

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

*** 20250277493 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	24/07/2025
		Hora Inicial:	09:00 A.M.
Lugar:	Centro Médico COLSANITAS (CAPS)	Hora Final:	10:00 AM
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 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		2
BUZON	N° de Buzón (Área)	#
TIPO	Telefónico y Electrónico	2
TOTAL PQRS		1

ACTA DE REUNIÓN

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

25 07160132 - Supersalud Priorizado

THIAGO BEDOYA OCAMP?
RD 1114581278 Ver más información

Contacto: **LADY XIMENA OCAMPO OSORIO**
00 3110233157 Ver más información

Información de proceso

Proceso: Supersalud Priorizado - Citas Médicas - Comunidad Fuera De Tiempo Establecido
Macro estado: GES? CIAR Inicó: 2025-07-22 03:53:51 pm Venció: 2025-07-24 03:54:00 pm 43 horas de 49 Salvo C

Asunto

WRA202507220016465432-PRPSTADOPR. Usuario de 18 días de nupia activo según ADOES con la entidad PROMOTORA DE SALUD SANTAS S.A.S. CONTRIBUTIVO. Thiago es un bebé que nació a las 37 semanas el 4 de julio con finalización del embarazo por diagnóstico de RD. U. la clínica de los Remedios donde nació le hizo el seguimiento por el tema de peso, a eso no ha ajustado con velocidad, la cosa más cercana que consiguió fue el 7 de agosto, por lo tanto los derechos al bienestar y salud de mi bebé están siendo vulnerados, así que solicito una atención prioritaria para mi caso. Gracias. Nota: Se establece comunicación con la mamá de usuario 3111457128 y confirma que está afiliado con a EPS Santos.

Información de la actividad

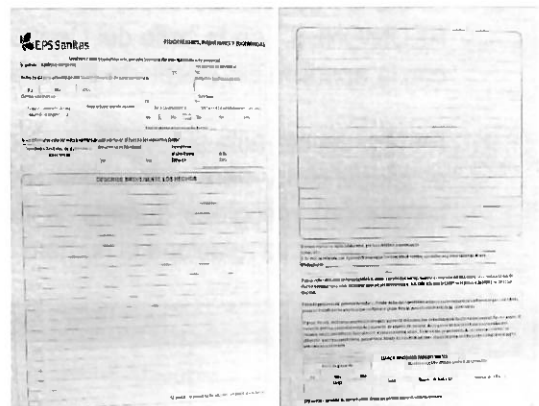
Actividad: Supersalud Priorizado - Citas Médicas - Comunidad Fuera De Tiempo Establecido
Descripción: CONTRIBUTIVO Thiago es un bebé que nació a las 37 semanas el 4 de julio con finalización del embarazo por diagnóstico de RD. U. la clínica de los Remedios donde nació le hizo el seguimiento por el tema de peso, a eso no ha ajustado con velocidad, la cosa más cercana que consiguió fue el 7 de agosto, por lo tanto los derechos al bienestar y salud de mi bebé están siendo vulnerados, así que solicito una atención prioritaria para mi caso.
Estado: CIERRE PARCIAL Inicó: 2025-07-22 10:31:48 pm Venció: 2025-07-23 10:32:00 pm 36 horas de 24, respuesta: 12
Cerrado el: 2025-07-24 10:17:35 am
Causa de cierre: Cierro caso
Descripción: Buen día, me permito informar que se realizó la gestión de cita de pediatría para el día martes 28 de julio a las 8:00 am con el Dr. Peña en el centro médico de las Palmas. Por favor llegar 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.

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 Secretaria 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.



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:


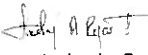


Nombre: **Lizeth Acevedo Franco**
Cargo: Coordinadora Operativa
Centro Médico Palmira SANITAS



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 
Fredy Alexander Rojas Torres – Profesional Universitario 01 
Revisó: Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud 
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud 

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:	Centro Médico Colsonitas		
ASUNTO O EVENTO:	Acompañamiento Buzones de Sugerencias.		
	FECHA:	21/07/2025	
	HORA:	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 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: 2709505, e informes sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionalciudadano@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	Useth	Acedo Franco	1113.533.172	Centro Médico Colsonitas	Administradora Operativa	laqueadoe@colsonitas.com	316231953	Useth Acedo	✓	
2	Losvy Yaneth	Zapata Bahamón	55150500	Sec. Salud	TOJ	losvy.zapata@palmira.gov.co	3133920611	Losvy Zapata	✓	
3	Fredy D.	Rejor Varela	13724112	Sec. Salud	Reg. Univ. OJ	fredy.rejor@palmira.gov.co	3202396238	Fredy Rejor	✓	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



