



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

192.1.26.27.00000001.1037.2025000014



**Municipio de Palmira**  
Ventanilla Única - Correspondencia Externa  
Fecha y Hora : 2025-03-31 15:07:41  
Enviado por : Izapalib  
Radicado a : - Izapalib Nro. Folios : 6 Nro. Anexos : 0  
\*\*\* 20250094253 \*\*\*

<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	<b>Fecha:</b>	28/03/2025
<b>Lugar:</b>	CLINICA SANTA BARBARA	<b>Hora Inicial:</b>	8:30 A.M.
<b>Participantes:</b>	Ver listado de asistencia anexo	<b>Hora Final:</b>	

### 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 28 de marzo de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad CLINICA SANTA BARBARA, para 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		8
	Nº de Buzón	Área	#
Centro de Urgencias	Buzón 1	Sede urgencias Clínica de Alta Complejidad	2
Piso 1	Buzón 1	Imágenes Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	0
Piso 2	Buzón 2	Hospitalización Parcial	0
Piso 5	Buzón 3	UCI Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	0
Piso 6	Buzón 4	Cirugía Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	0
Piso 7	Buzón 5	Hospitalización Torre	2
Piso 8	Buzón 6	Hospitalización SOLA	0

Carrera 27 No. 29-32  
[www.palmira.gov.co](http://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**

Piso 9	Buzón 8	Angiografía	0
		<b>TOTAL PQRS</b>	4

**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

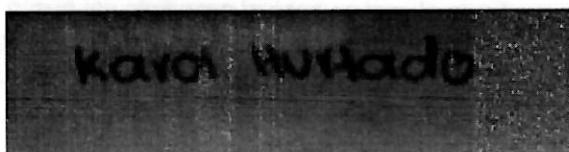
La Secretaría de Salud verificó la trazabilidad de la gestión de las PQRS

**3. RESUMEN DE COMPROMISOS**

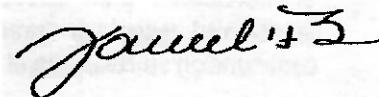
Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Envío copia digital del acta de visita apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	2025

NOTA: No hay tinta para impresiones, razón por la cual se hace registro de firma digital

**FIRMAS:**



Nombre: **KAROL HURTADO**  
Cargo: Auxiliar Administrativa Atención  
SIAU  
CLINICA SANTA BARBARA



Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA BAHAMON**  
Cargo: profesional 01  
participación.salud@palmira.gov.co

Contacto: 3133920611

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

Carrera 27 No. 29-32  
[www.palmira.gov.co](http://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  
«Organismo»

## ACTA DE REUNIÓN

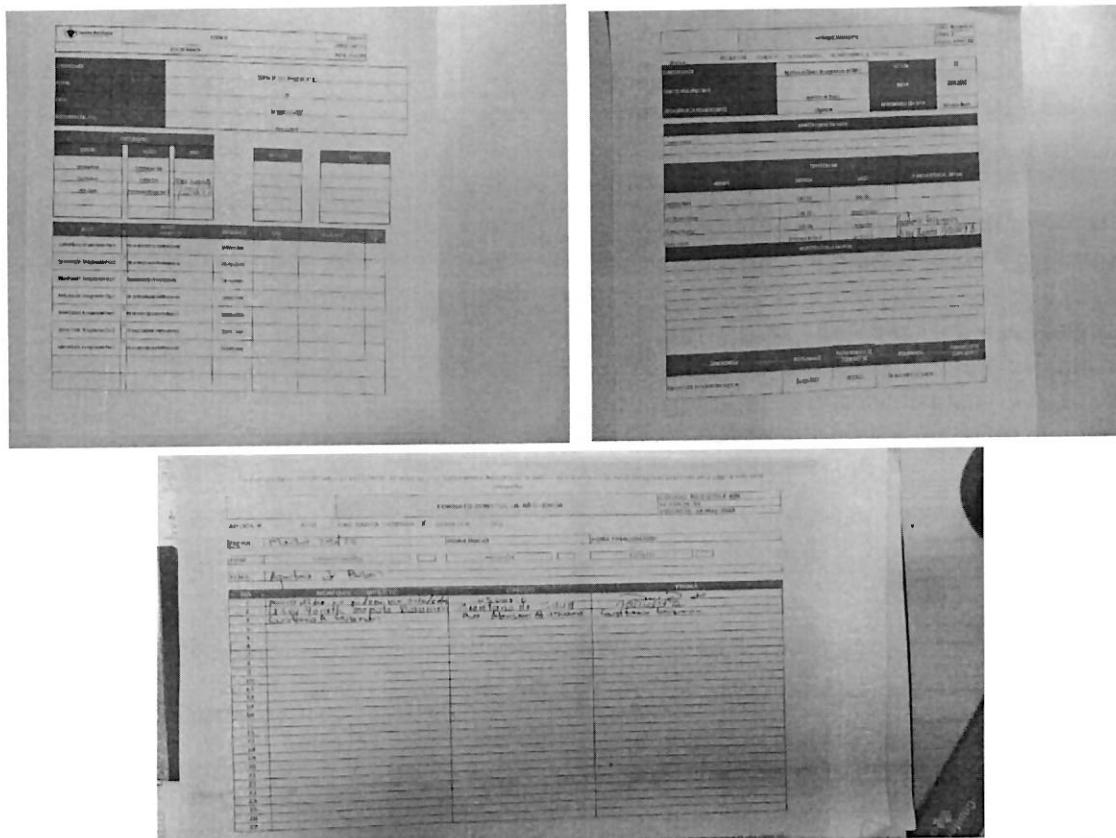


FOTO 1. PLANILLAS ACTAS DE APERTURA DE BUZON DE LA CLINICA SANTA BARBARA



FOTO 2. REGISTRO FOTOGRAFICO DE LA UBICACIÓN DE BUZONES

«CENTRO»  
«Dirección»  
[www.palmira.gov.co](http://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  
«Organismo»

ACTA DE REUNIÓN

APLICA A: <b>REPORTE DE PQR, CERCIANO, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES</b>		REF.: <b>CAR. SANTA BARBARA, 5 DE OCTUBRE, 2020</b>	FECHA: <b>21 DE ENERO DE 2021</b>
<small>APLICA A: Indicar que tipo de ciudadanía son los ciudadanos o instituciones que realizan la PQR, reclamo, sugerencia o felicitación. Se autorizará con la información que sea más apropiada.</small> <small>REPORTE: Información que se realiza para registrar una situación o problema que se presenta en la administración. Se autorizará con la información que sea más apropiada.</small> <small>CERCIANO: Expresión de agradecimiento, voluntad o reconocimiento de la administración por la realización de un trabajo bien hecho.</small> <small>RECLAMO: Expresión de una situación o condición que se considera incorrecta o que no cumple con lo establecido en la legislación.</small> <small>SUGERENCIA: Proposición de cómo deben o deben hacer las autoridades para mejorar la administración.</small> <small>FELICITACION: Expresión de agradecimiento dirigida a la administración por su trabajo bien hecho.</small>			
<p><i>me diré en mi propia mucha amistad mucha amistad. con mucha amistad respeto en tanto. para tus mejores en tanto. gracias a tí gracias por tu atención muy tus frases. gracias. gracias</i></p> <p><i>Nombre del Oficinista: maria del Pilar Peralta. 1113519931 Número de Oficina: 2187793573</i></p>			
<small>Nombre del Oficinista: <b>Yimena Alexandra Reyes</b></small> <small>Número de Oficina: <b>2187793573</b></small> <small>Fecha: <b>21/03/2021</b></small> <small>Nombre del Oficinista: <b>Yimena Alexandra Reyes</b></small> <small>Número de Oficina: <b>2187793573</b></small> <small>Fecha: <b>21/03/2021</b></small>		<small>EDIFICIO: <b>REC. SANTA BARBARA, 5 DE OCTUBRE, 2020</b></small> <small>VERSIÓN: <b>01</b></small> <small>FECHA: <b>24 Enero 2020</b></small>	
<p><i>Estimado paciente Gustavo Rojas Jerez, un agradecimiento acompañado ya que con 2 frases y un mucha el avance, con el agradecimiento a la clínica Santa Bárbara y al equipo de trabajo como médica cirujano y enfermeras y especialistas en general Muchas gracias</i></p>			

FOTO 3: REGISTRO DE LAS PQR ENCONTRADAS EN ESTA VISITA

«CENTRO»  
«Dirección»  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312



ACTA DE REUNIÓN/COMITÉ					CÓDIGO: RED-C&M-F-048
					VERSIÓN: 01
					VIGENCIA: 16-MAYO-2022

APLICA A:	RED GESENORO	GESENORO IPS	BIO LAB DIAGNÓSTICA	CAC SANTA BARBARA	X	GERATER	GE2
COMITÉ/REUNIÓN			Apertura de Buzon de sugerencia del SIAU			ACTA No.	77
TEMA DE REUNIÓN/COMITÉ						FECHA	
UBICACIÓN DE LA REUNIÓN/COMITÉ			Apertura de Buzon			RESPONSABLE DEL ACTA	Veronica Marin

ASUNTOS/TEMAS TRATADOS
1. Apertura de buzon

PARTICIPANTES			
NOMBRE	EMPRESA	CARGO	FIRMA/ASISTENCIAL VIRTUAL
Verónica Marin	CAC SB	Líder SIAU	
Luz Myriam Correa	CAC SB	Trabajadora Social	
Gustavo Guzman	CAC SB	Auxiliar SIAU	Gustavo Guzman
Lesvy Zapata	Secretaría de Salud	profesional 01	Lesvy Zapata Jhuvy FZ

#### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPROBIMOS	RESPONSABLE	FECHA DESEADA DE TERMINACIÓN	SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Apertura buzon de sugerencias urgencias	Equipo SIAU	28/3/2025	Sé encontraron (2) Quejas	

ACTA DE REUNIÓN/COMITÉ

CÓDIGO: RED-C&M-F-048  
VERSIÓN: 01  
VIGENCIA: 16-MAYO-2022



