



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

TRD: 192.1.26.27.00000001.1037.2025000061



Municipio de Palmira
Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Fecha y Hora: 2025-07-02 08:15:45

Enviado por: Izapatali

Receptor: - Izapatali Nro. Faxes: 5 Nro. Anexos: 0



*** 30250243433 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	03/07/2025
Lugar:	CLINICA PALMIRA	Hora Inicial:	8 A.M.
Participantes:		Hora Final:	A.M.

1. ORDEN DEL DÍA

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

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.1. El día 03/ de Julio de 2025, se reunieron las personas relacionadas en el formato LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES en la sede de la Entidad, con el propósito de dar cumplimiento con la apertura del Buzón de Sugerencias ubicado (os) dentro de las instalaciones.

En la presente acta de detalla el proceso mediante el cual se hace el escrutinio del buzón y el mecanismo para direccionar los 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		Área	CS	CE
Nº de Buzón				
Buzón 1	URGENCIAS		0	0
Buzón 2	SALA VIP		1	0
Buzón 3	ADMISIONES		1	0
Buzón 4	SALA SOAT		/	/

Subsecretaría de Planeación y Administración
Carrera 27 No. 29-32
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

Nº de Buzón	Área	CS	CS L
Buzón 5	PEDIATRIA	/	/
Buzón 6	AMBULATORIOS	0	0
Buzón 7	AYUDAS DIAGNOSTICAS	0	0
Buzón 8	VIAS DIGESTIVAS	0	0
Buzón 9	ENTREGA DE RESULTADOS	0	0
Buzón 10	HOSPITALIZACION TERCER PISO.	2	0
Buzón 11	HOSPITALIZACION CUARTO PISO ALA 1	1	0
Buzón 12	HOSPITALIZACION CUARTO PISO ALA 2	0	0
Buzón 13	SERVICIO FARMACEUTICO		
Buzón 14	CENTRO MEDICO	1	0
Buzón 15	UCI	2	0
Buzón 16	CIRUGIA	1	0
Buzón 17	SALA JAIRO BEDOYA	/	/
TOTAL PQRS		9	0

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

NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICO LA PETICION	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICION	RESP ESTA OPO'R UNA 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
<i>El total corresponde a fallas en las atenciones por la atención, las cuales se remiten a Talento humano. (Sí). La información es allegada a través de un cuestionario. Se satisface con</i>	<i>N.A.</i>					

Subsecretaría de Planeación y Administración
Carrera 27 No. 29-32
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

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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

4. RESUMEN DE COMPROMISOS

Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
2	Envío copia digital del acta de visita para apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	30/07/2025

FIRMAS:



CLÍNICA PALMIRA S.A.
Nit. 891.300.047-6
ATENCIÓN
AL USUARIO

Jackeline Rojas M
Nombre: JACKELINE ROJAS
Cargo: Líder Atención al usuario
Clínica Palmira

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

ANEXO: Listado de asistencia

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 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

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





ASUCLIPAL

ASOCIACIÓN DE USUARIOS
CLÍNICA PALMIRA S.A.



DEPENDENCIA	C	S	C	C	P	Q	R	S	F	FIRMA TESTIGO
HOSPITALIZACIÓN 3o PISO	2	0								
HOSPITALIZACIÓN 4o PISO ALA 1	1	0					1			
HOSPITALIZACIÓN 4o PISO ALA 2	0	0								
SERVICIO FARMACÉUTICO	0	0								
UCI	2	0								
CIRUGÍA	1	0								
SALA BEDOYA	1									
CENTRO MEDICO	1	0								
ENTREGA DE RESULTADOS	0	0								
TOTALES										

NOMBRE REPRESENTANTE DE LA CLÍNICA



ASUCLIPAL

ASOCIACIÓN DE USUARIOS
CLÍNICA PALMIRA S.A.



ACTA APERTURA DE BUZONES PQRSF								FECHA:
DEPENDENCIA	C S	C C	P	Q	R	S	F	FIRMA TESTIGO
URGENCIAS	0	0						
SALA VIP	1	0						
ADMISIONES	1	0						
SALA SOAT	1							
PEDIATRÍA	1							
AMBULATORIOS	0	0						
AYUDAS DIAGNÓSTICA	0	0						
VÍAS DIGESTIVAS	0	0						
TOTALES								

NOMBRE REPRESENTANTE DE LA CLÍNICA

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

SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN



Alcaldía de Palmira
Nº: 891.380 ccy-3

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:

Cineplex Palmira
Admonamiento Apertura de Buzones

ASUNTO O EVENTO:

FECHA:

3/Julio/2025

HORA:

8 am.

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, actuará 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 infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atenciónciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 29-39, o a nuestro portal www.palmira.gov.co

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos
									SI
1	Jacelyne	Roxas Muñoz	66756772	Ciudadela Palmira S.A.S.	Sra.	atencionciudadano@palmira.gov.co	3188513782		X
2	Lisvy Yaneth	Espitia Bahamón	555150500	Soc. Solidaria Palmira P.D.I		lisvy.espitiabahamon@palmira.gov.co	3133920611		X
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									



the first time in the history of the world, the people of the United States have been compelled to make a choice between two political parties, each of which has a distinct and well-defined platform, and each of which has a definite and well-defined object in view.

