

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000014



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	28/03/2025
		Hora Inicial:	8:30 A.M.
Lugar:	CLINICA SANTA BARBARA	Hora Final:	
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 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

ACTA DE REUNIÓN

Piso 9	Buzón 8	Angiografía	0
TOTAL PQRS			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

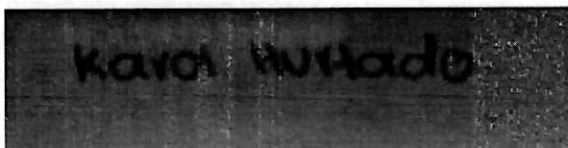
La Secretaria de Salud verificó la trazabilidad de la gestión de las PQRS

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

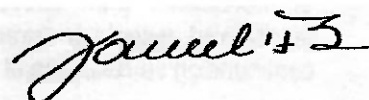
Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Envío copia digital del acta de visita apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	2025

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



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

ACTA DE REUNIÓN

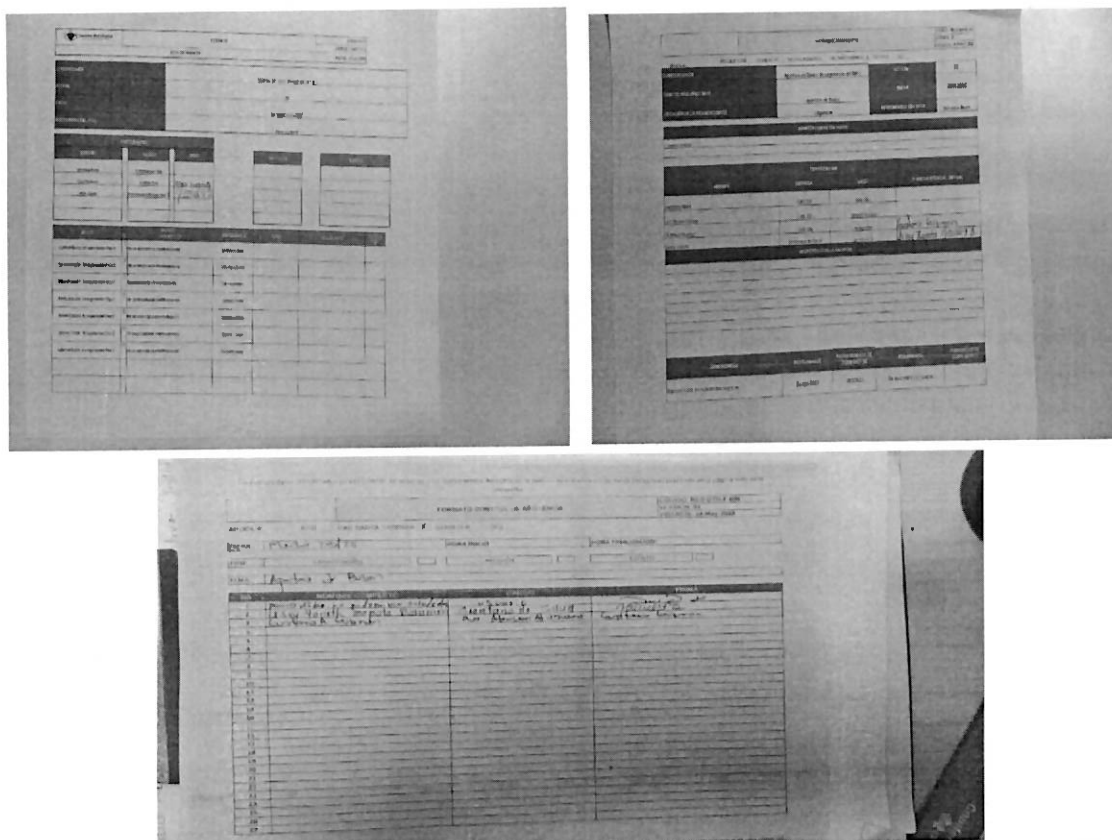


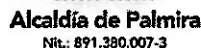
FOTO 1. PLANILLAS ACTAS DE APERTURA DE BUZON DE LA CLINICA SANTA BARBARA



FOTO 2. REGISTRO FOTOGRAFICO DE LA UBICACIÓN DE BUZONES

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





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

ACTA DE REUNIÓN

REPORTE DE PRONTO ATENDIMIENTO DE EMERGENCIAS Y/O FELICITACIÓN

APLICAR A: [] RED: [] CAS: [] CANTIDAD: [] DEPARTAMENTO: []

Indique si su atención se refiere a pedidos, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. En caso de que sea una felicitación, indique el motivo de la misma.

PETICIÓN: Solicitar el servicio de atención para mejorar la calidad de atención en el departamento de atención al cliente.

QUEJA: Exponer el problema de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

RECLAMO: Exponer el problema de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

SUGERENCIA: Proponer el servicio de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

FELICITACIÓN: Exponer la satisfacción con el servicio de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

Fecha: [] Red: [] CAS: [] CANTIDAD: [] DEPARTAMENTO: []

Indique si su atención se refiere a pedidos, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. En caso de que sea una felicitación, indique el motivo de la misma.

PETICIÓN: Solicitar el servicio de atención para mejorar la calidad de atención en el departamento de atención al cliente.

QUEJA: Exponer el problema de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

RECLAMO: Exponer el problema de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

SUGERENCIA: Proponer el servicio de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

FELICITACIÓN: Exponer la satisfacción con el servicio de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

Fecha: [] Red: [] CAS: [] CANTIDAD: [] DEPARTAMENTO: []

Indique si su atención se refiere a pedidos, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. En caso de que sea una felicitación, indique el motivo de la misma.

PETICIÓN: Solicitar el servicio de atención para mejorar la calidad de atención en el departamento de atención al cliente.

QUEJA: Exponer el problema de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

RECLAMO: Exponer el problema de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

SUGERENCIA: Proponer el servicio de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

FELICITACIÓN: Exponer la satisfacción con el servicio de atención al cliente en el departamento de atención al cliente.

FOTO 3: REGISTRO DE LAS PQR ENCONTRADAS EN ESTA VISITA



GERIATRE GE2

ACTA No.	77
FECHA	28/3/2025
RESPONSABLE DEL ACTA	Veronica Marin

ASUNTOS/TEMAS TRATADOS

ASUNTOS/TEMAS TRATADOS					
1. Apertura de buzón					
PARTICIPANTES					
NOMBRE	EMPRESA	CARGO	FIRMA/ASISTENCIAL VIRTUAL		
Verónica Marín	CAC SB	Líder SIAU			
Luz Myriam Correa	CAC SB	Trabajadora Social			
Gustavo Guzmán	CAC SB	Auxiliar SIAU			
Lesly Zapata	Secretaría de Salud	profesional 01			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN					
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA DESEADA DE TERMINACIÓN	SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Apertura buzón de sugerencias urgencias	Equipo SIAU	28/3/2025	Se encontraron (2) Quejas		

ACTA DE REUNIÓN

CODIGO: CAM-F-002

FECHA: 04-Jul-2020

COMITÉ/REUNIÓN

ACTA No.

FECHA

RESPONSABLE DEL ACTA

Apertura de buzón de sugerencia SIAU

85

28 de Marzo de 2025

Veronica Marin

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Veronica Marin	Coordinación SIAU	
Karel Hurtado	Auxiliar SIAU	
Lesly Zapala	Profesional Administrativo 1	

INVITADOS

AGENDA

ASUNTO	ACCIÓN		RESPONSABLE	PLAZO	SEGUIMIENTO	PUNTOS "OK"
	No.	DESCRIPCIÓN				
Apertura buzón de sugerencias Piso 9	1	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 8	2	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 7	3	Se encontraron (2) Felicitaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 8	4	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 5	5	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 2	6	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 1	7	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			

