



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: 2025-192.26.27

<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	<b>Fecha:</b>	17/02/2025
<b>Lugar:</b>	CLINICA PALMIRA	<b>Hora Inicial:</b>	8 A.M.
<b>Participantes:</b> Ver listado de asistencia anexo			<b>Hora Final:</b> 11 : 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 Febrero del año 2025.

### 2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.1. El día 17/ de febrero 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		
Nº de Buzón	Área	#
Buzón 1	Consulta externa	0-1
Buzón 2	UCY	8
Buzón 3	SIRUGIA	6
Buzón 4	SATA BEO-YA	3



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

1	Envío copia del acta de apertura del buzón de sugerencias y la trazabilidad de la PQRS seleccionada		
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	14/02/2025

Después de transcurridos al menos 15 días hábiles de la visita de escrutinio, el personal de la Secretaría de Salud como ente de inspección, vigilancia y control del buen uso de los buzones de sugerencias, de manera aleatoria seleccionó un (1) PQRS y se solicitó a la persona encargada del proceso, la trazabilidad de asignación del caso al área encargada y la gestión oportuna y efectiva de la respuesta. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ (NO APLICA PARA ESTA APERTURA)

#### 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)  
[participacion.salud@palmira.gov.co](mailto:participacion.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-Secretaría de Salud

Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

Carrera 27 No. 29-32  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira

República de Colombia  
 Departamento del Valle del Cauca  
 Alcaldía Municipal de Palmira  
 SECRETARÍA DE SALUD

LUGAR DE LA REUNIÓN: Clinica Palmira

ASUNTO O EVENTO: Acompañamiento Apertura de Buzones

FECHA: 17 Febrero 2025  
 HORA: 8 AM

Importante: En el cumplimiento de la ley 1381 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 comparten son cedidos a ninguna empresa o tercero, 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 contactarte por nuestras diferentes canales de comunicación para mantenernos informado sobre temáticas 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: 2795305, e informemos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: [africanalidadad@palmira.gov.co](mailto:africanalidadad@palmira.gov.co), o a la dirección Calle 30 No. 29-30, o a nuestro portal [www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

No.	NOMBRES	APELLIDOS	NO. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEFENCIADA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos	
									SI	NO
1	Jackeline	Rojas	16756320	Clinica Palmira	SIAU	atencionpacientes@palmira.com	3188513322	Zam	<	
2	Lusvy Yaneth	Zacata	55150500	Soc. Salud	PDI	participacion.social@palmira.gov.co	733	X		3133920611
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

Próximo Agendamiento: Miércoles 12 de Marzo / 2025