



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

## ACTA DE REUNIÓN

2025-192.26.27

<b>Tema:</b>	REUNION CON LIDERES DE ATENCION DE EXPERIENCIA CON LOS USUARIOS IPS/EPS/EAPB	<b>Fecha:</b>	31/01/20285
<b>Lugar:</b>	Encuentro virtual plataforma Meet	<b>Hora Inicial:</b>	8:30 a.m.
<b>Participantes:</b>	Ver listado de asistencia anexo		

### 1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1. Llamado a lista
- 1.2. Presentación SAC
- 1.3. Presentación Participación Social en Salud
- 1.4. Requerimientos de PQRS
- 1.5. Solicitud cronograma apertura de buzones

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

#### 1.1. Llamado a lista

ENTIDAD CONVOCADA	SE ENVIO OFICIO A:	NOMBRE Y APELLIDO	CONTACTO	PRESENTE	AÚSENTE
H. RAUL OREJUELA BUENO	<a href="mailto:siau@hrbo.gov.co">siau@hrbo.gov.co</a> <a href="mailto:siauhrob@gmail.com">siauhrob@gmail.com</a>	N/ REPORTA	N/ REPORTA	N/ REPORTA	X
GESENCRO	<a href="mailto:siau.red@redgesencro.co">siau.red@redgesencro.co</a> <a href="mailto:siau@gesencro.com">siau@gesencro.com</a>	MONICA MARIA QUESADA PAZ	3225934480	X	
CLINICA SANTA BARBARA	<a href="mailto:siau@cacsantabarbara.com.co">siau@cacsantabarbara.com.co</a>	LUZ MYRIAM CORREA GRISALES	3215736258	X	
CLÍNICA PALMA REAL	<a href="mailto:johana.valencia@christus.co">johana.valencia@christus.co</a> CONFIRMAN NUEVO CONTACO	MAYRA LORENA DIAZ BETANCOURT	3218159686	X	
CLINICA PALMA REAL	<a href="mailto:johana.valencia@christus.co">johana.valencia@christus.co</a> CONFIRMAN NUEVO CONTACO	JENNY CATHERINE VILLA		X	

#### 1.2. Presentación SAC:

La profesional Katherine Montenegro presenta el informe Servicio de Atención a la Comunidad – SAC de la Secretaría de Salud, con corte de 01 de julio a 31 de diciembre de 2024, de donde se extractan las siguientes cifras que a continuación se relacionan, no sin antes socializar con los líderes de atención entre el trabajo que desde Secretaría de Salud se viene desarrollando, se encuentra buscar acercamientos con los usuarios para identificar sus necesidades y desde las competencias del equipo de SAC canalizar aquellas que en última instancia deben tipificarse como PQRS, dado que para

Carrera 27 No. 29-32

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Línea de Atención: 602 8912312





**Alcaldía de Palmira**  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN**

## ACTA DE REUNIÓN

TIPO DE REGIMEN	CANTIDAD
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	251
RÉGIMEN SUBSIDIADO	285
TOTAL GENERAL	536

Gráfica 3: Tipo de Afiliación de los afectados de las PQRS Salud del tercer y cuarto trimestre de 2024 -Secretaría de Salud Municipal de Palmira vista en gráfico:

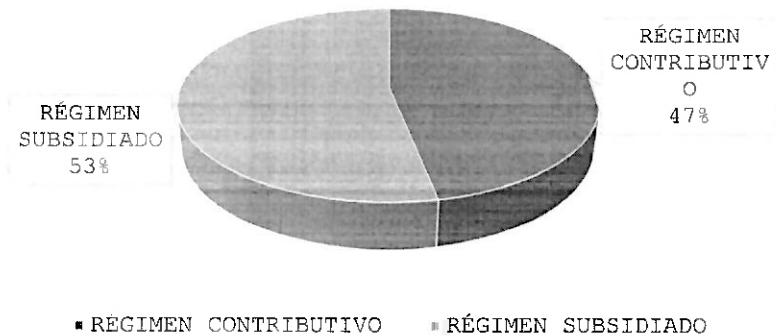


Tabla N° 04: Curso de Vida del afectado de las PQRS Salud del tercer y cuarto trimestre de 2024 - Secretaría de Salud Municipal de Palmira:

CICLO DE VIDA	CANTIDAD	%
Adolescencia	11	2%
Adulvez	161	30%
Infancia	14	3%
Juventud	19	4%
Primera Infancia	14	3%
Vejez	317	59%
TOTAL	536	100%

En la tabla 4 se observa que el curso de vida al que pertenece el afectado según su edad que más radico PQRS fue Vejez (60 años o más) con 174 PQRS, que representan el 59% y los que menos radicaron fue adolescencia con 11 PQRS, que representan el 2%.



**Alcaldía de Palmira**  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN**

## ACTA DE REUNIÓN



Todos ello buscan lograr la participación de la comunidad en general y especialmente de los usuarios de los servicios de salud, promoviendo que los ciudadanos participen de los programas, planes y de la política pública de salud.

### DEFINICIONES

- CTSSS: mecanismo de participación ciudadana donde los integrantes participan en la toma de decisiones concertadas frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- SAC.mecanismo que permite brindar información, orientaciónn, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos que presentan los ciudadanos con relación a las competencias y deberes en la prestación del servicio de salud.

0000 | www.palmira.gov.co

0000 | www.palmira.gov.co

### DEFINICIONES

- SIAU. Busca fortalecer la calidad de los servicios. Tiene como punto de partida la información proporcionada por los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S.
- COPACO. Tienen como objetoglar la participación de la comunidad en general y especialmente de los usuarios de los servicios de salud, promoviendo que los ciudadanos participen de los programas, planes y de la política pública de salud

0000 | www.palmira.gov.co



Carrera 27 No. 29-32  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN**

**ACTA DE REUNIÓN**

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

**FIRMAS:**

Nombre: KATHERINE MONTENEGRO  
SOTEO  
Cargo: Profesional Universitario  
Coordinador de Reunión

Nombre: LESVY YANETH ZAPATA  
Cargo: Profesional 01  
Redactor del Acta

**ANEXO:** Listado de asistencia

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional 01 .  
Revisó: Katherine Montenegro-Profesional 02   
Aprobó: Marly Jicet Silva Zuñiga-Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud