS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	EMSSANAR
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS
NO	N	NO	NO	SOS

IPS EXTERNAS	TIPO DE QUEJA	MOTIVO DE QUEJA	SE DIRECCION	ESTADO DEL
CLINICA OFTALMOLOGICA	CITA MEDICA	llega usuaria al ar	SAC	SOLUCIONADO
AUDIFARMA	MEDICAMENTO	llega usuario al :	SAC	SOLUCIONADO
AUDIFARMA	MEDICAMENTO	es de uso diario .	SAC	EN GESTION
SURA	AUTORIZACION	llega suaria abu	SAC	EN GESTION
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega usuario al ar	SAC	SOLUCIONADO
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega usuario al :	SAC	EN GESTION
HDV	CITA MEDICA	llega usuaria al ar	SAC	SOLUCIONADO
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega cqueja por c	CORREO	SOLUCIONADO
RAFAEL URIBE	CITA MEDICA	llega usuario al ar	SAC	EN GESTION
AUDIFARMA	MEDICAMENTO	llega usuario al ar	SAC	SOLUCIONADO
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega usuaria al ar	SAC	SOLUCIONADO
HDN	CITA MEDICA	llega usuario en n	SAC	SOLUCIONADO
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega familiar (esp	SAC	SOLUCIONADO
ENSALUD	MEDICAMENTO	lega familiar (hij	SAC	EN GESTION
EMSSANAR	AUTORIZACION	llega usuario al ar	SAC	EN GESTION
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega familiar (ma	SAC	SOLUCIONADO
COMFANDI	CITA MEDICA	llega usuaria al ar	SAC	SOLUCIONADO
NUEVA EPS	AUTORIZACION	llega usuaria que manifiesta inc		EN GESTION
EMSSANAR	AUTORIZACION	llega hermana de	sac	SOLUCIONADO
SURA	AUTORIZACION	Llega usuaria en r	sac	SOLUCIONADO
HUV	CITA MEDICA	llega usuaria al ar	SAC	SOLUCIONADO
FHSJB	CITA MEDICA	llega usuaria al :	SAC	SOLUCIONADO
HUV	CITA MEDICA	llega queja vía ws	wsp	SOLUCIONADO
VALLE DEL LILI	AUTORIZACION	llega usuaria al ar	SAC	EN GESTION
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega usuaria en n	SAC	SOLUCIONADO
NUEVA EPS	ORIENTACION	LLEGA POR ORFE	ORFEO	SOLUCIONADO
MEDICIPS	CITA MEDICA	llega usuaria al ar	SAC	SOLUCIONADO
AUDIFARMA	MEDICAMENTO	llega usuaria al ar	SAC	SOLUCIONADO
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega usuario al ar	SAC	EN GESTION
AUDIFARMA	MEDICAMENTO	Llega por wp pqrs	wsp	EN GESTION
HUV	CITA MEDICA	usuario al area de	SAC	SOLUCIONADO
IPS VIVIR	CITA MEDICA	llega usuario en n	SAC	EN GESTION
EMSSANAR	MEDICAMENTO	llega suaria madr	SAC	EN GESTION
IDIME SA PALMIRA	CITA MEDICA	llega usuaria en n	SAC	EN GESTION
DISFARMA	MEDICAMENTO	llega usuario (hijo	SAC	SOLUCIONADO
FHSJB	CITA MEDICA	lega queja via w	SAC	EN GESTION
AUDIFARMA	MEDICAMNETO	llega familiar (hija	SAC	EN GESTION
AUDIFARMA	MEEDICAMENTO	llega usuaria al ar	SAC	EN GESTION
AUDIFARMA	MEDICAMENTO	llega usuario al ar	SAC	SOLUCIONADO
NUEVA EPS	AUTORIZACION	llega usuaria al ar	SAC	EN GESTION
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega familiar(mac	SAC	EN GESTION
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega usuario al :	SAC	EN GESTION
ENSALUD	MEDICAMENTO	llega usuaria al ar	SAC	EN GESTION
IPS VIVIR	ORIENTACION	llega familiar (hij	SAC	SOLUCIONADO
IPS VIVIR	CITA MEDICA	llega usuario al ar	SAC	EN GESTION
CRUZ VERDE	MEDICAMENTO	llega usuario a ar	SAC	SOLUCIONADO

FUNCIONARIO	DESCRIPCI ON DE LA	RESULTAD O DE LA	EVIDENCIAS	SEGUNDO CORREO
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE GESTIONA CIT/	LLAMADA	LLAMADA TELEFONICA	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SEN ENVIA CORRE	el 12-06-2024 lleg	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	el 17-06-2024 lleg	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE LLAMA AL TELE	LLAMADA TELEFC	LLAMADA TELEFONICA	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE EMVIA CORRE(	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	el 17 llega respue	Se asigna cita a la paciente para el día 2:	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	POR MEDIO DEL L	LINK	LINK	
MARCELA	se envia correo a	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ESTABLECIO C(	LLAMADA TELEFC	LLAMADA TELEFONICA	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORERC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRE	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA COR	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE GESTIONA VIA	LLAMADA TELEFC	LLAMADA TELEFONICA	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECTRC	CORREO ELECTRONICO	
MARCELA	SE ENVIA CORREC	CORREO ELECRON	CORREO ELECTRONICO	

ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co>

MARIANA HORTA TASCON TI 1112402869 (14 AÑOS)

4 mensajes

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Para: EPS Sura <atencionalclienteeps@epssura.com.co>

5 de junio de 2024, 15:56

BUENA TARDE
llega suaria abuela de la menor en mención quien manifiesta su inconformidad con la eps SURA ya que lleva tratando de autorizar una cita para su nieta de consulta de primera vez (ginecologia y obstetricia),y cada vez que se acerca a autorizarla , nadie le colabora, o no esta la persona encargada de las autorizaciones en la eps, la usuaria solicita de manera comedida que le ayuden a agilizar la autorización ya que la menor necesita de manera urgente la cita porque encuentra delicada de salud

MARIANA HORTA TASCON
TI 1112402869 (14 AÑOS)
TELEFONO:3166514855
DIRECCION:CALLE13#5E48 ALTO BONITO
EPS :SURA
--
LEIDY JOHANA CASTRILLON
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

MARIANA HORTA TASCON.pdf
3357K

postmaster@sura.com <postmaster@sura.com>
Para: sac_salud@bugadigital.gov.co

5 de junio de 2024, 15:57

Delivery has failed to these recipients or groups:

EPS Sura (atencionalclienteeps@epssura.com.co)

The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try resending your message later, or contact the recipient directly.

Diagnostic information for administrators:

Generating server: DS1PR13MB7170.namprd13.prod.outlook.com

atencionalclienteeps@epssura.com.co
Remote server returned '554 5.2.2 mailbox full; STOREDRV.Deliver.Exception:QuotaExceededException. MapiExceptionShutoffQuotaExceeded; Failed to process message due to a permanent exception with message [BeginDiagnosticData]The process failed to get the correct properties. 1.84300:02000000, 1.84300:9F000000, 1.84300:A1000000, 1.84300:01000000, 1.84300:08000000, 1.116652:93000000, 1.81836:04020000, 0.117068:A4000000, 1.79180:02000000, 1.79180:9F000000, 1.79180:FA000000, 0.73100:14000000,

ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga
<sac_salud@bugadigital.gov.co>

PQRS FERNANDO NIETO ESTRADA CC. 14439022

2 mensajes

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 7 de junio de 2024, 16:05
<sac_salud@bugadigital.gov.co>
Para: Farma zona norte <farmanorte@ensalud.com.co>
Cc: seradicacionpqrdyt@emssanareps.co

Buen dia

Presentó pqrs de usuario en mención quien solicita al dispensario le haga entrega oportuna de medicamentos.HIALURONATO DE SODIO 0.4 % 6 FRASCOS, OLOPATADINA SOLUCION OFTALMICA 0.2 % 2MG 6 FRASCOS, ha ido a reclamar y le indican que no hay.

FERNANDO NIETO ESTRADA
CC. 14439022
EDAD: 81 AÑOS
DIRECCION: CALLE 13B #5E- 67 ALTO BONITO
TELEFONO: 3187438880

Atentamente
--
LEIDY JOHANA CASTRILLON
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

FERNANDO NIETO ESTRADA 07-06-2024.pdf
1584K

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 17 de junio de 2024, 15:14
<sac_salud@bugadigital.gov.co>
Para: Farma zona norte <farmanorte@ensalud.com.co>, seradicacionpqrdyt@emssanareps.co

BUENA TARDE
envió correo de segunda vez ya que no hemos recibido respuesta para el usuario
[El texto citado está oculto]

FERNANDO NIETO ESTRADA 07-06-2024.pdf
1584K

---------- Mensaje reenviado ----------
From: "Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga" <sac_salud@bugadigital.gov.co>
To: EPS Sura <atencionalclienteeps@epssura.com.co>
Cc:
Bcc:
Date: Mon, 17 Jun 2024 15:07:58 -0500
Subject: Fwd: Undeliverable: MARIANA HORTA TASCON TI 1112402869 (14 AÑOS)

ADVERTENCIA: Has recibido un correo externo. Verifica el remitente, no descargues archivos adjuntos desde remitentes desconocidos, no hagas clic en enlaces sospechosos y no entregues tus usuarios ni contraseñas. Si tienes dudas o sospechas del correo recibido **adjunta el correo original** y envíalo a correond@suramericana.com.co

buena tarde
envio orreo por segunda vez ya que no hemos recibido respuesta para el usuario

---------- Forwarded message ---------
De: <postmaster@sura.com>
Date: mié, 5 jun 2024 a las 15:57
Subject: Undeliverable: MARIANA HORTA TASCON TI 1112402869 (14 AÑOS)
To: <sac_salud@bugadigital.gov.co>

Delivery has failed to these recipients or groups:

EPS Sura (atencionalclienteeps@epssura.com.co)

The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try resending your message later, or contact the recipient directly.

Diagnostic information for administrators:

Generating server: DS1PR13MB7170.namprd13.prod.outlook.com

atencionalclienteeps@epssura.com.co
Remote server returned '554 5.2.2 mailbox full; STOREDRV.Deliver.Exception:QuotaExceededException.
MapiExceptionShutoffQuotaExceeded; Failed to process message due to a permanent exception with message
[BeginDiagnosticData]The process failed to get the correct properties. 1.84300:02000000, 1.84300:9F000000,
1.84300:A1000000, 1.84300:01000000, 1.84300:08000000, 1.116652:93000000, 1.81836:04020000,
0.117068:A4000000, 1.79180:02000000, 1.79180:9F000000, 1.79180:FA000000, 0.73100:14000000,
0.38698:05000780, 1.41134:87000000, 7.36354:01000002515137D987000000, 1.41134:87000000, 7.36354:
01000002515137D987000000, 0.34102:4F68D511, 5.29818:00000000356337336366393 12D6437
35392D343036652D393865392D323362626136613666643 16500080000, 5.55446:00000000333A300001040480,
7.29828:0C9A01800C00000054040000, 7.29832:000000800C0000007A000100, 4.45884:DD040000,
4.29880:DD040000, 4.59420:DD040000, 7.40840:01000002515137D987000000, 8.45434:
91CF735C59D76E4098E923BBA6A6FD1E02000000, 1.46798:04000000, 5.10786:
0000000031352E32302E373633332E3030313A434833505231334D42363737303A6638663565633463 2D373535
622D343838312D383464312D366234326132333936623636 3A37313933363A2E4E455420382E302E3500107A00
0100, 7.51330:41A93C28A285DC0808000000, 0.39570:7A000100, 1.64146:02000000, 1.33010:02000000,
2.54258:00000000, 0.58802:00000000, 1.33010:02000000, 2.54258:00000000, 0.58802:07000000,
1.64146:9F000000, 1.33010:9F000000, 2.54258:DD040000, 1.33010:9F000000, 2.54258:DD040000,
0.79500:00000000, 1.79180:A1000000, 1.79180:08000000, 0.100684:12000000, 4.70028:DD040000,
1.52466:01000000, 0.60402:01000000, 1.52466:01000000[EndDiagnosticData] [Stage: CreateMessage]'

Original message headers:

Received: from BL1PR13CA0189.namprd13.prod.outlook.com (2603:10b6:208:2be::14)

ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co>

PQRS USUARIA SANDRA PATRICIA VALLE BERMUDEZ CC.14929829

2 mensajes

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co>
12 de junio de 2024, 14:58
Para: ServiCliente <servicliente@audifarma.com.co>
Cc: Servicio al Cliente <servicioalcliente@nuevaeps.com.co>

Buen dia

Presentó pqrs de usuaria en mención quien solicita de manera comedida respuesta oportuna para entrega de medicamentos oncológicos los cuales pidio a su médico tratante le ordenó para tres meses ya que sale del país, la usuaria en mención afirma que la farmacia le niega la entrega para tres meses aun estando formulada a lo que solicita de manera comedida la entrega para poder viajar con sus medicamentos de cuidado oncológico.

SANDRA PATRICIA VALLE BERMUDEZ
CC.14929829
EDAD: 50 AÑOS
DIRECCION: CARRERA- 17 #5-61 LA MERCED
TELEFONO: 3117215105

Atentamente
--
LEIDY JOHANA CASTRILLON
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

SANDRA PATRICIA VALLE BERMUDEZ 12-06-24.pdf
1928K

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co>
24 de junio de 2024, 14:24
Para: ServiCliente <servicliente@audifarma.com.co>, "Cc: Servicio al Cliente" <servicioalcliente@nuevaeps.com.co>

buena tarde
envio correo por segunda vez ya que no hemos recibido respuesta para la usuaria
[El texto citado está oculto]

SANDRA PATRICIA VALLE BERMUDEZ 12-06-24.pdf
1928K

ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga
<sac_salud@bugadigital.gov.co>

PQRS USUARIA ANGELA CAROLINA OSORIO ARISTIZABAL CC.31658743

2 mensajes

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 11 de junio de 2024, 16:10
<sac_salud@bugadigital.gov.co>
Para: Farma zona norte <farmanorte@ensalud.com.co>
Cc: seradicacionpqrdyt@emssanareps.co

Buen dia

Presentó pqrs de usuaria en mención quien solicita de manera oportuna la entrega de medicamento FLUVOXAMINA 100 MG el cual desde el día 27 de mayo lo está solicitando y le deja como pendiente.

ANGELA CAROLINA OSORIO ARISTIZABAL
CC.31658743
EDAD: 39 AÑOS
DIRECCION: CALLE 19 #19A -10 LA VENTURA
TELEFONO: 3155133986

Atentamente
--
LEIDY JOHANA CASTRILLON
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

ANGELA CAROLINA OSORIO ARISTIZABAL 11-06-2024.pdf
738K

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 24 de junio de 2024, 14:22
<sac_salud@bugadigital.gov.co>
Para: Farma zona norte <farmanorte@ensalud.com.co>

BUENA TARDE
se envía correo por segunda vez ya que no hemos recibido respuesta para el usuario
[El texto citado está oculto]

ANGELA CAROLINA OSORIO ARISTIZABAL 11-06-2024.pdf
738K

ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co>

LUIS ALFONSO GOMEZ VILLEGAS CC 70901594

2 mensajes

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co> 11 de junio de 2024, 16:47
Para: ServiCliente <servicliente@audifarma.com.co>, Ana Yuli Aguilar Murillo <anay.aguilar@nuevaeps.com.co>, Servicio al Cliente <servicioalcliente@nuevaeps.com.co>

BUENA TARDE

llega usuario al area del sac manifestando su inconformidad con la nueva eps y con la farmacia audifarma ya que no le hacen entrega de su medicamento (FENOFIBRATO DE COLINA) (ÁCIDO FENOFIBRICO), ROSUVASTATINA, le entregan los pendientes de los medicamentos , pero siempre que se acerca a reclamarlos le dicen que no los hay, el usuario solicita de manera comedida que le ayuden a gestionar la entrega de sus medicamentos .

LUIS ALFONSO GÓMEZ VILLEGAS
CC 70901594
DIRECCION:CRA 6#12-54
TELEFONO:3145488911
NUEVA EPS
--
LEIDY JOHANA CASTRILLON
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

luis alfonso gomez villegas.pdf
483K

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co> 24 de junio de 2024, 14:14
Para: ServiCliente <servicliente@audifarma.com.co>, Ana Yuli Aguilar Murillo <anay.aguilar@nuevaeps.com.co>, Servicio al Cliente <servicioalcliente@nuevaeps.com.co>

buena tarde

envio correo por segunda vez ya que no hemos recibido respuesta para el usuario
[El texto citado está oculto]

luis alfonso gomez villegas.pdf
483K

ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co>

PQRS USUARIO HENRY CAMPO RESTREPO CC. 14875780

2 mensajes

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Para: Victoria Eugenia Alzate Martinez <valzate@sos.com.co>

11 de junio de 2024, 15:59

Buen dia

Presentó pqrs de usuario en mención de quien su hermana como acudiente solicita en el servicio que la sos le asigne fecha para proceso de evaluación y adaptación de prótesis y ayudas auditivas.

HENRY CAMPO RESTREPO
CC. 14875780
DIRECCION: CARRERA 11 #17-06 FUEN MAYOR
TELEFONO: 3045400651
SOS

Atentamente
--
LEIDY JOHANA CASTRILLON
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

HENRY CAMPO RESTREPO.pdf
2343K

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga <sac_salud@bugadigital.gov.co>
Para: Victoria Eugenia Alzate Martinez <valzate@sos.com.co>

24 de junio de 2024, 14:09

buena tarde
se envía correo por segunda vez ya que no hemos recibido respuesta para el usuario
[El texto citado está oculto]

HENRY CAMPO RESTREPO.pdf
2343K

ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga
<sac_salud@bugadigital.gov.co>

SHARI DAYANA AGUIRRE RICO - R.C.: 1112162796

2 mensajes

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 5 de junio de 2024, 11:24
<sac_salud@bugadigital.gov.co>
Para: seradicacionpqrdyt@emssanareps.co

Buen dia;

Se acerca abuela de la menor en mención quien solicita ayuda para
- electroencefalograma convencional
- consulta de primera vez por especialista en neurología pediátrica

SHARI DAYANA AGUIRRE RICO
R.C.: 1112162796
CHAMBIMBAL LA GRANJITA
CEL: 3164648615
5 AÑOS
EMSSANAR

se envía correo solo a la eps ya que no contamos con contacto del prestador por lo tanto solicitamos la notificación a la ips para dar una respuesta en tiempos de ley

Atentamente;
LEIDY JOHANA CASTRILLON
SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD (SAC)
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
GUADALAJARA DE BUGA

SHARI DAYANA AGUIRRE RICO.pdf
2542K

Servicio de Atención al Ciudadano Secretaría de Salud Guadalajara de Buga 17 de junio de 2024, 15:05
<sac_salud@bugadigital.gov.co>
Para: seradicacionpqrdyt@emssanareps.co

BUENA TARDE
envio correo por segunda vez ya que no hemos recibido respuesta para el usuario
[El texto citado está oculto]
--
[El texto citado está oculto]

SHARI DAYANA AGUIRRE RICO.pdf
2542K

Evidencia fotográfica – Atención en el área del SAC a usuarios



Descripción: Se da apoyo en la atención de usuarios en el área del SAC

Fecha: 14 junio 2024.

Lugar: SAC

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

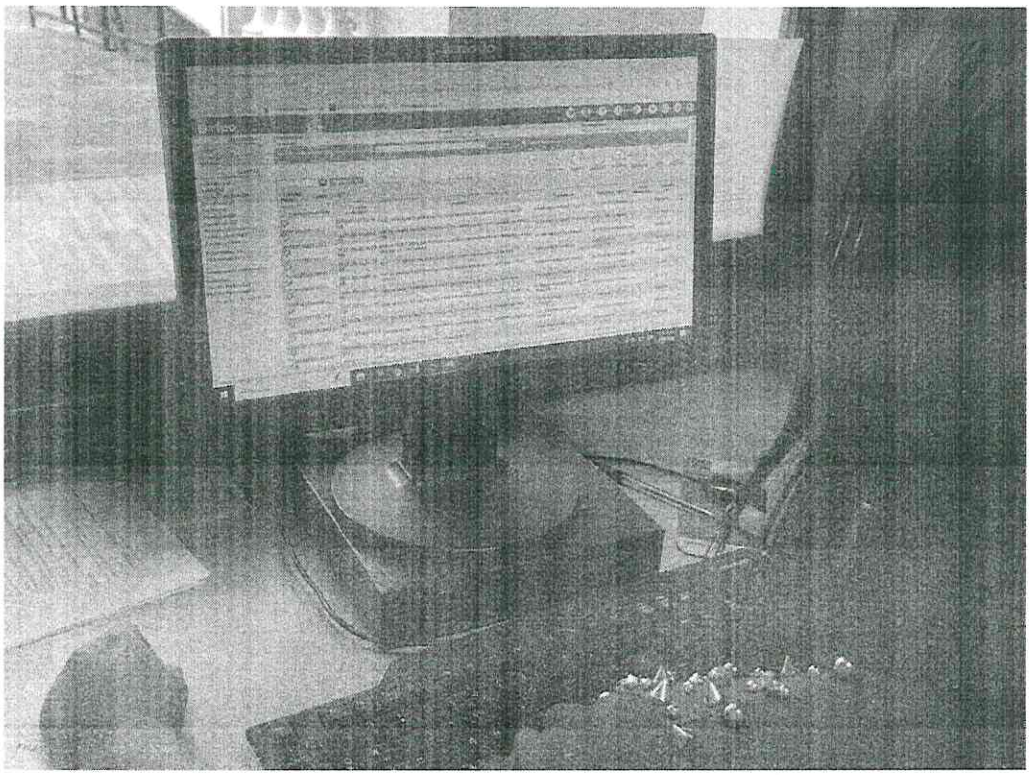
PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 2

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. ENTREGABLE: Captura de pantalla sobre los casos realizados en Orfeo y correo institucional, Indicadores de Orfeo al día.
EVIDENCIA
La contratista da apoyo en la gestión y tramite de Orfeo correspondiente a las PQRS que llegan al SAC. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Se anexa evidencia fotografía de la actividad realizada.

Evidencia fotográfica – ORFEO



Descripción: Se da apoyo en la gestión de Orfeo.

Fecha: 19 junio 2024

Lugar: SAC

ALCALDÍA DE
GUADALAJARA
DE BUGA
Secretaría de Salud

NIT. 891.380.033-5

Guadalajara de Buga, Miercoles, 19 de Junio de 2024

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: "20242000080941"
Fecha radicado: 19-06-2024

Señor
Nelson Sanchez Quiceno
menor: Maria Paula Ortegon
T.I 1.116.072.368
Direccion: carrera 9bis #17-25
Telefono:2381121

ASUNTO: ENTREGA DE INFORMACION

Cordial saludo

Por medio de la presente y de acuerdo a los lineamientos establecidos en la resolución 3687 del 17 de agosto de 2016 La Secretaria de Salud Municipal se permite informar que con relación al caso radicado en ventanilla única con el radicado 6732 correspondiente al caso de la menor **Maria Paula Ortegon T.I 1116072368.** donde informamos que se estableció contacto telefonico con la madre Alba Mari Florez quien nos manifesto que a la fecha la nueva eps a garantizado la atencion de la menor tanto en valoracion medica como toma de ayudas diagnosticas y examenes de laboratorio, desde el servicio de atención a la comunidad estaremos atentos ante vulneracion al acceso a la salud.

Cordialmente,

Dr. MAURICIO SOTO BERRIO
SECRETARIO DE SALUD
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Leidy Johana Castrillon	Técnico Administrativo	
Aprobó	Mauricio Soto Berrio	Secretario de Salud	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes; y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 3

OBLIGACION CONTRACTUAL
Según cronograma de actividades, realizar apoyo en la canalización, radicación y trámite de 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. ENTREGABLE: Informe de PQRS reportadas y gestionadas, actas de reunión, evidencia fotográfica de lo realizado.
EVIDENCIA
La contratista da apoyo en la canalización radicación y tramite de PQRS encontradas en las aperturas de buzón de las siguientes EPS – IPS: - EPS SOS - EPS SURA - CLINICA REDES IMAT ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Se anexan actas de visita debidamente diligenciadas. - Se anexan actas de aperturas de buzón de IPS. - Se anexa evidencia fotográfica de la actividad realizada. - Se anexa informe de PQRS reportadas en aperturas de buzón.

Guadalajara de Buga, 4 julio 2024

Economista
Mauricio Soto Berrio
Secretario de Salud Municipal.

ASUNTO: INFORME DE APERTURAS DE BUZON DE SUGERENCIAS DE EPS SOS, EPS SURA Y CLINICA REDES IMAT.

Cordial saludo,

Con respecto al asunto, se realiza apertura de buzón de sugerencias de EPS SOS, EPS SURA Y CLINICA REDES IMAT las cuales operan en el municipio de Guadalajara de Buga esto con el fin de dar seguimiento, tramite y gestión a las PQRS que manifiestan los usuarios 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.

- **EPS SOS:**
  13 junio 2024: Se evidencian 4 PQRS en la apertura de buzón.
  21 junio 2024: No se evidencian formatos PQRS.
  27 junio 2024: No se evidencian formatos PQRS.

- **EPS SURA:**
  7 junio 2024: Se evidencian 6 formatos PQRS en la entidad, donde en la visita, se llaman a usuarios y se solucionan dichas PQRS.
  14 junio 2024: Se evidencia 1 formato PQRS, se les da gestión mediante llamadas de cita de endodoncia.
  21 junio 2024: Se evidencian 4 PQRS en la apertura de buzón, se gestionan en el momento de la visita realizando llamadas a los usuarios dándole soluciona a sus quejas.
  28 junio 2024: Se evidencian 2 formatos PQRS, en la PQRS evidenciadas, 2 son por citas y 1 por autorización, se llaman a los usuarios para darle gestión.

- **CLININA REDES IMAT**:
  5 junio 2024: Se evidencian 7 PQRS en la apertura de buzón, en las PQRS encontradas, 2 de estas fueron felicitaciones al personal,1 solicitando fumigación, 1 se expresan inconformidad en copago.

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.

ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA
Secretaría de Salud
NIT. 891.380.039-5

TEMA: APERTURA DE BUZON (PQRS)

Fecha: 05-JUNIO-2024
Lugar: REDESIMAT
Hora: 425 AM

Asistentes:

Yudy Marcela Cuellar — AIXENT (SAC)
Manzalud Oriente
Carolina Sanclemente

Invitados:

// //

Ausentes:

// //

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA DE BUZON.
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.

EN LA APERTURA DE BUZON QUE SE REALIZA EN COMPAÑIA DE MANZALUD Y SE EVIDENCIAN (3) PQRS)

3. Tema 2.

SE SOCALIZAN LAS PQRS EN COMPAÑIA DE USUARIA DE ASOCIACION A LOS USUARIOS DE REDESIMAT

RedesIMAT CLINICA DE FRACTURAS S.A.S	SISTEMA DE INFORMACION	Código:AC-GA-01
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:02
		Fecha:Enero-2020
		Página 1 de 1

ACTA NO: DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

Siendo las 4:35 pm del día 05 de Junio del año 2024, se dio la apertura al buzón de sugerencias, en presencia de Coordinadora del Siau, Director Administrativo, 1 usuario(a) de manera aleatoria entre los demás usuarios, para realizar apertura de Buzón de sugerencias y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo, Además de cerciorarse que no existe violación del lacrado instalado en la cerradura, como se observa y constatan los participantes.

En el cual se encontraron 7 encuestas para evaluar la calidad de los servicios prestados y satisfacción del cliente.

Los resultados obtenidos serán estudiados posteriormente por RedesImat Clinica de fracturas SAS y Redes Imat clínica de fracturas sede 2, haciendo las correcciones pertinentes, para darle continuidad al proceso.

Firma de quienes intervinieron en el proceso de apertura del buzón de sugerencias:

Coordinadora del Siau

Director Administrativo

Carolina Sanclemente
Usuario(a) 31.794.284

Observaciones en la apertura:
Ninguna

Documento confidencial, se prohíbe su reproducción total o parcial.
Una vez impreso se considera copia no controlada.

Evidencia fotográfica – apertura de buzón de sugerencia – CLINICA REDES IMAT



Descripción: Se realiza apoyo en la apertura de buzon

Fecha: 5 junio 2024

Lugar: Redes Imat

ACTA No. 2

TEMA: APERTURA DE BUZON
Fecha: 07 JUNIO 2024
Lugar: SOLA.
Hora: 10:00 A.M.

Asistentes:

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

Yudy 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 daniela, trabajadora social

3. Tema 2.

En la APERTURA DE BUZON se evidencian 6 PQRS;

Evidencia fotográfica – apertura de buzón de sugerencia – GESENCRO SURA



Descripción: Se realiza apoyo en la apertura de buzón

Fecha: 7 junio 2024

Lugar: GESENCRO SURA

ACTA No. 3

TEMA: APERTURA DE BUZÓN
Fecha: 13 JUNIO 2024
Lugar: SOS
Hora: 10:00 AM

Asistentes:

JULIE MARINE RAMIREZ	AUX. OFICINA SOS EPS
Yasby Marcela C.	AUX ENF (SAC)

Invitados:

//	//

Ausentes:

//	//

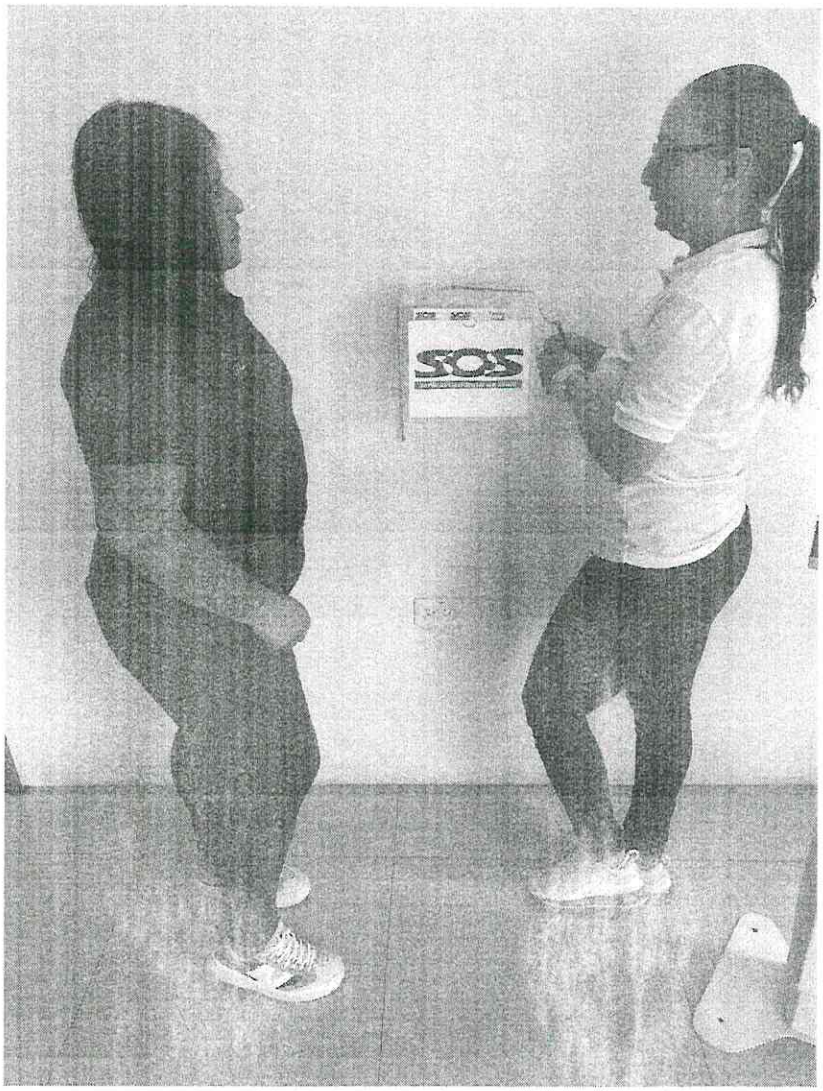
Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA DE BUZÓN (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 Julie, Aux de oficina de la SOS
3. Tema 2.
   En la Apertura de buzon se observan 4 pqrs.

Evidencia fotográfica – apertura de buzón de sugerencia – EPS SOS



Descripción: Se realiza apoyo en la apertura de buzón

Fecha: 13 junio 2024

Lugar: EPS SOS

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

ACTA No. 4

TEMA: APERTURA DE BUTÓN (PQRS)
Fecha: 14 JUNIO 2024
Lugar: SOFA
Hora: 11:00 AM

Asistentes:
Daniela Alexandra Valles
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099553336

Yody Marcela Mejía (SAC) AUX. ENF.

Invitados:

Ausentes:

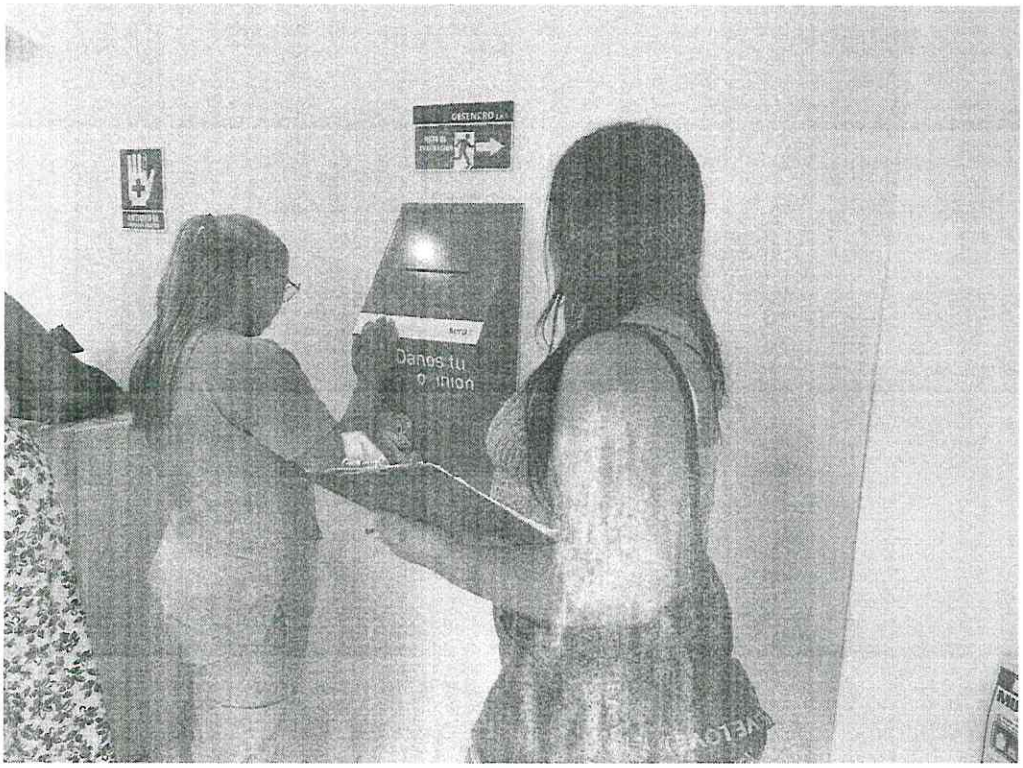
Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA DE BUTÓN (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 buton en compañía de la trabajadora social Daniela valles
3. Tema 2.
   En la apertura de buton se evidencian 1 pqrs por endodoncia.

Evidencia fotográfica – apertura de buzón de sugerencia – GESENCRO SURA



Descripción: Se realiza apoyo en la apertura de buzón

Fecha: 14 junio 2024

Lugar: GESENCRO SURA

ACTA No. 5

TEMA: APERTURA DE BUZÓN
Fecha: 21 JUNIO 2024
Lugar: SOS
Hora: 10:00 A.M.

Asistentes:

Julie Romero Narvaez	Aux. Oficina SOS
Yudy Marcela C.	Aux ENF (SAC.)

Invitados:

//	//

Ausentes:

//	//

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: Apertura de Buzón
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 Julie Aux de oficina de la SOS

3. Tema 2.

   En la Apertura de Buzon no se evidencian pqrs

ACTA No._____

APERTURA DE BUZON ESCUCHA AL CLIENTE

OBJETIVO:			
Apertura del Buzón Escucha al Cliente	LUGAR:	SEDE BUGA	
	FECHA:	JUNIO 2024	
	HORA INICIO:	10:00 AM	HORA FIN:

AGENDA:

1. Apertura del Buzón de Escucha al Cliente	7.
2.	8.
3.	9.
4.	10.
5.	11.
6.	12.

LÍDER FORMAL	SECRETARIO
NOMBRE : VICTORIA EUGENIA ALZATE MARTINEZ	NOMBRE JULIE KARIME RAMIREZ GARCIA
CARGO : CORDINADORA DE SEDE	CARGO AUXILIAR DE OFICINA

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
JULIE KARIME RAMIREZ	AUX. DE OFICINA	
Marcela Mejia	AUX ENF	

Nota 1 : Si el Numero de participantes supera la capacidad de este listado por favor anexar documento relacionando Numero del acta, Fecha, Nombre Cargo y Firma
Nota 2: Si el motivo de la reunión es de origen externo, relacionar Nombre, Cargo, Firma y Correo Electrónico

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

Apertura realizada con el apoyo del FUNCIONARIO ALCALDIA SECRET. SALUD MARCELA MEJIA
con Identificación Tipo CC No. 1115079017

Datos de contato telefono No. 3185633283

Al realizar la apertura se encuentran (0) de Novedades de Escucha al Cliente Se relacionan Asi :

NO SE ENCONTRARON FORMATOS.

ACTA No. 6

TEMA: APERTURA DE BUZON
Fecha: 21 DE JUNIO 2024
Lugar: SURA.
Hora: 11:00 AM

Asistentes:

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

Yudy Marcela C. — AUX ENF (SAC)

Invitados:

11 — 1

Ausentes:

11 — 1

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA DE BUZON SURA. (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

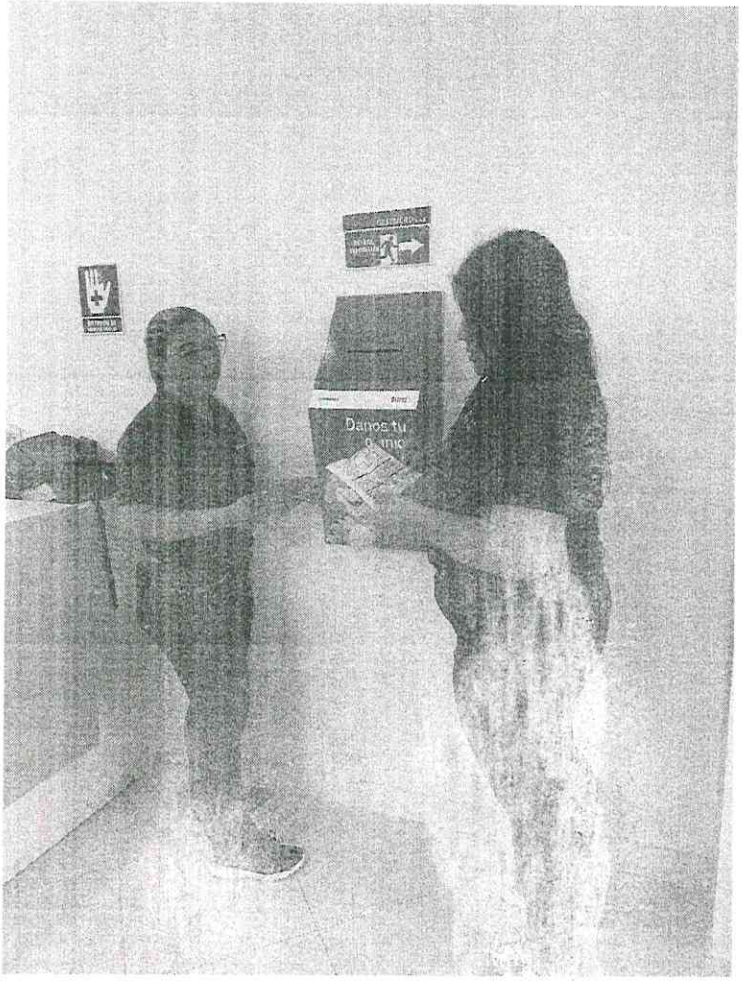
2. Tema 1.

Se realiza apertura de buzon en compañia de dantela. i trabajadora social

3. Tema 2.

En la Apertura de buzon se evidencian 4 PQRS

Evidencia fotográfica – apertura de buzón de sugerencia – GESENCRO SURA



Descripción: Se realiza apoyo en la apertura de buzón

Fecha: 21 junio 2024

Lugar: GESENCRO

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA SECRETARIA DE SALUD ACTA DE VISITA	Código: Rev. No.0 Fecha de Emisión: Página 1 de 1

ACTA No. 7

TEMA: APERTURA DE BUZÓN

Fecha: 27 JUNIO 2024
Lugar: SOS
Hora: 10:00 AM

Asistentes:

JULIE KARINE RATINEZ — (SAC) AUX ENF.
Marcela Mejía.

Invitados:

//

Ausentes:

//

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA DE BUZÓN
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 Yuleth trabajadora administrativa de la SOS

ACTA No. 8

TEMA: APERTURA DE BUTÓN.
Fecha: 28 JUNIO 2024
Lugar: SOLA
Hora: 11:00 AM.

Asistentes:

Daniela Alexandra Vahos O.
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 1099553335

Yady Marcela C — AUX ENF. (SAC)

Invitados:

11 — //

Ausentes:

// — //

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: APERTURA DE BOTON
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 boton en compañia de daniela la trabajadora social de sola

3. Tema 2.

se evidencian 3 pqrs en el buzon de sugerencias

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 4

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. ENTREGABLE: Actas de reunión, evidencia fotográfica de lo realizado.
EVIDENCIA
La contratista realiza capacitación al área del SAC y a EPS – IPS en deberes y derechos en salud a los usuarios presentes en sala de espera y en pasillos del lugar. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Se anexan actas de visita debidamente diligenciadas.

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

ACTA No. 9

TEMA: Deberes y Derechos
Fecha: 07 JUNIO 2024
Lugar: SALA
Hora: 12:00 del medio día.

Asistentes:

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

Yady Marcela C. — AUX ENF (SAC)

Invitados:

((. — V

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 deberes y derechos a los usuarios presentes en la sala en compañía de Daniela la trabajadora social

3. Tema 2.

Se interactua con los usuarios que se acercan a hacer preguntas sobre el tema.

ACTA No. 10

TEMA: Derechos y deberes
Fecha: 14 JUNIO
Lugar: SOLA
Hora: 12:00 (MEDIO DIA)

Asistentes:

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

Yoly 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 deberes y derechos en la salud, en compañía de daniela la trabajadora social.

3. Tema 2.

En la sala de espera los usuarios interactuan haciendo preguntas como que documentacion llevar para poner una pqrs en el sac.

ACTA No. 12

TEMA: Deberes y derechos
Fecha: 28 JUNIO 2021
Lugar: SOFA
Hora: 12:00

Asistentes:

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

Yady Marcela C.

Alex. EAF (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 sobre deberes y derechos en la salud a los asuanos presentes en sala de espera

3. Tema 2.

Se les explica a los asuanos y se les da a conocer sus derechos a la salud

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 5

OBLIGACION CONTRACTUAL
Realizar llamadas mensuales 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 salud municipal. ENTREGABLE: informe de plan de mejoramiento conforme a lo encontrado en los seguimientos, reportando los hallazgos correspondientes al área de prestación de servicios de salud, actas de reunión, evidencia fotográfica de lo realizado.
EVIDENCIA
La contratista realiza llamadas al consolidado de PQRS con el fin de dar solución al usuario ante las EPS – IPS – FARMACIAS que operan en el municipio. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Se anexa evidencia fotográfica de la actividad realizada. - Se anexa consolidado de llamadas realizadas.

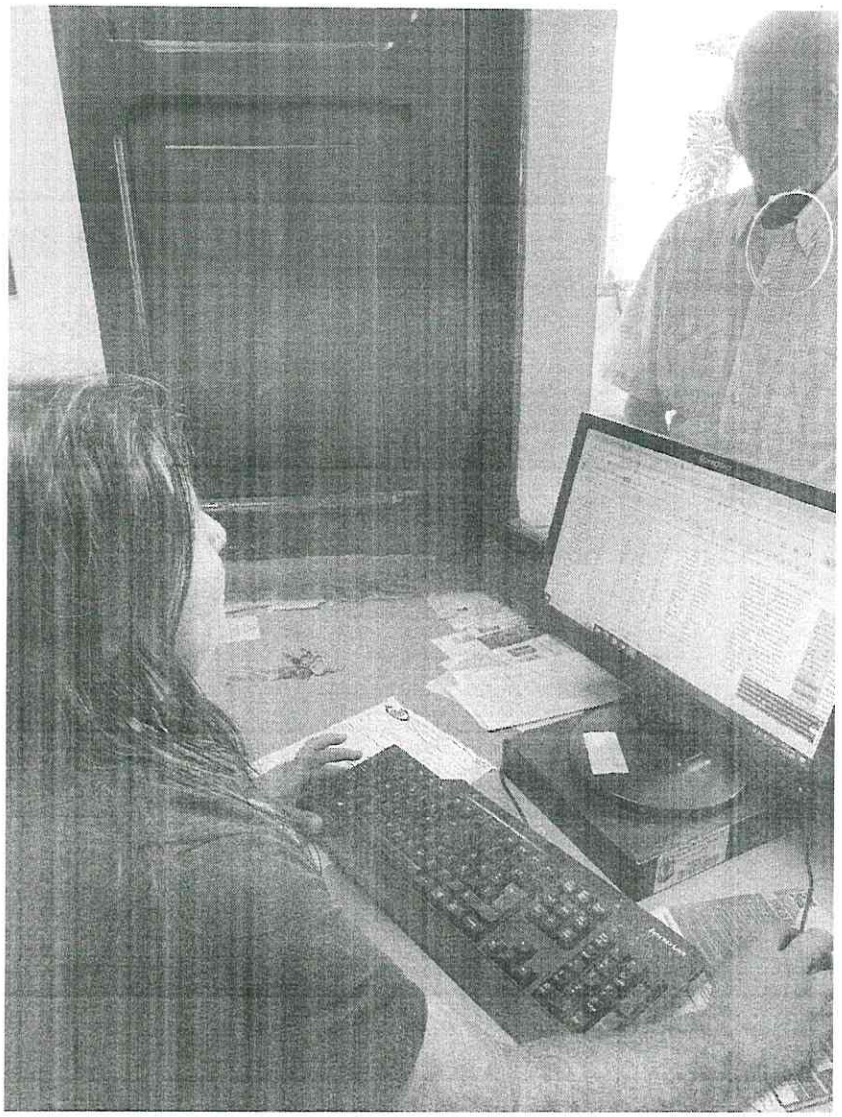
	FECHA	NOMBRE	IDENTIFICACION	NACIONALIDAD	EDAD	DIRECCION	ZONA RURAL	CORREO ELECTRONI
56	11-06-2024	GUSTAVO ADC	1115081280	COLOMBIANO	30	CALLE29A#10-22	URBANO	NO
69	12-06-2024	CARLOS HERNEY I	14881238	COLOMBIANO	63	CARRERA 16 #27 - 26	URBANO	NO
85	14-06-2024	CAROLINA SANCL	31794284	COLOMBIANO	42		URBANO	NO
116	19-06-2024	MARIA PAULA OR	1116072368	COLOMBIANO	17	CARRERA 9BIS #17-25	URBANO	NO
181	27-06-2024	EMMA LUCIA BEJ	38854849	COLOMBIANO	77	CRA2#12-73	URBANO	NO

TELEFONO	SEXO	DISCAPACIDAD (SI O NO)	ETNIA (SI O NO)	VICTIMA DEL CONFLICTO	LGBTI (SI O NO)	EPS	IPS
3160457392	M	NO	NO	NO	NO	EMSSANAR	HDV
3185410305	M	NO	NO	NO	NO	EMSSANAR	HDN
3152086325	F	NO	NO	NO	NO	SURA	COMFANDI
2381121	F	NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS	NUEVA EPS
3024267274	F	NO	NO	NO	NO	NUEVA EPS	IPS VIVIR

EXTERNAS	TIPO DE QUEJA	MOTIVO DE QUEJA	SE DIRECCION	ESTADO DEL	FUNCIONARIO	DESCRIPCI ON DE LA	RESULTAD O DE LA
	CITA MEDICA	llega usuaria al ar	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE GESTIONA CIT/	LLAMADA
	CITA MEDICA	llega usuario en n	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE LLAMA AL TELE	LLAMADA TELEFC
	CITA MEDICA	llega usuaria al ar	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE ENVIA CORREC	el 17 llega respue
	ORIENTACION	LLEGA POR ORFEC	ORFEO	SOLUCIONADO	MARCELA	SE ESTABLECIO C(	LLAMADA TELEFC
	ORIENTACION	llega familiar (hij	SAC	SOLUCIONADO	MARCELA	SE GESTIONA VIA	LLAMADA TELEFC

EVIDENCIAS	SEGUNDO CORREO
LLAMADA TELEFONICA	
LLAMADA TELEFONICA	
Se asigna cita a la paciente para el día 2:	
LLAMADA TELEFONICA	
LLAMADA TELEFONICA	

Evidencia fotográfica – Llamadas al consolidado PQRS – SAC



Descripción: Se realiza llamadas al consolidado de atención de PQRS.

Fecha: junio 2024.

Lugar: SAC

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

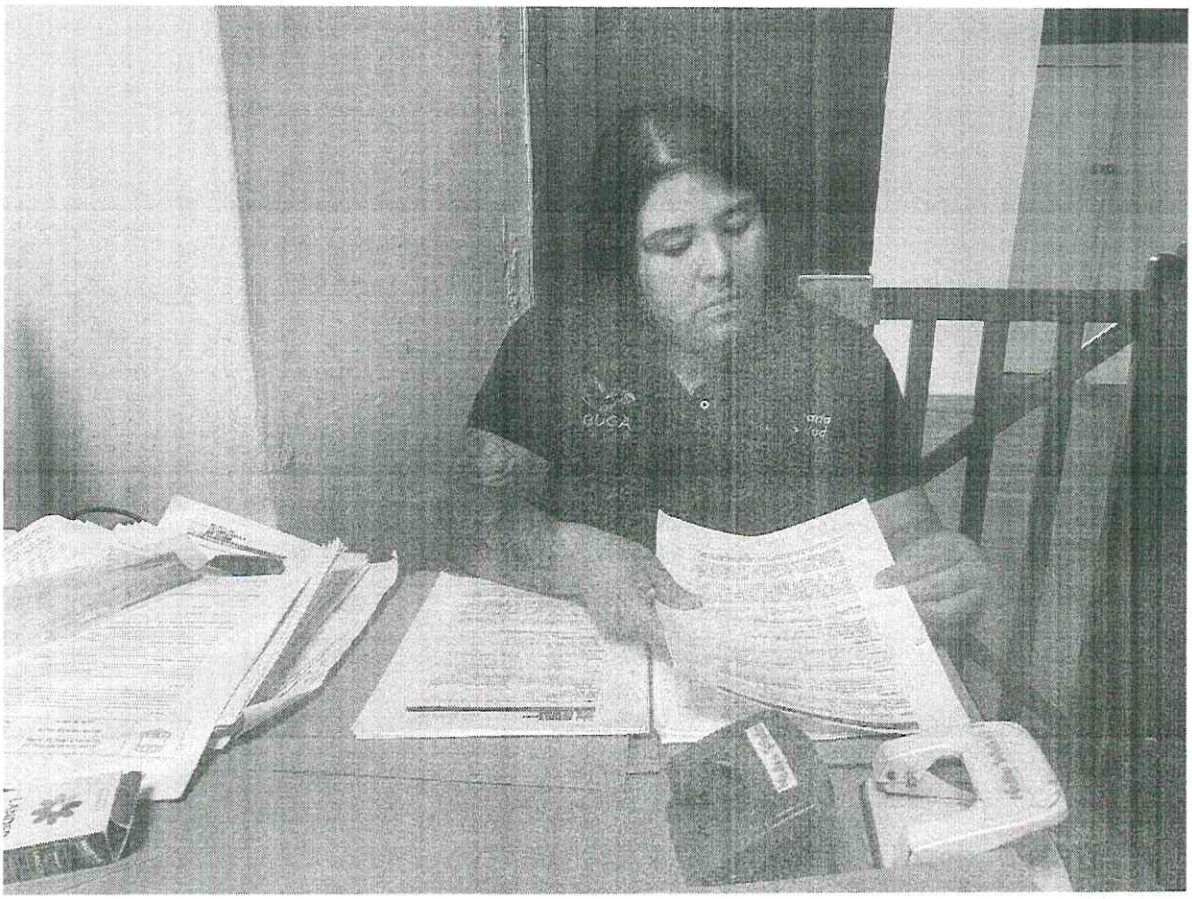
PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 6

OBLIGACION CONTRACTUAL
Realizar el 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 del Archivo. ENTREGABLE: Evidencia fotográfica al líder el proceso mensual.
EVIDENCIA
La contratista da apoyo al archivo físico del área del SAC, donde se folia y se organiza en cajas según necesidad del momento en el área. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Se anexa evidencia fotográfica de la actividad realizada.

Evidencia fotográfica – ARCHIVO FISICO – SAC



Descripción: Se realiza archivo físico en el área del SAC.

Fecha: junio 2024

Lugar: SAC

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 7

OBLIGACION CONTRACTUAL
Participar en las jornadas para la promoción de la salud y prevención de las enfermedades programadas por la Secretaria de salud Municipal. ENTREGABLES: Actas, registros fotográficos.
EVIDENCIA
La contratista da apoyo en la participación de jornadas programadas de la SSM, se da apoyo en jornada SSM en la escuela artes y oficios, donde se realiza jornada y sisbenizacion el día 20 junio 2024. ***Se evidencian las siguientes actividades:*** - Se anexa acta de visita debidamente diligenciada. - Se anexa evidencia fotográfica de la actividad realizada.

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

ACTA No. 11

TEMA: JORNADA de Descentralizada (SISBEN)
Fecha: 20 JUNIO 2024
Lugar: Reducion, (Escuela de Arte)
Hora: 8:30 Am.

Asistentes:

Claudia Martinez
Valentina Castillo (Guardian del Paciente)
Yady Marcela C.

Invitados:

Ausentes:

Orden del Día:

1. Llamado a lista.
2. Tema 1: JORNADA de descentralizacion en SAC
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.

Alendiolo

2. Tema 1.

el dia 20 junio del año en curso se realiza Jornada de descentralizacion de (SAC) donde se socializa los diferente Mecanismos para la recepcion de las PQRS en la salud.

3. Tema 2.

Se les explica a los usuarios cuales son los Mecanismos 1. Correo electronico Sac_salud@bfadigital.gov.co, por Medio Presencial en la oficina que esta

Evidencia fotográfica – apoyo jornada SSM – Jornada SSM - SISBENIZACION



Descripción: Se da apoyo en jornada SSM.

Fecha: 20 junio 2024

Lugar: Escuela artes y oficios

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 8

OBLIGACION CONTRACTUAL
Conforme a la programación mensual del área de SAC apoyar la implementación de la estrategia Atención Primaria en Salud implementada en el municipio de Buga. PRODUCTO A ENTREGAR: Plan de trabajo mensual, Informe mensual de ejecución del plan de trabajo con registro fotográfico de las actividades.
EVIDENCIA
Durante el mes de junio 2024, no se requirió del apoyo de la contratista en la implementación de la estrategia de APS.

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 9

OBLIGACION CONTRACTUAL
Acompañamiento y articulación con los agentes técnicos de salud que están en campo en el marco de la ejecución de la estrategia APS en el municipio de Buga, apoyando la gestión de los procesos y procedimientos de atención en salud comunitaria que se relacionen con el área de servicio de atención a la comunidad, ejecutados en el marco de la estrategia APS. PRODUCTO A ENTREGAR: Informe de cumplimiento de actividades relacionadas con el área de SAC y gestión realizada.
EVIDENCIA
Durante el mes de junio 2024, no se requirió del apoyo de la contratista en acompañamiento de campo de estrategia de APS.

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3

PERIODO 5 JUNIO 2024 AL 4 JULIO 2024

INFORME DE GESTION	
No. CONTRATO:	**SSM-2000-0894-2024**

EVIDENCIAS ACTIVIDAD No 10

OBLIGACION CONTRACTUAL
Participar en las reuniones del equipo de planeación-coordinación de la estrategia APS PRODUCTO A ENTREGAR: actas de reunión y o visitas, Plan de trabajo mensual, Informe mensual de ejecución del plan de trabajo y evidencia fotográfica de lo realizado.
EVIDENCIA
Durante el mes de junio 2024, no se requirió del apoyo de la contratista en participación de reuniones de APS.