



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

192.1.26.27.00000001.1037.2025000072

Municipio de Palmira

Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Fecha y Hora: 2025-07-24 08:23:11

Enviado por: Izapatab

Radicado a: - Izapatab Nro. Folios: 5 Nro. Anexos: 0

Alcaldía de Palmira



*** 20250277493 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	24/07/2025
Lugar:	Centro Médico COLSANITAS (CAPS)	Hora Inicial:	09:00 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 JULIO del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 24 de julio de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES", en la sede del Centro Médico COLSANITAS (CAPS), 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 dirigir 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		2
BUZON	Nº de Buzón (Área)	#
TIPO	Telefónico y Electrónico	2
TOTAL PQRS		1

Subsecretaría de Planeación y Administración
Carrera 27 No. 29-32
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.360.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN**

ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN ESTA VISITA (TOMAMOS UNA MUESTRA):

Acta / 25 07160132 - Superávit Priorizado

TIAGO BEDOYA OCAMP?
RC 1114591276 Ver más información ✓

Generado **LADY XIMENA OCAMPO OSORIO**
CC 1110353167 Ver más información ✓

Información de proceso

Proceso: Superávit Priorizado - Clas. Médicas - Oportunidad Fuera De Tiempo Estandarizado
Macro estadio: GEST-OCVAR

Inicio: 2025-07-22 03:03:57 pm Vence: 2025-07-24 03:54:50 pm **24 horas de 48 horas**

Asunto: **TIAGO BEDOYA OCAMP?** PRESTADOR(R): Usuaria de 18 días de gestación según ADRES den la entidad PROVINCIAL PRIMARIA DE CALI Y SAN JAVIER CONTRIBUTO. Tiago es un bebe que nació a las 37 semanas el 4 de julio con macros del embarazo por diagnóstico de R.D.U. a los 32 de los Remedios donde nació se hizo el seguimiento por el tema de peso. No se ha actuado con ciencia a la más cercana y se me sigue a las 7 de agosto por lo tanto los derechos al bienestar y salud de mi bebé están siendo ignorados, así que solicito una atención prioritaria para mi caso. Gracias. Nota: Se establece comunicación con la mano de Usuario 3117457518 y confirma que esta acta se dio con la EPS Santa

Detalles

Información de la actividad

Actividad: Superávit Priorizado - Clas. Médicas - Oportunidad Fuera De Tiempo Estandarizado

Descripción: OCVTRA BUT VO Tiago es un bebe que nació a las 37 semanas el 4 de julio con macros del embarazo por diagnóstico de R.D.U. la clínica de los Remedios donde nació se hizo el seguimiento por el tema del peso, a pesar de actuado con ciencia, la más cercana que conseguí fue el 7 de agosto por lo tanto los derechos al bienestar y salud de mi bebé están siendo ignorados, así que solicito una atención prioritaria para mi caso.

Estado: CIERRE PARCIAL

Inicio: 2025-07-22 19:31:48 pm Vence: 2025-07-23 10:32:00 pm **24 horas de 24, excedida 12**

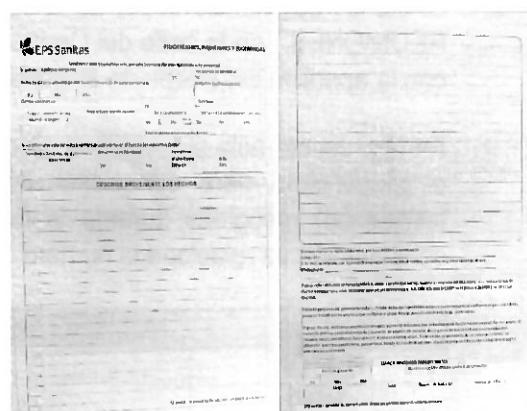
Cerrada el: 2025-07-24 10:17:35 pm
Causa de cierre: Cerrado
Descripción: Bueno a la me permito informar que se realizó el gráfico de alta de pediatría donde el día martes 24 de julio a las 8:00am con el Dr. Peña en el centro médico polisantista. Por favor regalar 20 minutos antes de su cita.

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

- La entidad cuenta con un mecanismo físico para el buzón de sugerencias: NO

Aunque la entidad no cuenta con un buzón de sugerencias físico, tienen dispuesto un formato físico estandarizado donde los usuarios plasman las PQRS, respecto a la atención recibida en el establecimiento.

La persona responsable de gestionar esos PQRS, manifestó que éstas eran atendidas oportunamente y su respuesta brindada al usuario mediante llamada telefónica; no obstante, no tiene documentado o soportado mediante algún mecanismo de control y seguimiento, la trazabilidad a las mismas.



Con base en lo anterior, se comprometieron a tramitar y/o gestionar todas esas PQRS recepcionadas de manera física, a través del aplicativo TMS, con el fin de sustentar la trazabilidad de las mismas.

Subsecretaría de Planeación y Administración
Carrera 27 No. 29-32
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312





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**

ACTA DE REUNIÓN

- La entidad cuenta con un mecanismo electrónico para recibir los PQRS: SI / La entidad cuenta con un mecanismo telefónico para recibir los PQRS: SI.



- La Secretaría de Salud verificó la Trazabilidad de al menos una PQRSFD de manera aleatoria para verificar el cumplimiento del requerimiento: SI
- Se anexa registro fotográfico de la visita.



Subsecretaría de Planeación y Administración
Carrera 27 No. 29-32
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312

Página 3 de 4





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

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	28/07/2025
2	Tramitar y/o gestionar todas las PQRS recepcionadas de manera física, a través del aplicativo TMS.	Lizeth Acevedo Franco	Permanente

FIRMAS:

Nombre: **Lizeth Acevedo Franco**

Cargo: Coordinadora Operativa
Centro Médico Palmira SANITAS

Nombre: **FREDY ALEXANDER ROJAS TORRES**

Cargo: Profesional Universitario 01
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto: 3202796238

Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA**

Cargo: Técnico Administrativo 01
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto: 3133920611

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata - Técnico Administrativo 01 *Jicet 43*
Freddy Alexander Rojas Torres – Profesional Universitario 01 *Freddy A. Rojas*

Revisó: Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud *J. Silva*

Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud *M. Silva*

Subsecretaría de Planeación y Administración
Carrera 27 No. 29-32
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312





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:	FECHA:
Centro Médico Colisanitas	27/07/2025
ASUNTO O EVENTO:	HORA:
Alcompartamiento Buzones de Sangrenas.	10:12 A.M

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 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 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, actuará 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: atenciónciudadan@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	Yessi	Arcedo Franco	1113.533.172	Centro Médico Colisanitas	Administradora	Yessi.Arcedo@colisanitas.com	3168231053	Yessi Arcedo		
2	Losly	Yaneth	551505000	Sec. Salud	TO	Losly.Yaneth@palmira.gov.co	3133920611			
3	Yessi	A.	13-724-112	Sec Salud	Prof. Univ. OI	Yessi.Arcedo@palmira.gov.co	3202796238			
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

