



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**

192.1.26.27.00000001.1037.2025000075



Alcaldía de Palmira

**Municipio de Palmira**  
Ventanilla Única - Correspondencia Externa  
Fecha y Hora: 2025-08-04 11:33:54  
Enviado por: Izapatalab  
Radicado a: - Izapatalab Nro. Túnel 6 Nro. Anexos: 0  
\*\*\* 20250289633 \*\*\*



<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	<b>Fecha:</b>	06/08/2025
<b>Lugar:</b>	<b>CHRISTUS SINERGIA-CLINICA PALMA REAL</b>	<b>Hora Inicial:</b>	8 A.M.
<b>Participantes:</b>	Ver listado de asistencia anexo	<b>Hora Final:</b>	

**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 06 de JULIO 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		
	Nº de Buzón	Área	#
Piso 1	Buzón	Urgencias VIP	0/2
Piso 1	Buzón	Urgencias adulto – Urgencias Pediátricas	0
Piso 1	Buzón	Imágenes diagnosticas	0
Piso 2	Buzón	Consulta externa – Cirugía- Gastro	0
Piso 3	Buzón	Consulta externa solamente	0
Piso 4	Buzón	UCI	0
Piso 5	Buzón	Urgencias Prepagadas	0
Piso 6	Buzón	Hospitalización Prepagada	0

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





**ACTA DE REUNIÓN**

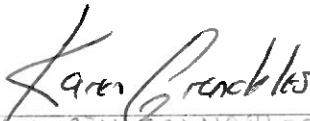
**3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN**

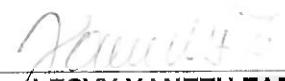
- La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias.
- La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado
- La Secretaría de Salud verificó la TRAZABILIDAD de la gestión de las PQRS
- Se anexa registro fotográfico de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

**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	30/08/2025

**FIRMAS:**

  
Nombre: KAREN GRANOBLES  
Cargo: Analista  
CHRISTUS SINERGIA-CLINICA PALA  
REAL

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

Nombre:  
Cargo:  
CHRISTUS SINERGIA-CLINICA PALA  
REAL

**ANEXO: Listado de asistencia a reuniones y registros fotográficos**

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

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



Palmira, 16 julio de 2025

**Señor**  
**ANDRES FABIAN MARMOLEJO CARRILLO**  
**Palmira**

**Asunto:** Respuesta manifestación paciente

Reciba un cordial saludo de parte de CHRISTUS SINERGIA SALUD CLINICA PALMA REAL

Por medio del presente, agradecemos esta manifestación recibida, toda vez que nos permite identificar oportunidades de mejora durante los procesos de atención y así emprender acciones encaminadas a promover una cultura de mejoramiento continuo al interior de nuestra institución.

De acuerdo con la manifestación realizada donde presenta inconformidad con el proceso de atención y siguiendo el conducto regular, se reporta caso a la coordinación de urgencia para validar lo sucedido. Donde nos informan lo siguiente: Al revisar el caso clínico se encuentran tiempos de atención prolongados por saturación del servicio de urgencias. Respecto a la demora en los procedimientos durante la estancia en el servicio de urgencias, debemos presentar excusas ya que en el momento tenemos un pico epidemiológico de diferentes patologías que han generado sobreocupación del más del 100% en el servicio de urgencias lo que ha llevado a que la prestación del servicio sea demorada.

También es importante aclarar que ya se inició el proceso de modificación de infraestructura, mejora en amoblamiento y capacitación de humanización para el personal de salud, en la atención de prepagada, así como también la contratación de personal idóneo para prestar un buen servicio. Adicionalmente nos encontramos en proceso de contratación de profesionales para así poder darle la prioridad requerida a cada usuario.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

En Christus Sinergia Clínica Palma Real, estamos comprometido con la satisfacción de nuestros pacientes por lo cual trabajamos continuamente en el diseño y ejecución de estrategias que nos permitan prestar un servicio con altos estándares de calidad, seguridad y humanización en la atención por lo cual agradecemos su retroalimentación como insumo para el mejoramiento continuo de nuestra institución.

**Tu salud. Tu vida. Nuestro Propósito.**

Cordialmente,

**MANIFESTACIONES DEL PACIENTE**

CHRISTUS Health Colombia

**Tu salud. Tu vida. Nuestro Propósito.**

FOTO 2. PQRSFD CASO TRAZADOR ENCONTRADA EN LA VISITA DE FECHA 06/08/2025



**FOTO 3. REGISTRO FOTOGRÁFICO SUGERIDO POR PROFESIONAL 1 PARA EVIDENCIAR QUE CUMPLO CON MI TRABAJO**

CHRISTUS SINERGIA		Buzón de Manifestaciones de los Pacientes			Acta de seguimiento a	
Nombre Centro/Sede/EP					Número de documento de apertura de la apertura del buzon	
Firma de quien recibe la información del buzon					Nombre del paciente identificado del paciente identificado de la apertura del buzon	
Fecha de recogida	Nombre de quien recibe la información del buzon	Cargo de quien recogió la información del buzon	Cantidad de información recolectada	Nombre completo del paciente testigo de la apertura del buzon	No. de documento de apertura del buzon	Firma del paciente testigo de la apertura del buzon
DD/MM/AAAA						
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	Guadalupe J.		RESARVICIA
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	Julieta		Hospitalización
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	Karen Gómez		6 Organicos VIP
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	Katherine Molleson		UCI
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	Julieta Gómez	203A	Consulta externa 3PSC
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	Jesús Pérez J.	634000	Cirugía
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	José Alber	29302978	Unidad Edescapa
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	José Alber	25401227	Imagenes
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	José Alber	0430730	Organicos Pos-Op
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	Santiago	1627276	Organicos Pos-Op
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	Alvaro Polo	14959130	Centros Pláticos
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	Victor	1114000	Centro Penitenciario
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	0	Óscar	14374009	Centros Penitenciarios
07/01/25	Karen Gómez	Asistente	2	Gloria	14374009	Centros Penitenciarios

FOTO 1. LISTADO DE APERTURA DE BUZON A BUZON CON FIRMAS DE LOS TESTIGOS

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira

**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

Alcaldía de Palmira  
Nº.: 381 380.007-3

**LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES**

**LUGAR DE LA REUNIÓN:**

*Colina Palmera Real - Christus Sinergia*

**FECHA:** *06/08/2025*

**ASUNTO O EVENTO:**

*Asesoriamiento Apertura de Buzones*

**HORA:** *8 a.m*

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 o tercer, 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 contactarle 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 www.palmira.gov.co

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos	
									SI	NO
1	<i>Lary Zapata</i>	<i>Bethancón</i>	<i>55150500</i>	<i>Seo. Salud</i>	<i>701</i>	<i>lary.zapata@palmira.gov.co</i>	<i>3133920611</i>	<i>Lary.Zapata</i>	<i>X</i>	
2	<i>Karen Grondona</i>	<i>Cobal</i>	<i>1006324821</i>	<i>CPR</i>	<i>Asistente</i>	<i>Karen.Grondona@christus.co</i>	<i>3008711397</i>	<i>Karen Cobal</i>	<i>X</i>	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

