



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
«Organismo»

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000015



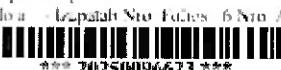
Alcaldía de Palmira

Municipio de Palmira
Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Fecha y Hora: 2025-04-01 16:38:59

Llevada por: lvpalma

Radicado a: Alcaldía Nro. Folio: 6 Nro. Anexos: 0



*** 20250096633 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	04/04/2025
Lugar:	CHRISTUS SINERGIA-CLINICA PALMA REAL	Hora Inicial:	8 A.M.

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 abril del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 04 de ABRIL de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad CLINICA PALMA REAL, 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		9
	Nº de Buzón	Área	#
Piso 1	Buzón	Urgencias adulto – Urgencias Pediátricas	✓
Piso 1	Buzón	Imágenes diagnosticas	✓
Piso 2	Buzón	Consulta externa - Cirugía	✗
Piso 3	Buzón	Consulta externa solamente	✓
Piso 4	Buzón	UCI	✓
Piso 5	Buzón	Urgencias Prepagadas	✓
Piso 6	Buzón	Hospitalización Prepagada	✓
Piso 7	Buzón	Hospitalización Pacientes de EPS - ARL	✓

«CENTRO»
«Dirección»
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
«Organismo»

ACTA DE REUNIÓN

Bloque Platinos	Centro	Buzón	Consulta Externa - FOMAG	
TOTAL PQRS				

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

- La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias.
 La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado
 La Secretaría de Salud verificó la trazabilidad de la gestión de las PQRS

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:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón Olga Mery Gutiérrez	10/04/2025

FIRMAS:



Nombre: MAYRA LORENA DIAZ
 Cargo: Analista
 CHRISTUS SINERGIA-CLINICA PALA REAL



Nombre: OLGA MERY GUTIERREZ
 Cargo: profesional 01 CONTRATISTA
 participación.salud@palmira.gov.co
 Contacto: 3217150684

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones

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

«CENTRO»
 «Dirección»
www.palmira.gov.co
 Línea de Atención: 602 8912312





FECHA	4/Abri/2025	CEDULA	1130595297
NOMBRE	Maria Lorena Diaz	TELÉFONO	3015414839.

ACTIVIDAD O TIPO DE TRÁMITE

<input type="checkbox"/>	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	<input type="checkbox"/>	EDUCACIÓN EN SALUD	<input checked="" type="checkbox"/>	ASISTENCIA TÉCNICA
<input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN	<input type="checkbox"/>	VACUNACIÓN	<input type="checkbox"/>	CERTIFICACIÓN EN DISCAPACIDAD
<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE EXHUMACIÓN	<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN EN SALUD REGIMEN SUBSIDIADO
<input type="checkbox"/>	TRASLADO CENIZAS	<input type="checkbox"/>	TRASLADO DE CADÁVERES		

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	Olga Mery Gutierrez	TEMA:	Aertura de Buzones
-----------------------------	---------------------	-------	--------------------

AREA O PROCESO QUE LO ATENDIO

<input type="checkbox"/>	1. FORTALECIMIENTO DE LA AUTORIDAD SANITARIA	<input type="checkbox"/>	5. SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	<input type="checkbox"/>	9. SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL
<input type="checkbox"/>	2. GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES	<input type="checkbox"/>	6. VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES	<input type="checkbox"/>	10. VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES
<input type="checkbox"/>	3. CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL	<input type="checkbox"/>	7. SEXUALIDAD Y DERECHOS SEXUALES REPRODUCTIVOS	<input type="checkbox"/>	11. ASEGURAMIENTO
<input type="checkbox"/>	4. SALUD PÚBLICA Y AMBITO LABORAL	<input type="checkbox"/>	8. ESTADÍSTICAS VITALES	<input checked="" type="checkbox"/>	12. PARTICIPACIÓN SOCIAL

Para nosotros es importante conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Secretaría de Salud de Palmira.

Por favor marque con una "X" su nivel de satisfacción de acuerdo con la INTERVENCIÓN recibida; teniendo en cuenta calificar en una escala de 1 a 5, siendo:

1- Muy Insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Neutral, 4-Satisfecho y 5- Muy Satisfecho.

CRITERIOS DE CONTROL		1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NEUTRAL	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
Número	Pregunta					
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?					X
2	¿La información recibida fue clara, completa y actualizada?					X
3	¿El personal mostró buena disposición al momento de realizar la intervención o atención?					X
				SI	NO	

Por favor marque con una "X" si el trámite o intervención le generó algún tipo de costo?



OBSERVACIONES GENERALES

IMPORTANTE: En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal y su decreto reglamentario 1377, la Alcaldía Municipal de Palmira, le comunica que sus datos personales no son cedidos a ninguna empresa o tercero, forman parte de nuestra base de datos para fines informativos, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarlo por nuestros diferentes canales de comunicación.



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

Nit.: 891.380.007-3

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN: CHRISTUS SINERGIA-CLINICA PALMA REAL
ASUNTO O EVENTO: ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

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 comparte ni son cedidos a ninguna empresa tercera, forman parte de esta base de datos de contactos para los fines exclusivos de nuestra área, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarla por nuestros diferentes canales de comunicación para mantenerle informado sobre tendencias de nuestros productos y servicios de acuerdo a las preferencias que usted nos ha manifestado previamente, actuara 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: 270505, e informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 29 -39, o a nuestro portal www.palmira.gov.co.

FECHA: 4 DE ABRIL 2025
HORA: 8 A.M.

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA-ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos
1	MAYRA LORENA	DIAZ	1130595297	CHRISTUS SINERGIA	ANALISTA	maya.diaz@christus.co	3218159686		SI
2	YULI ANDREA	RIVEROS MURILLO	1114832290	CHRISTUS SINERGIA	ANFITRION SERVICIOS	yuli.riveros @christus.co	3186158417		NO
3	OLGA MERY	GUTIERREZ	38853041	SECRETARIA SALUD	PO1	olgamery.gutierrezf@gmail.com	3217150684		X
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

