


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: [usuario]
Rebando a: [usuario] No. Folios: 5 No. Anexos: 0
*** 20250243433 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	03/07/2025
		Hora Inicial:	8 A.M.
Lugar:	CLINICA PALMIRA	Hora Final:	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 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 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		CS	CE
Nº de Buzón	Área		
Buzón 1	URGENCIAS	0	0
Buzón 2	SALA VIP	1	0
Buzón 3	ADMISIONES	1	0
Buzón 4	SALA SOAT	/	/

ACTA DE REUNIÓN

N° de Buzón	Área	CS	CS ²
Buzón 5	PEDIATRIA	0	0
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	0	0
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	RESPUESTA OPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA A INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA A INCOMPLETA AL USUARIO	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA PARA EL USUARIO
El total corresponde a felicitaciones por la atención, las cuales se remiten a Talento humano. (Si). La información es allegada a través de un cuestionario de satisfacción	N.A.					

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

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:



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 –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





ASUCLIPAL

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CLÍNICA PALMIRA S.A.



CLINICA
PALMIRA S.A.

ACTA APERTURA DE BUZONES PQRSF								FECHA: 3 julio / 25
DEPENDENCIA	C S	C C	P	Q	R	S	F	FIRMA TESTIGO
HOSPITALIZACIÓN 3o PISO	2	Ø						
HOSPITALIZACIÓN 4o PISO ALA 1	1	Ø					1	
HOSPITALIZACIÓN 4o PISO ALA 2	Ø	Ø						
SERVICIO FARMACÉUTICO	Ø	Ø						
UCI	2	Ø						
CIRUGÍA	1	Ø						
SALA BEDOYA	1							
CENTRO MEDICO	1	Ø						
ENTREGA DE RESULTADOS	Ø	Ø						
TOTALES								

Lesvy Yaneth Zapata Bahamon
Profesional de P. Social - Secretaria
de Salud - 03/julio/2025

NOMBRE REPRESENTANTE DE LA CLÍNICA



ASUCLIPAL

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CLÍNICA PALMIRA S.A.



CLINICA
PALMIRA S.A.

ACTA APERTURA DE BUZONES PQRSF								FECHA:
DEPENDENCIA	C S	C C	P	Q	R	S	F	3 de julio / 25
URGENCIAS	Ø	Ø						FIRMA TESTIGO Ledy Yaneth Zapata Bahamón Profesional OT- Soe. Salud 02/Julio/2025
SALA VIP	1	0						
ADMISIONES	1	0						
SALA SOAT	—	—						
PEDIATRÍA	—	—						
AMBULATORIOS	Ø	Ø						
AYUDAS DIAGNOSTICA	Ø	Ø						
VÍAS DIGESTIVAS	Ø	Ø						
TOTALES								

NOMBRE REPRESENTANTE DE LA CLÍNICA



Alcaldía de Palmira
Nº.: 891.380.007-3

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:	Almuerzo Palmira	FECHA:	2/Julio/2025
ASUNTO O EVENTO:	Acompañamiento Apertura de Buzones	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, 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: 2709505, e informes sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionalciudadano@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	NO
1	Faciel,nc	Rojas Nuño	66756772	cl. nc palmira	Si no	atencionalciudadano@palmira.gov.co	3188513782			
2	Lasyv Yareth	Zapata Bahana	551700500	Soc. Salud Palmira	PDJ	lasyv.zapata@palmira.gov.co	3133920611		X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



Received of the Hon. Secy of the Navy
the sum of \$1000.00 for the purchase of
the U.S.S. Albatross, No. 1, on the 1st day of
January, 1881.