



ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000074

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	05/08/2025
Lugar:	CLINICA PALMIRA	Hora Inicial:	8 A.M.
Participantes:	Ver listado de asistencia anexo	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 Agosto del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El dia 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		CS	CSC
Nº de Buzón	Área		
Buzón 1	URGENCIAS	○	○
Buzón 2	SALA VIP	○	○
Buzón 3	ADMISIONES	1	○
Buzón 4	SALA SOAT	N/A	N/A

Nº de Buzón	Área	CS	CSC
Buzón 5	PEDIATRIA	N/A	N/A
Buzón 6	AMBULATORIOS	N/A	N/A
Buzón 7	AYUDAS DIAGNOSTICAS	○	○
Buzón 8	VIAS DIGESTIVAS	N/A	N/A
Buzón 9	ENTREGA DE RESULTADOS	○	○
Buzón 10	HOSPITALIZACION TERCER PISO	N/A	N/A
Buzón 11	HOSPITALIZACION CUARTO PISO ALA 1	N/A	N/A
Buzón 12	HOSPITALIZACION CUARTO PISO ALA 2	N/A	N/A

Reclamo

«CENTRO»
«Dirección»
www.palmira.gov.co

Línea de Atención: 602 8912312





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 RADICO LA PETICION	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICION	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	Poco personal en el turno que a la usuaria le toca	X Rta. Vía telefónica				
* Se da respuesta vía telefónica al número registrado el 05/08/2025 Maria Marley Buitrago Contacto 3153865586						

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.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

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:

CLÍNICA PALMIRA S.A.
tel 311.300.047-6

ATENCIÓN
AL USUARIO

JACKELINE ROJAS

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

Lesvy Yaneth Zapata

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

ANEXO: Listado de asistencia

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

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



FOTO 1. REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LA PETICIÓN QUEJA ENCONTRADA EN VISITA DEL 5/08/2025



FOTO 2. REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LA FUNCIONARIA DE CLÍNICA PALMIRA QUE ATIENDE LA VISITA

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

SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

Alcaldía de Palmira
 N.R.: 891 384.007-3

LUGAR DE LA REUNIÓN:

Clinico Palmiro

ASUNTO O EVENTO:

Acompañamiento Apertura de Buzones

FECHA: *05/08/2025*

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: 2708505, e informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atenciónciudadana@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	<i>José Calixto</i>	<i>Rojas Morán</i>	<i>66756772</i>	<i>Alcaldía de Palmira</i>	<i>Secretario</i>	<i>oficina1@palmira.gov.co</i>	<i>3188513368</i>	<i>S</i>		
2	<i>José Luis Yaneth</i>	<i>Zapata</i>	<i>55150600</i>	<i>Soc. Salud</i>	<i>TOI</i>	<i>lesly.zapata@palmira.gov.co</i>	<i>3133920611</i>	<i>YB</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

