

ACTA DE REUNIÓN

TRD: 192.1.26.27.00000001.1037.2025000096

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	10/10/2025
		Hora Inicial:	8:00 A.M.
Lugar:	CHRISTUS SINERGIA CLINICA PALMA REAL	Hora Final:	A.M.
Participantes: Ver listado de asistencia anexo			

1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1. Saludo a los participantes
- 1.2. Acompañamiento y Verificación de apertura de buzones de sugerencias durante el mes de OCTUBRE del año 2025.

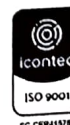
2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 10 de octubre de 2025, se reunieron las personas relacionadas en el "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la entidad CHRISTUS SINERGIA CLINICA PALMA REAL, para dar cumplimiento con la apertura del o los buzones de sugerencias ubicados dentro de las instalaciones.

En la presente acta se detalla el proceso mediante el cual se hace el escrutinio del buzón y el mecanismo para direccionar las PQRSFD recogidas durante la frecuencia de apertura establecida por la entidad. A continuación se relacionan el número de PQRSFD encontradas en el buzón durante esta visita:

NUMERO DE BUZONES TOTALES		#
N° DE BUZONES POR AREA		
BUZON 1	Urgencias Adulto	1
BUZON 2	Urgencias Pediátricas	0
BUZON 3	Urgencias VIP	0
BUZON 4	Imágenes Diagnosticas	0
BUZON 5	Consulta externa-Cirugía-Gastro	0 - 0
BUZON 6	Consulta externa solo	0
BUZON 7	UCI	0
BUZON 8	Urgencias Prepagadas	0
BUZON 9	Hospitalización Prepagada	0
BUZON 10	Hospitalización EPS	1
TOTAL PQRSFD		

Subsecretaría de Planeación y Administración
Carrera 27 No. 29-32
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312



• Separar Buzón de
Cirugía de Gastro

• Centros Platinos 0
• Centro de Rehabilitación 0

ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN EL MES INMEDIATAMENTE ANTERIOR (TOMAMOS UNA MUESTRA)

NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICÓ LA PETICIÓN	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICIÓN	HUBO RTA. OPORTUNA PARA EL USUARIO(SI) (NO)	LA RESPUESTA FUE COMPLETA (SI) (NO)	LA PETICIÓN SE TRASLADO POR COMPETENCIA (SI) (NO)	NO REQUIRIR RESPUESTA (SI) (NO)
Natalia Diaz Martinez 3163885844 diazmartinez.nathalia@gmail.com Asegurador Sanitas	La Dra. Alexon dra Vallejo fue bastante grosera en su tono y forma de dirigirse a mí y mi acompañante...				
	Se adjunta Registro fotográfico de la pqr				

3. CONCLUSIONES DE LA REUNION

- a. La entidad tiene un procedimiento y lo aplica para la apertura de los buzones Si
- b. La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de los buzones con personal calificado para la actividad Si
- c. La Secretaría de Salud verificó la TRAZABILIDAD de la gestión de la (s) PQRSFD de la muestra Si
- d. Se anexa registro fotográfico de la visita, de las PQRSFD encontradas en los buzones en esta visita Si

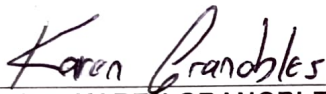
ACTA DE REUNIÓN

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N°	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Envío copia digital del acta de visita apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad: <i>karen.granobles@christus.us.co</i>	Lesvy Yaneth Zapata	10 noviembre 2025

Leída la presente acta se somete a consideración y es aprobada por los asistentes, en constancia de lo anterior suscriben el acta:

FIRMAS:


Nombre: **KAREN GRANOBLES**
Cargo: ANALISTA
CHRISTUS SINERGIA CLINICA PALMA
REAL


Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA B.**
Cargo: Profesional 01
participación.salud@palmira.gov.co
contacto: 3133920611

ANEXO: Listado de asistencia *No se adjunta. Firmas en rúbrica sobre este mismo documento de Acta.*

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional 01 
Revisó: Marly Jicet Silva – Subsecretaría de Planeación y Administración Secretaria de Salud
Aprobó: Marly Jicet Silva – Subsecretaría de Planeación y Administración Secretaria de Salud





CHRISTUS
SINERGIA
Salud

Estimado paciente: Tus opiniones, inquietudes y/o sugerencias son muy importantes para mejorar nuestros servicios.

Dear patient: Your opinions, concerns or suggestions are very important to improve our services.

Por favor, diligenciar con letra legible todos los campos, los cuales son indispensables para poder gestionar tus manifestaciones.

Please fill out all fields in legible handwriting, which are essential to be able to manage your requirements.

09 / 10 / 2025 Cédula paciente / Patient ID: 1113670564

Nombre del paciente / Name of patient: Nathalia Diaz Martinez

Correo electrónico / Email: diazmartineznathalia@gmail.com

Celular o teléfono de contacto / Phone: 3163885844

Marca con una X a qué empresa haces referencia/ Mark with an X which business unit you refer to:

☐ Clínica Farallones

☒ Clínica Palma Real

☐ Clínica Lungavita


Nombre de la unidad - Área donde está ubicado el buzón
/ Name of health center - Location of the suggestion box:

Urgencias

Nombre de tu asegurador o EPS / Name of your insurance company: Santitas

Radicación N° (Para uso de la empresa) / Filing N° (For internal use only):

Lo Dña Alexandra Vallejo fue bastante grosera en su tono y forma de dirigirse a mi y mi acompañante durante mi consulta de urgencias, entiendo el tiempo de espera y acepto que existen cosas mucho mas urgentes que el mio. Pero mi queja se centra en el mal trato y agresion como paciente y usuaria, incluso al momento de acercarme a otra profesional se mostro con un fuerte tono de voz mis resultados de exámenes medicos fueron recibidos hace mas de una hora y solo pedia orientacion acerca del pago site y de los resultados obtenidos. Solicito como usuaria una respuesta a mi queja. Gracias.

 CHRISTUS SINERGIA Salud	Acta de seguimiento a Buzón de Manifestaciones de los Pacientes	Código: CHS-FT-175
	Ciudad: PALMIKA	Versión: 1

Nombre Centro/Sede/UEN: CLINICA PALMA REAL
 Por favor diligenciar todos los campos del formato

Fecha de recolección DD/MM/AAAA	Nombre de quien recolectó información del buzón	Cargo de quien recolectó la información del buzón	Cantidad de formatos recolectados	Nombre completo del paciente testigo de la apertura del buzón	No. de documento de identidad del usuario testigo de la apertura del buzón	Firma del paciente testigo de apertura de buzón	Observaciones / Detalles importantes
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0	Apeltes E. Jara	296655415	Apeltes E. Jara	CENTRO DE REHABILITACIÓN
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0	Gloria Zamora	31628847	Gloria Zamora	CENTROS PLATINOS
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0	Hector Castro	1.113.645.028		IMÁGENES
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0	Alba Arango			HOSPITALIZACIÓN 7
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0	Sebastián Cortés	1006326125		HOSPITALIZACIÓN 6
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0	Rosal Arredondo	14695404		URGENCIAS VIP 5
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0	Jorge Enrique	1625777X	Jorge Enrique	UCI
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0	Ricardo	63 04043		CONSULTA EXTERNA 3
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0	Daniela Perera	1113683483		UNIDAD DE GASTRO
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0	Isufu Geronio	1113635642		CIRUGIA
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0				URGENCIAS PBS PEDIATRICA
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0				URGENCIAS PBS
10/10/2025	KAREN GRANOBLER	ANALISTA	0				URGENCIAS VIP PISO 1