

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000074

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	05/08/2025
		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 Agosto del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 05 de Agosto 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 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			
N° de Buzón	Área	CS	CS C
Buzón 1	URGENCIAS	0	0
Buzón 2	SALA VIP	0	0
Buzón 3	ADMISIONES	1	0
Buzón 4	SALA SOAT	N/A	N/A
N° de Buzón	Área	CS	CS C
Buzón 5	PEDIATRIA	N/A	N/A
Buzón 6	AMBULATORIOS	N/A	N/A
Buzón 7	AYUDAS DIAGNOSTICAS	0	0
Buzón 8	VIAS DIGESTIVAS	N/A	N/A
Buzón 9	ENTREGA DE RESULTADOS	0	0
Buzón 10	HOSPITALIZACION TERCER PISO		
Buzón 11	HOSPITALIZACION CUARTO PISO ALA 1	N/A	N/A
Buzón 12	HOSPITALIZACION CUARTO PISO ALA 2	N/A	N/A

Reclamo

N/A: Corresponde a los servicios que se han cerrado, por falta de recursos financieros de la clínica para seguir brindándolos.

**ACTA DE REUNIÓN**

Buzón 13	SERVICIO FARMACEUTICO	0	0
Buzón 14	CENTRO MEDICO	2	0
Buzón 15	UCI	0	0
Buzón 16	CIRUGIA	0	0
Buzón 17	SALA JAIRO BEDOYA	N/A	N/A
TOTAL PQRS			

**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
1. En el mes de julio de 2025 no hubo caso trazador. Solo se reportaron felicitaciones						
2. Reclamo Anexo en Registro fotográfico * Se da respuesta vía telefónica al número registrado el 05/08/2025 María Marley Buitrago Contacto 3153865586	Poco personal en el turno que a la usuaria le toco	X Rta. Vía telefónica				

**3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN**

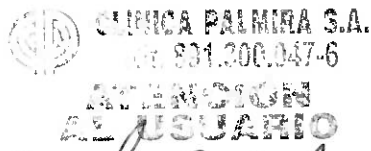
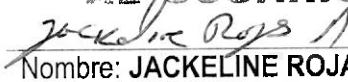
- La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias. X
- La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado X
- La Secretaria de Salud verificó la TRAZABILIDAD de la gestión de las PQRS X
- Se anexa registro fotográfico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


ACTA DE REUNIÓN

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	30/08/2025

FIRMAS:

  
  
Nombre: **JACKELINE ROJAS**  
Cargo: Líder Atención al usuario  
Clínica Palmira

  
Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA BAHAMON**  
Cargo: profesional 01  
[lesvy.zapata@palmira.gov.co](mailto:lesvy.zapata@palmira.gov.co)  
[participación.salud@palmira.gov.co](mailto: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-Secretaría de Salud  
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud 



[illegible]

FOTO 1. REGISTRO FOTOGRAFICO DE LA PETICION QUEJA ENCONTRADA EN VISITA DEL 5/08/2025



FOTO 2. REGISTRO FOTOGRAFICO DE LA FUNCIONARAI DE CLINICA PALMIRA QUE ATEIENDE LA VISITA





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:	Clinica Palmira		FECHA:	05/09/2025
ASUNTO O EVENTO:	Acompañamiento Apertura de Bezonas		HORA:	9 - 11 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 informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionalciudadan@palmira.gov.co o a la dirección Calle 30 No. 29-39, o a nuestro portal [www.palmira.gov.co](http://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	Joselyna	Rosario Marin	66356372	clínica palmira	Secretaria	oficial.administrativa@clínica.palmira.gov.co	3188513782			
2	Josely Yaneth Zapata	Zapata	55150600	Soc. Salud	TDI	josely.zapata@palmira.gov.co	3133920611		X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



