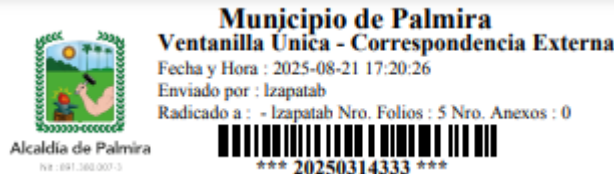


ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000084



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	22/08/2025
		Hora Inicial:	9 A.M.
Lugar:	ESM BICOD	Hora Final:	
Participantes: Ver listado de asistencia anexo			

1. ORDEN DEL DÍA

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

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 22 de Agosto de 2025, se reunieron las personas del “LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES” en la sede de la Entidad BICOD, para dar cumplimiento con la apertura del Buzón de Sugerencias ubicado (os) 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 PQRS (Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación) recogidas durante la frecuencia de aperturas establecida por la entidad. A continuación se relaciona el número de PQRS encontradas en el buzón durante esta visita:

	NUMERO DE BUZONES TOTALES	1
	Nº de Buzón Área	#
BUZON 1	Sala de atención a usuarios	1 felicitación
	TOTAL PQRS	1

ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS (TOMAMOS UNA MUESTRA):

NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICÓ LA PETICIÓN	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICIÓN	RESPUESTA OPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INCOMPLETA AL USUARIO	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA PARA EL USUARIO
JHONATAN ROSAS ARROYO CELULAR DE CONTACTO: 3117575255 CEDULA 16897377	FELICITACION Les agradece toda la gestión con el servicio de la radicación de la ficha médica	N/A	N/A	N/A	N/A	Se comunica la felicitación al profesional que prestó la atención.

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

- La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias. SI
- La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado SI
- La Secretaría de Salud verificó la TRAZABILIDAD de la gestión de las PQRS SI
- Se anexa registro fotográfico de la visita y de las PQRS encontradas en los buzones en esta visita. SI

ACTA DE REUNIÓN

4. RESUMEN DE COMPROMISOS

Nº	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: servicioalciudadanopalmira@gmail.com	Lesvy Yaneth Zapata	03/09/2025


FIRMAS:

Nombre: **VALERIA OROZCO**
Cargo: Líder de Atención SIAU
ESM BICOD

Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA**
Cargo: profesional 01
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto: 3133920611 - 3217150684

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones

NOTA: Las firmas tipo rubrica se encuentran registradas en la planilla Listado de Asistencia adjunto. Estas firmas validan las que debieron ir en este tipo documental (acta), cuyo documento nació y será digital por falta de toner para impresiones en la Secretaría de Salud.

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

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



FOTO1. FELICITACION ENCONTRADA EN LA VISITA DEL 22 DE AGOSTO DE 2025

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
EJERCITO NACIONAL
ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BICOD

FECHA: 2-15-26
NOMBRE: ROSAS
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 468977372
CELULAR: 3117575255 2216707919

SELECCIONE CON UNA X SEGÚN CORRESPONDA

QUEJA ☐ RECLAMO ☐ SUGERENCIA ☒ FELICITACION ☒

DESCRIPCION DEL ASUNTO:
Yo, EL SEÑOR ROSAS, por medio de la presente, felicito a la Dirección de Sanidad Militar por la excelente atención y servicio brindado a los médicos que se encuentran radicados en la FICOMEDICA, por la excelente atención y servicio brindado a los médicos que se encuentran radicados en la FICOMEDICA.

FOTO 2. PLANILLA BICOD ACTA APERTURA DEL BUZON DE SUGEENCIAS CON FIRMAS DE USUARIOS Y TESTIGOS

PUBLICA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJERCITO NACIONAL

ACTA DE REUNION

Pág. 2 de 4
Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
Versión: 10
Fecha de emisión: 2024-08-27

Acta n.º: Fecha: 22-08-25
Lugar: BICOD
Presidida por: PS. Valeria Ochoa


Asunto: Apertura Buzón de Sugerencias

Asistentes a la reunión:

Nº	Grado, Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico Institucional	Unidad	Firma
01	Isivy Vanith Zapata	FOISE-Salud	isivy.zapata@polimex.gov.co	43	
02	Andrés García Rodríguez	EXDE	3128828804	BICOD	
03	Alexander Salgado	SNC	alexsalgado@polimex.gov.co	43	
04	Dr. Luis Norberto	Subdirector	luis.norberto@polimex.gov.co	43	

PUBLICA

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL EJERCITO NACIONAL
NO ESTA AUTORIZADA SU REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL

 Alcaldía de Palmira No. 891.880.009-3		República de Colombia Departamento del Valle del Cauca Alcaldía Municipal de Palmira SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN							
LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES									
LUGAR DE LA REUNIÓN: BICOD - Palmira		FECHA: 22/Agosto/2025							
ASUNTO O EVENTO: Acompañamiento Apertura de Buzones		HORA: 9 a.m.							
<small>Importante: En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal y su decreto reglamentario 1377, el área de formación y capacitación de la Alcaldía Municipal de Palmira, le comunica que sus datos personales los cuales comparten son cedidos a ninguna empresa o tercer, forman parte de este libro de datos de contactos para los fines exclusivos de nuestra área, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarlo por medio de diferentes canales de comunicación para mantenerlo informado sobre tendencias de nuestros productos y servicios de acuerdo a las preferencias que usted nos ha manifestado previamente, actuare como responsable del tratamiento de estos datos para los mismos propósitos. Salvo que usted informe no estar interesado de estas comunicaciones podrá solicitar la supresión de datos personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2709505, e informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionalcudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 29-39, o a nuestro portal www.palmira.gov.co</small>									
No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos
1									SI NO
2	Leivy Yaneth Zapata	Barramón	55150500	Sec. Salud	TO1	leivy.zapata@palmira.gov.co	3133930611	<i>[Firma]</i>	X
3	Valdes	Alonso	1151709196	Dirección Municipal de Salud	Asesor	Severino.alonso@palmira.gov.co	3137111130	<i>[Firma]</i>	X
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

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

FOTO 3. PLANILLA LISTADO DE ASISTENCIA CON LAS FIRMAS EN RUBICA ORIGINAL

FOTO 4. REGISTRO FOTOGRAFICO ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON JUNTO A USUARIOS Y TESTIGOS

