
	<b>ACTAS</b>	Código
		1243-02.37
		Página __ de __

Proceso	SIAU	Área	SIAU	Acta No. 00												
Reunión	APERTURA DE BUZONES Y REUNION COMITÉ DE PQRSF	Fecha:	16 de Noviembre de 2021	Hora de Inicio 02:00 p.m.												
Asistentes	Nombre	Cargo														
	Clara Betancourt Nancy Narváez Jeimy Caicedo Gloria Gualpaz Natalia Regalado	Secretaria Asociación de Usuarios Delegada Secretaria de Salud Coordinadora de Calidad Jefe de Control Interno Trabajadora Social														
Temas	1. Saludo de bienvenida 2. Apertura de buzones 3. Lectura de acta anterior 4. Lectura y delegación de quejas 5. Compromisos 6. Despedida															
Resumen de los temas tratados, decisiones, conclusiones	1. Saludo a cargo de Trabajo Social de la institución y verificación de quorum.															
	2. En presencia de delegada de Secretaria de Salud Municipal, Secretaria de Asociación de Usuarios, Coordinador de Auditorio, Jefe de Control Interno, Trabajadora Social se da apertura del buzón ubicado en el área de promoción y mantenimiento, área de consulta externa, urgencias y hospitalización encontrando lo siguiente.															
	<table><tr><th>Buzones</th><th>No. Formatos</th></tr><tr><td>Consulta externa</td><td>5 Formatos</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>1 Formatos</td></tr><tr><td>Urgencias</td><td>1 Formatos</td></tr><tr><td>Promoción y mantenimiento</td><td>0 Formatos</td></tr><tr><td>Correo electrónico Trabajo Social</td><td>1 Correo</td></tr></table>				Buzones	No. Formatos	Consulta externa	5 Formatos	Hospitalización	1 Formatos	Urgencias	1 Formatos	Promoción y mantenimiento	0 Formatos	Correo electrónico Trabajo Social	1 Correo
	Buzones	No. Formatos														
	Consulta externa	5 Formatos														
	Hospitalización	1 Formatos														
	Urgencias	1 Formatos														
Promoción y mantenimiento	0 Formatos															
Correo electrónico Trabajo Social	1 Correo															
3. Se da lectura al acta anterior con fecha de 15 de marzo del 2021 la cual es aceptada por unanimidad.																
4. Se da lectura a formatos encontrados en el buzón de <b>urgencias, consulta externa, hospitalización y correo electrónico.</b>																
• Se relacionan los formatos encontrados en el anexo N° 1.																

**Calidad y Oportunidad en los Servicios**

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>ACTAS</b>	Código
		1243-02.37
		Página __ de __

	5. Despedida
<b>Compromisos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los formatos encontrados en del buzón de hospitalización, urgencias y consulta externa serán remitidas a los coordinadores de área encargados, para que brinden respuesta oportuna a dichas peticiones.</li> </ul>
<b>Fecha y hora de la próxima reunión</b>	Se programa reunión para el próximo 26 de noviembre.


Se cierra la reunión siendo las 04:00 horas, para constancia firman los asistentes en relación anexo.

  
**Natalia Regalado R.**  
 Trabajadora Social  
 T.P. 1061817336




**NATALIA REGALADO**  
**TRABAJADORA SOCIAL**  
**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://www.hospitalhormiga.gov.co) - Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>ACTAS</b>	Código
		1243-02.37
		Página __ de __

## ANEXOS

	<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	CÓDIGO DEPENDENCIA	100		
		SERIE	N/A		
		VERSIÓN	3		
		FECHA	DÍA: 08 MES: 12 AÑO: 2018		
<b>MUNICIPIO VALLE DEL GUAMUEZ</b> NIT. 800102912-2	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG			PROGRAMA DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL	Valleguamueses ¡Somos Todos!
	COMUNICACIÓN EXTERNA	No. 48	N/A		

### FORMATO DE RECEPCION, PARA EL PROCESO ORIENTACION DE QUEJAS, PETICION, SUGERENCIA RECLAMOS Y PROTECCION AL USAURIO

La ley 1122 de 2007 Establece, artículo 37 ejes del sistema de Inspección, Vigilancia y Control de la Superintendencia Nacional de Salud Literal 4; Atención al Usuario y Participación Social " Garantizar el cumplimiento de los derechos del Paciente y del Afiliado en el Sistema General de Seguridad Social de Salud, así como las obligaciones por parte de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud"

#### INFORMACION PERSONAL DEL PACIENTE

CIUDAD	LA HORMIGA	FECHA	16-NOV-021
Nombres y Apellidos del Usuario	Diana Lizeth Arias		
Cedula No	59653350		
Nombres y Apellidos Familiar			
Cedula No			
Dirección de Residencia	Vereda Villaduarte		
Teléfonos de Contacto	Fijo:	Celular: 312 5771633	
Persona o Institución denunciada	Entidad:	Funcionario:	
	HOSPITAL S. C. S.		

Especifique (Marque con una X) en la casilla correspondiente su asunto de esta solicitud que requiere y Régimen o Población al que Pertenece:

Petición	
Queja	
Reclamo	X
Sugerencia	
Contributivo	
Subsidiado	


(57-8)4282006 / (57-8)4282059 / (57-8)4287178 / (57-8)4282332 / Cel. (+57)313 8899999  
 Dirección: Calle 7 No. 5-20 Centro - Valle del Guamuez (La Hormiga) Putumayo  
 Correo Electrónico: [atencion@valledelguamuez-putumayo.gov.co](mailto:atencion@valledelguamuez-putumayo.gov.co)  
 Página Web: [www.valledelguamuez-putumayo.gov.co](http://www.valledelguamuez-putumayo.gov.co)  
 Línea Postal: 889999






El futuro  
es de todos

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://www.hospitalhormiga.gov.co) - Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo

	<b>ACTAS</b>	Código
		1243-02.37
		Página __ de __

	<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	CÓDIGO DEPENDENCIA	160				
		SERIE - SUBSERIE	N/A				
		VERSIÓN	3				
		MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	FECHA	DÍA	MES		
<b>MUNICIPIO VALLE DEL GUAMUEZ</b> NIT. 800102912-2	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	No. 48	N/A			PROGRAMAS DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL	Valleguamueses ¡Somos Todos!

#### DETALLE DE PETICION QUEJA O RECLAMO

(Resuma brevemente el asunto de esta solicitud de los hechos en la forma sencilla y concreta e identificando a la persona afectada).

Mi reclamo es por la mala atención de la jefe y la enfermera de planificación son muy malgeniadas, hace dos meses saque cita para pedir el carnet de planificación y me lo dieron con mala gana, quiero hacerme la citología pero con esa atención da miedo hasta preguntar, solicito se capacite a los funcionarios para que presten una buena atención, es un derecho como usuario que me atiendan de buena manera y me den información requerida gracias.

Firma: Dona Alías  
 Paciente o familiar del usuario

Funcionario ff

(57-4)4282008 / (57-4)4282008 / (57-4)4282178 / (57-4)4282332 / Cel. (+57)313 8690800  
 Dirección: Calle 7 No. 5-20 Centro - Valle del Guamuez (La Hormiga) Putumayo  
 Página Web: [www.valledelguamuez-putumayo.gov.co](http://www.valledelguamuez-putumayo.gov.co)





El futuro  
 es de todos


**Calidad y Oportunidad en los Servicios**


Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://www.hospitalhormiga.gov.co) - Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo



		<b>E.S.E HOSPITAL</b> <b>SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT: 846.000.471-5</b>		ESTE FORMATO ES PARA DEPOSITAR EN EL BUZON DE P.Q.R.S.F.	
<b>FECHA:</b> 9 de Nov 2021 <b>NOMBRE:</b> JUAN CARLOS GOMEZ <b>IDENTIFICACION:</b> 24762924 <b>DIRECCION:</b> Barrio San Francisco <b>TELÉFONO:</b> 3204457840 <b>CORREO ELECTRÓNICO:</b> Gomez.Miguel2900@gmail.com		<b>AFILIACIÓN A EPS:</b> <b>REGIMEN</b> SUBSIDIADO      CONTRIBUTIVO		<b>PROCEDENCIA</b> URBANA      RURAL	
<b>SERVICIO RECIBIDO:</b> Consulta Médica: _____ Hospitalización: _____ Urgencias: _____ Odontología: _____ Laboratorio: _____ Recepción: _____ Farmacia: _____ Consulta Especializada: _____					
<b>CONSULTA EXTERNA:</b> PYM: _____ Crecimiento y Desarrollo: _____ Citologías: _____ Vacunación: _____ SIAU: _____ Facturación: _____					
<b>AREA DE ADMINISTRACIÓN:</b> _____ <b>DEPENDENCIA:</b> _____					
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Bando Publico GAZ Para deberia darles abrioso es mejor que lo cierran Sra Dña Theryx Matamoros y Pasa ATTC JUAN CARLOS GOMEZ					

		<b>E.S.E HOSPITAL</b> <b>SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT: 846.000.471-5</b>		ESTE FORMATO ES PARA DEPOSITAR EN EL BUZON DE P.Q.R.S.F.	
<b>FECHA:</b> 8/11/2021 <b>NOMBRE:</b> JULIETH BENAVIDES <b>IDENTIFICACION:</b> 1126452978 <b>DIRECCION:</b> EL EDEN <b>TELÉFONO:</b> 3168166433 <b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>		<b>AFILIACIÓN A EPS:</b> Ensanar <b>REGIMEN</b> SUBSIDIADO      CONTRIBUTIVO SI		<b>PROCEDENCIA</b> URBANA      RURAL	
<b>SERVICIO RECIBIDO:</b> Consulta Médica: _____ Hospitalización: _____ Urgencias: _____ Odontología: _____ Laboratorio: _____ Recepción: _____ Farmacia: _____ Consulta Especializada: _____					
<b>CONSULTA EXTERNA:</b> PYM: _____ Crecimiento y Desarrollo: _____ Citologías: _____ Vacunación: _____ SIAU: _____ Facturación: _____					
<b>AREA DE ADMINISTRACIÓN:</b> <del>PODERO</del> <b>DEPENDENCIA:</b>					
<b>DESCRIPCIÓN:</b> El señor carlos es muy gordo gritandome q me sala que más tarde pase sabiendo que facturandome habia una persona y no me deo entrar a personas así gordo que le grita a la gente no podemos tener en el hospital de vigilante se debe contratar a otra persona que no sea gritan ni mucho menos gordo en este hospital hay que tener personas amables como el señor victor.					

		<b>E.S.E HOSPITAL</b> <b>SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT: 846.000.471-5</b>		ESTE FORMATO ES PARA DEPOSITAR EN EL BUZON DE P.Q.R.S.F.	
FECHA: <u>27</u> NOMBRE: <u>Ana Luisa moriano</u> IDENTIFICACIÓN: <u>48680099</u> DIRECCIÓN: <u>El Tigre</u> TELÉFONO: <u>31824854009</u> CORREO ELECTRÓNICO: _____		AFILIACIÓN A EPS: _____ REGIMEN SUBSIDIADO      CONTRIBUTIVO		PROCEDENCIA URBANA      RURAL	
SERVICIO RECIBIDO: Consulta Médica: _____ Hospitalización: _____ Urgencias: _____ Odontología: _____ Laboratorio: _____ Recepción: _____ Farmacia: _____ Consulta Especializada: _____ CONSULTA EXTERNA: _____ PYM: _____ Crecimiento y Desarrollo: _____ Citologías: _____ Vacunación: _____ SIAU: _____ Facturación: _____ AREA DE ADMINISTRACIÓN: _____ DEPENDENCIA: _____					
DESCRIPCIÓN: <u>mi pregunta es cuantos dias tiene que</u> <u>aser fida uho para sacar una cita medior</u> <u>yo llevo 3 dia y nada espero mejores</u> <u>o si no son capacitado mejor cierrarlo</u> <u>espero mejores el servicio y sus respuesta</u>					

		<b>E.S.E HOSPITAL</b> <b>SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT: 846.000.471-5</b>		ESTE FORMATO ES PARA DEPOSITAR EN EL BUZON DE P.Q.R.S.F.	
FECHA: <u>3 de Nov 2021</u> NOMBRE: <u>Milady Sanchez</u> IDENTIFICACIÓN: <u>41120296</u> DIRECCIÓN: <u>El Tigre</u> TELÉFONO: <u>310319917</u> CORREO ELECTRÓNICO: _____		AFILIACIÓN A EPS: _____ REGIMEN SUBSIDIADO      CONTRIBUTIVO		PROCEDENCIA URBANA      RURAL	
SERVICIO RECIBIDO: Consulta Médica: _____ Hospitalización: _____ Urgencias: _____ Odontología: _____ Laboratorio: _____ Recepción: _____ Farmacia: _____ Consulta Especializada: _____ CONSULTA EXTERNA: <u>X</u> PYM: _____ Crecimiento y Desarrollo: _____ Citologías: _____ Vacunación: _____ SIAU: _____ Facturación: _____ AREA DE ADMINISTRACIÓN: _____ DEPENDENCIA: _____					
DESCRIPCIÓN: <u>Buenos Dias. Para pedir el favor. Sincronicen mas</u> <u>bien ese Orden. Porqta llevo 2 dias madrugando</u> <u>x una cita de consulta externa y no ha sido</u> <u>posible conseguirla siempre dan fichas a la gente que</u> <u>cola y nosotros madrugamos para nada</u> <u>les pedimos favor si no alcanzamos hoy seria</u> <u>bueno que nos dieran ficha al menos para</u> <u>el siguiente dia. x que fue muchas las que llevamos</u> <u>2 dias y no alcanzamos. Gracia.</u>					

30 - 10 - 2021.

Alba Morales. 41117658.

Alta mente. agradecida con la atención prestada por los funcionarios que me apoyaron en hospitalización su amabilidad. iso mas llevadera la estadia y la recuperacion de mi hijo. aqui en hospitalización Dios les siga bendiciendo grande mente sus conocimientos tambien al personal de aseo: muchas gracia:

La Hormiga 9 de Novi 2021

Doctora.  
Mayerli Martos  
Jefe HSCJ  
cordial saludo

de la manera mas atenta me dirijo a usted con el fin de precentar queja de la no contratación de enfermera jefe del programa de planificación familiar pido de manera urgente realizar atención ya que es una de las responsabilidades de prestar el servicio como institución prestadora de servicio de salud y de controlar tanto los embarazos no deseados y como en mi caso que soy usuaria de alto riesgo ante un embarazo  
Atte: Jenny cecilia Cuaces

ASISTENTES

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo



Tan es una Falta de Res-  
pecto Por los Trabajadores  
en cargo de las cita,  
medicas no es Justo qlla  
memos toda una semana.  
ben gamos y no podemos  
ofencer una cita medica,  
mas Respecto y con Promi-  
so. con los usuarios

At. 

CS Escaneado con CamScanner

05-11-2021

CE

Minonbie Yesi Yair Rodriguez.L  
C.C. 1.082 689 645 Medirio.a.  
con Respecto a colocar y para  
hacer una queja por el mal  
servicio de los en cargo pa-  
ra las citas medicas, el dia de  
viernes 05-de noviembre  
2021 e llamado Toda la maña-  
na para una cita samas conies  
taron lleva una semana llama-  
do y no conies,

CS Escaneado con CamScanner

**Calidad y Oportunidad en los Servicios**

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo




**EVIDENCIA FOTOGRAFICA**




***Calidad y Oportunidad en los Servicios***

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



	<b>ACTAS</b>	Código
		1243-02.37
		Página __ de __

## LISTA DE ASISTENCIA

			<b>PLANILLA DE CONTROL DE ASISTENCIA</b>		<b>CÓDIGO</b> 1140-52.30 <b>VERSION 1.0</b> Pagina __1__ de __2__
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>			
		2021			
<b>TEMA</b>			<input type="radio"/> Capacitación o entrenamiento en: <input type="checkbox"/> Sistema General de Seguridad S.S. <input type="checkbox"/> Sistema de Gestión de Calidad <input type="checkbox"/> Sistema de Gestión S.S.T. <input type="checkbox"/> Sistema de Gestión de Salud Pública <input type="checkbox"/> Salud Mental <input type="checkbox"/> Otras <input type="radio"/> Difusión de normas o <input type="radio"/> Actualizaciones <input type="radio"/> Actividades diferentes a capacitación o entrenamiento		
<b>OBJETIVO</b>			<b>FACILITADOR / INSTRUCTOR</b> <input checked="" type="radio"/> Interno <input type="radio"/> Externo <b>NOMBRE</b> Natalia Regalado <b>CEDULA</b> 106787326 <b>FIRMA</b> Natalia Regalado		
<b>OBSERVACIONES</b>					
Apertura de bozones y reunion de comite					
Apertura de bozones para dar tramite a pqrst en la ESE Hospital Sagrado Corazon de Jesus.					
Notificar PQRS a coordinador					
<b>ASISTENTES</b>					
FAVOR ESCRIBIR NOMBRE(S) Y APELLIDO(S) COMPLETOS, LEGIBLES Y EN TINTA					
	<b>NOMBRE COMPLETO</b>	<b>CÉDULA</b>	<b>CARGO Y/O PROFESION</b>	<b>ÁREA</b>	<b>FIRMA</b>
1	Jeimy Lorena Carcedo	1126446558	Coord. Calidad	SOGC	Jeimy Carcedo
2	Clara L Betancourt y	38655275	Secretaria	P.Q.R.S. Hospital S.C.J.	Clara Betancourt
3	Gloria Guelpaz	41.119.774	Control interno		Gloria Guelpaz
4	Nancy Nunez	41117788	SAC	S.S.M	Nancy Nunez
5	Natalia Regalado	106787336	Trabajadora Social	Trabajo Social	Natalia Regalado
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

**Calidad y Oportunidad en los Servicios**

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Teléfono: 42874089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679-3123506029  
 www.hospitalhormiga.gov.co - E-mail: esehormiga2008@hotmail.com  
 La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo