ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DESARROLLO SOCIAL SERVICIO DE SALUD PUBLICA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGGC - MECI - SISTEDA **REGISTRO DE SOLICITUDES EN SALUD RECIBIDAS VERBALMENTE PARA EL AREA DE PROMOCION SOCIAL**	MMDS01.03.08.18.P02.F02 VERSION: 1 FECHA APROBACION:

Solicitud # :**18920** Fecha Solicitud: **11/11/2025**

Información General Datos del Usuario

Primer Nombre Usuario: **ROSA** Segundo Nombre Usuario: **ELIA**
Primer Apellido Usuario: **OBANDO** Segundo Apellidos Usuario: **RUIZ**
Tipo y # Documento Usuario: **C.C. - 36811152**
Dirección: **KR 28E 2 #123D - 13**
Barrio: **Potrero Grande (2196)**
Telefono Fijo: **3206757460** Telefono Celular: **3206757460**
Fecha Nacimiento: **30/05/1966** (dd/mm/yyyy) Edad: **59 aÑos** Sexo: **F = Femenino**

Caracterización de la condicion de Vulnerabilidad y/o Vulneración

Etnia: **Mestizo** Discapacidad: ☐ Tipo Discapacidad: **No Aplica** Estado del RLCPD: **No Aplica**
El Usuario es *:
☑ Desplazamiento Forzado
Estado de la Inclusión en el RUV: **Incluido** Fecha de la Verificación en Vivanto: **15/10/2025**

Presunta Victima de Trata de Personas: ☐ Niños Niñas y Adolescentes: ☐ Persona en Situación de Calle: ☐ PPR y Grupo Familiar: ☐
Carretilleros: ☐ Recicladores: ☐ Desplazamiento Intraurbano: ☐ PAP 040: ☐
AUTO 006: ☐ AUTO 092: ☐ AUTO 251: ☐ AUTO 004: ☐ AUTO 005: ☐
CERREM: ☐ Medida Cautelar CIDH: ☐ Restitución de Tierras: ☐ Justicia y Paz: ☐

Información en Salud

Fecha Verificación de BDUA: **28/10/2025**
EPS: **EMSSANAR ESS** Regimén: **Subsidiado** Estado de la Afiliación: **Activo**
Municipio: **76001 - CALI (Valle)** Portabilidad: **No aplica**

Sitio de Atención: **Territorio**

Persona que vienen a realizar la Solicitud: **ROSA ELIA OBANDO RUIZ**

Tipo y # Documento de la Persona que vienen a realizar la Solicitud: **C.C. - 36811152**

Parentesco con el usuario: **Solicitante**

MOTIVO DE LA PETICION:

SE REALIZA VISITA DOMICILIARIA DE CARACTERIZACI?N EN SALUD A LA USUARIA ROSA ELIA OBANDO RUIZ POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA LISBETH QUESADA DEL PROGRAMA PAPSIVI - ESE ORIENTE, LA CUAL EST? EN CURSO DE VIDA ADULTEZ CON EAPB EMSSANAR/R?GIMEN SUBSIDIADO, USUARIA REFIERE PRESENTAR BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA ASIGNACI?N DE CITAS PARA LOS EXAMENES CLINICOS/DIAGNOSTICOS QUE LE HAN SIDO SOLICITADOS POR ORDEN M? DICA, SE BRINDA EDUCACI?N SOBRE LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHO Y DEBERES EN SALUD.

Describir gestión realizada: **Enlace**

Funcionario que realiza la Gestión: **ESE.ORIENTE**

Motivo de la solicitud: **Solicitud de Atencion en Salud PAPSIVI (Plan de Trabajo en Salud)**

Afiliación por Oficio : ☐ # Consecutivo:

GESTION:

FECHA	RESULTADO	ENGARGADO	CAPTURA GESTIÓN	Est. Sol.
11/12/2025.	.	ESE.ORIENTE.	ESE.ORIENTE.	ASIGNADO.
11/11/2025.	SE REALIZA VISITA DOMICILIARIA DE CARACTERIZACI?N EN SALUD A LA USUARIA ROSA ELIA OBANDO RUIZ CON C.C.36811152 POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA LISBETH QUESADA DEL PROGRAMA PAPSIVI - ESE ORIENTE, LA CUAL EST? EN CURSO DE VIDA ADULTEZ ,EAPB EMSSANAR/R? GIMEN SUBSIDIADO, USUARIA REFIERE PRESENTAR BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA ASIGNACI?N DE CITAS PARA ATENCI?N POR EXAMEN DIAGNOSTICO DE (ULTRASONOGRAFIA PELVICADO GINECOLOGICA TRASVAGINAL) QUE LE HAN SIDO SOLICITADOS POR ORDEN M?DICA,SE ESTABLECE EL COMPROMISO DE REALIZAR LA GESTI?N ACTIVA PERTINENTE PARA LA SOLUCI?N DE LA BARRERA Y LA CONSECUENTE ASIGNACI?N DE CITA PARA LA CONSULTA ESPECIALIZADA REQUERIDA , SE BRINDA EDUCACI?N SOBRE LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHO Y DEBERES EN SALUD. .	ESE.ORIENTE.	ESE.ORIENTE.	SEGUIMIENTO.
11/11/2025.	SE REALIZA LLAMADA TELEF?NICA DE SEGUIMIENTO EN SALUD A LA USUARIA ROSA ELIA OBANDO RUIZ POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA LISBETH QUESADA DEL PROGRAMA PAPSIVI - ESE ORIENTE, SE LE INDICA A LA USUARIA SOBRE LA RADICACI?N FORMAL DE LA NOVEDAD DE BARRERA DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD ANTE LA (EAPB) EMSSANAR. DICHA GESTI?N SE RELACIONA CON LA FALTA DE ASIGNACI?N DE LA CITA PARA EL EXAMEN DIAGN?STICO PREVIAMENTE SOLICITADO POR INDICACI?N M?DICA. SE COMUNIC? A LA USUARIA LA NECESIDAD DE MANTENERSE A LA ESPERA DE LA RESPUESTA OFICIAL Y RESOLUCI?N POR PARTE DE LA EAPB. LA USUARIA MANIFEST? HABER RECIBIDO Y ACEPTADO LA INFORMACI?N SUMINISTRADA.	ESE.ORIENTE.	ESE.ORIENTE.	SEGUIMIENTO.
24/11/2025.	SE REALIZ? UNA COMUNICACI?N FORMAL A LA (EAPB) EMSSANAR POR MEDIO DE UN CORREO. DICHO CORREO TEN?A COMO OBJETIVO NOTIFICAR UNA BARRERA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD EXPERIMENTADA POR LA USUARIA ROSA ELIA OBANDO RUIZ CON C.C.36811152, ESPEC?FICAMENTE EN LA ASIGNACI?N DE LA CITA PARA EL EXAMEN DIAGN?STICO PREVIAMENTE ORDENADO POR CRITERIO M?DICO. TRANSCURRI? APROXIMADAMENTE 10 D?AS H?BILES SIN OBTENER UNA RESPUESTA RESOLUTIVA POR PARTE DE LA EAPB, EVIDENCIANDO UNA DEMORA EN LA GARANT?A DEL SERVICIO. ANTE ESTA SITUACI?N DE INCUMPLIMIENTO EN LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCI?N, SE PROCEDI? A LA INTERPOSICI?N DE UN PQR (PETICI?N, QUEJA O RECLAMO) ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD), QUEDANDO EL CASO EN ESTADO DE ESPERA POR LA RESPUESTA OFICIAL A LA GESTI?N DE LA QUEJA .	ESE.ORIENTE.	ESE.ORIENTE.	SEGUIMIENTO.
03/12/2025.	EMSSANAR DIO RESPUESTA A LA PETICI?N, QUEJA O RECLAMO (PQR) INTERPUESTA ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUPERSALUD) POR BARRERAS EN LA PRESTACI?N DEL SERVICIO. MEDIANTE COMUNICACI?N ELECTR?NICA, LA EAPB INFORM? QUE LA CITA PARA EL EXAMEN DIAGN?STICO REQUERIDO FUE ASIGNADA EN LA E.S.E. HOSPITAL ISA?AS DUARTE CANCINO. NO OBSTANTE, EMSSANAR NO REMITI? OPORTUNAMENTE LA INFORMACI?N DETALLADA DE LA CITA ASIGNADA A LA USUARIA. ANTE LA IMPOSIBILIDAD DE ESTABLECER CONTACTO TELEF?NICO DIRECTO CON LA INSTITUCI?N HOSPITALARIA, SE PROCEDI? A ESCALAR LA GESTI?N A TRAV?S DE LA ESE ORIENTE. MEDIANTE UNA COMUNICACI?N FORMAL POR CORREO INSTITUCIONAL, LA ADMINISTRATIVA DE LA ESE ORIENTE SOLICIT? LA ASIGNACI?N DE LA FECHA Y HORA DEL EXAMEN DIAGN?STICO AL HOSPITAL. ESTA INTERVENCI?N RESULT? EFECTIVA, OBTENIENDO UNA PRONTA RESPUESTA Y LA CONSECUENTE ASIGNACI?N DE LA CITA PARA EL EXAMEN DIAGN?STICO REQUERIDO PARA LA USUARIA..	ESE.ORIENTE.	ESE.ORIENTE.	SEGUIMIENTO.
03/12/2025.	SE REALIZA LLAMADA TELEF?NICA DE SEGUIMIENTO EN SALUD A LA USUARIA ROSA ELIA OBANDO POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA LISBETH QUESADA DEL PROGRAMA PAPSIVI ESE - ORIENTE, SE NOTIFICA A LA USUARIA LA ASIGNACI?N EXITOSA DE LA CITA DE EXAMEN DIAGNOSTICO GESTIONADA POR EL PROGRAMA. SE PROPORCIONARON LOS DATOS ESPEC?FICOS DE LA CITA (FECHA: 04/12/2025, HORA: 07:40 AM, LUGAR: E.S.E. HOSPITAL ISAIAS DUARTE CANCINO, AS? COMO LAS INDICACIONES PERTINENTES. LA USUARIA MANIFEST? SU COMPROMISO DE ASISTIR A LA CITA PROGRAMADA..	ESE.ORIENTE.	ESE.ORIENTE.	SEGUIMIENTO.
08/12/2025.	SE REALIZA LLAMADA TELEF?NICA DE SEGUIMIENTO EN SALUD A LA USUARIA ROSA ELIA OBANDO POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA LISBETH QUESADA DEL PROGRAMA PAPSIVI - ESE ORIENTE, EL OBJETIVO DE LA COMUNICACI?N FUE VERIFICAR LA ADHERENCIA DE LA PACIENTE A LA CITA ASIGNADA DE MEDICINA ESPECIALIZADA O EXAMEN DIAGN?STICO. LA USUARIA CONFIRM? SU ASISTENCIA, LO CUAL PERMITI? DOCUMENTAR EL CIERRE DE LA BARRERA DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD PREVIAMENTE IDENTIFICADA. SE REGISTRA LA SATISFACCI?N Y EL AGRADECIMIENTO MANIFESTADO POR LA USUARIA. .	ESE.ORIENTE.	ESE.ORIENTE.	Cerrado por resolucion de la solicitud.

INGRESAR GESTION O RESPUESTA AL CASO GENERADO

Lunes Diciembre 22, 2025
7:10:05 AM

Usuario: **ESE.ORIENTE**