

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000040



Municipio de Palmira
Ventanilla Única - Correspondencia Externa
Fecha y Hora : 2025-05-21 11:42:49
Elevado por : Izapalala
Radicado n.º : 20250171563
Folios : 5 Fols. Anexos : 0



*** 20250171563 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	23/05/2025
		Hora Inicial:	9 A.M.
Lugar:	ESM BICOD	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 MAYO del año 2025.
2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
- 2.1. El día 23 de MAYO de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad BICOD, 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	1
	Nº de Buzón Área	#
BUZON 1	Sala de atención a usuarios	1
	TOTAL PQRS	1



ACTA DE REUNIÓN

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

NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICÓ LA PETICIÓN	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICIÓN	RESPUESTA OPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INCOMPLETA AL USUARIO	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA PARA EL USUARIO
1. Encontrada en esta visita: Ignacio Miguel Angel Narvaez Viena 3155541460 20/05/2025 C.C. 98343/89	Queja: "En la entrada de la guardia no tenían la documentación correspondiente..."					
2. Registramos en Anexos leaso al azar del mes de Mayo (Felicitación) junto a la trazabilidad emitida por la dependencia de cara al usuario. Carlos Enrique Murillo	Felicitación Ver Anexos 16/05/2025 Radicado 23/05/2025 Respuesta Si		N/A	N/A	N/A	N/A

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

- La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias. Si
- La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado Si
- La Secretaria de Salud verificó la TRAZABILIDAD de la gestión de las PQRS Si
- Se anexa registro fotográfico de la visita y de las PQRS encontradas en los buzones en esta visita. Si

ACTA DE REUNIÓN

4. RESUMEN DE COMPROMISOS

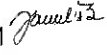

Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Envío copia digital del acta de visita apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata	06/06/2025

FIRMAS:


Nombre: **VALERIA OROZCO**
Cargo: Líder de Atención SIAU
ESM BICOD


Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA**
Cargo: profesional 01
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto: 3133920611 - 3217150684

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones

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 

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



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
EJERCITO NACIONAL
ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BICOD

FECHA: 20-05-25
NOMBRE: Ignacio Miguel Angel Navarrete Viorca
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 98343189
CELULAR: 3155541460

SELECCIONE CON UNA X SEGÚN CORRESPONDA

QUEJA ☒ RECLAMO ☐ SUGERENCIA ☐ FELICITACION ☐

DESCRIPCION DEL ASUNTO: En la entrada de la guardia Hay pa tener la documentación correspondiente del historial de usuarios q ingresan al cumplimiento de las citas; el registro frena q mostrar la citación de la cita por el ingreso y de esa manera se cuestiona la entrada al usuario y el responsable de guard se refiere q eso no es responsabilidad de su puesto.

FOTO 1. QUEJA ENCONTRADA EN VISITA DEL 23/05/2025 EN EL BUZON DE SUGERENCIAS



FOTO 2. APERTURA SUPERVISADA JUNTO AL VEEDOR EN REPRESENTACION DE LOS USUARIOS

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 1 de 4
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 10
			Fecha de emisión: 2024-08-27

Acta n.º 0349		Fecha	16 de mayo del 2025
		Lugar	ESM BICOD
Asunto	APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BICOD – 16 DE MAYO		
Hora inicio	9:00 am	Hora finalización	10:00 am
Participantes	PS: VALERIA OROZCO PERALTARA USUARIOS EN GENERAL		
Ausentes	N/A		

ORDEN DEL DÍA:
Realizar la apertura del Buzón de Sugerencias del Establecimiento de Sanidad Militar de la ciudad de Palmira
DESARROLLO:
<p>El día 16 de mayo del 2025</p> <p>Se realiza apertura de Buzón de Sugerencias en presencia de usuarios que asisten al servicio de consulta externa.</p> <p>En la apertura del día de hoy se encontró una felicitación al interior del buzón para la funcionaria de laboratorio Gladys Mora. Por otro lado, se realizó la invitación a los usuarios para que utilicen este medio como parte de la participación social para que puedan ser escuchados, además se socializa la campaña TU LABOR ENALTECE NUESTROS SERVICIOS, donde se busca dar reconocimiento al funcionario que más se destaca en el mes, mediante las felicitaciones ingresadas en el buzón por los mismo usuarios, esto con el fin de incentivar y animar a los trabajadores del ESM BICOD de que continúen presentando un óptimo servicio.</p> <p>REGISTRO DIGSA: NGYTY5399</p>



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL


ACTA DE
REUNIÓN

Pág. 2 de 4
Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
Versión: 10
Fecha de emisión: 2024-08-27


COMPROMISOS:		
Compromiso	Responsable	Fecha de entrega
Apertura del buzón de sugerencias	Trabajadora Social	16/05/2025

CONVOCATORIA: 23/05/2025


Firmas:




PS- VALERIA OROZCO
Secretario de la Reunión




TE-CAROL VELASCO CARDOZO
Directora ESM Batallón de Ingenieros de Combate N. °3 “CR Agustin Codazzi”



Elaboro: PS VALERIA OROZCO PERALTA
Trabajadora Social ESM BICOD



Reviso: TE-CAROL VELASCO CARDOZO
Directora ESM BICOD



Aprobó: TE-CAROL VELASCO CARDOZO
Directora ESM BICOD

PUBLICA



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL**

ACTA DE REUNIÓN

Pág. 3 de 4

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 10

Fecha de emisión: 2024-08-27

Acta N°: 0349	Fecha: 16/05/24	Dirigida por:	ps. Valeria Orozco
	Lugar: Centro Externo	Unidad o Dependencia:	Edm Becad
Asunto:	Apertura Buzon de Sugerecias		Duración: 1 hora.

Asistentes a la capacitación:

[illegible]

Nota: Todas las páginas de las firmas de asistentes deben contener la misma información del formato e imprimirse a doble cara.

PÚBLICA

Este documento es propiedad del EJÉRCITO NACIONAL
No está autorizado su reproducción total o parcial

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	
	Pág. 4 de 4	Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
	Versión: 10	
	Fecha de emisión: 2024-08-27	

Registro Fotográfico:





Solicitud

Hash	NGYTY5399
Radicado Unico	311311
Primer Nombre	CARLOS
Segundo Nombre	ENRIQUE
Primer Apellido	MURILLO
Segundo Apellido	PAUTT
Tipo Identificación	CC
Identificación	14696251
Teléfono fijo	000000000
Celular	3188227477
Email	carlospautt@hotmail.com
Dirección	KR 14 A 39 08
Lugar residencia	Colombia> Valle del Cauca> Palmira.
Lugar afiliación	Colombia> Valle del Cauca> Palmira.
Medio de Recepción	Buzón de sugerencias
Medio de Respuesta	Correo electrónico
Persona que radica	Persona natural
Fecha de Creación	2025-05-23 08:15:40
Descripción solicitud	==== SOLICITUD ORIGINAL ==== Buenos dias quiero felicitar a la señora Gladis por su compromiso y atencion a los usuarios me orgullese ber cada vez que vengo al dispensario a la señora comprometida con su lavor Dios la vendiga siempre. Att: Carlos Murillo, Retirado de la fuerza en buen uso.
Grupo perteneciente	Ninguno
Dependencia	Dirección de Sanidad Ejército
Grupo Etario	Adultez (19- 59 años)
Tipo usuario	Retirado
Género	Masculino
Grupo Etnico	No aplica
Tecnología en salud	No aplica
Patología	Otras patologías no especificadas

Estado Actual

Estado	Abierto
Tipo de Solicitud	FELICITACIÓN
Asunto	FELICITACIÓN

Documentos Anexos

Transcripción textual de la
felicitación expresada por el
usuario



Código QR para seguimiento





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL
BATALLÓN DE INGENIEROS DE COMBATE No. 3 "CR. AGUSTÍN

MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMOP-DIV3-BR3-BICOD-ESM-29.25

Fecha: Palmira Valle, 23 de mayo del 2025

ASUNTO: Respuesta a felicitaciones instaurada por usuario/a

En cumplimiento a la Dirección general de sanidad militar se realiza la apertura del buzón de sugerencias los días viernes a las 09:00 hrs en presencia de un usuario adscrito al Establecimiento de Sanidad Militar BICOD, Subdirector, Trabajo Social y visita por parte de la Secretaria de Palmira.

Dicha actividad se realiza con el fin de invitar a los usuarios para que utilicen este medio de participación social para que puedan ser escuchados. Además se socializa con el personal la información en el comité mensual general del ESM las diferentes funciones destacadas como prestador de servicio, personal de planta y militar. Esto con el fin de incentivar a los trabajadores del ESM BICOD para que continúen ejerciendo un óptimo servicio de calidad.

Yo Gladys Mora Garcia identificado/a con numero de cedula de ciudadanía 31540379 cargo de Aux lab clinico Recibo felicitaciones de forma escrita por mis funciones destacadas y socializadas en el comité mensual general en presencia de dirección, subdirección, personal asistencial y administrativo en el mes por parte del usuario quien se encuentra adscrito en el ESM BICOD.

PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 31 Vía Pradera – Palmira Valle del Cauca
Tel. (092) 2733774 – MK 031841-3124331049
direccionesmbicod@buzonejercito.mil.co

PÚBLICA

{ Respuesta comunicada
al usuario.



Alcaldía de Palmira

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






LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN: ESM BIOD - Palmira
ASUNTO O EVENTO: Acompañamiento Apertura de Buzones.
FECHA: 23/Mayo/2025
HORA: 9 AM

Importante: En el cumplimiento de la ley 1891 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 contactados para los fines educativos 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, actúe 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 no 2785505, e informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadadano@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	Valeria	Orozco		BIOD	Trabajadora Soc. Serv. Ciudadadano Palmira					
2	Levy	Zapata	55150500	Soc. Salud	Proprietario	levy.zapata@palmira.gov.co	3133920611		X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										



FECHA	23/Mayo/2025		CÉDULA	1151964196		
NOMBRE	Valeria Orozco		TELÉFONO	3137114404		
ACTIVIDAD O TIPO DE TRÁMITE						
<input type="checkbox"/>	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	<input type="checkbox"/>	EDUCACIÓN EN SALUD	<input checked="" type="checkbox"/>	ASISTENCIA TÉCNICA	
<input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN	<input type="checkbox"/>	VACUNACIÓN	<input type="checkbox"/>	CERTIFICACIÓN EN DISCAPACIDAD	
<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE EXHUMACIÓN	<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN EN SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO	
<input type="checkbox"/>	TRASLADO CENIZAS	<input type="checkbox"/>	TRASLADO DE CADÁVERES			
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD			Levy Zopata		TEMA: Apertura Buzones.	
ÁREA O PROCESO QUE LO ATENDIÓ						
<input type="checkbox"/>	1. FORTALECIMIENTO DE LA AUTORIDAD SANITARIA	<input type="checkbox"/>	5. SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	<input type="checkbox"/>	9. SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL	
<input type="checkbox"/>	2. GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES	<input type="checkbox"/>	6. VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES	<input type="checkbox"/>	10. VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	
<input type="checkbox"/>	3. CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL	<input type="checkbox"/>	7. SEXUALIDAD Y DERECHOS SEXUALES REPRODUCTIVOS	<input type="checkbox"/>	11. ASEGURAMIENTO	
<input type="checkbox"/>	4. SALUD PÚBLICA Y ÁMBITO LABORAL	<input type="checkbox"/>	8. ESTADÍSTICAS VITALES	<input checked="" type="checkbox"/>	12. PARTICIPACIÓN SOCIAL	
<p>Para nosotros es importante conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Secretaría de Salud de Palmira. Por favor marque con una "X" su nivel de satisfacción de acuerdo con la INTERVENCIÓN recibida; teniendo en cuenta calificar en una escala de 1 a 5, siendo: 1- Muy Insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Neutral, 4-Satisfecho y 5- Muy Satisfecho.</p>						
CRITERIOS DE CONTROL		1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NEUTRAL	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
Número	Pregunta					
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?					X
2	¿La información recibida fue clara, completa y actualizada?					X
3	¿El personal mostró buena disposición al momento de realizar la intervención o atención?					X
Por favor marque con una "X" si el trámite o intervención le generó algún tipo de costo?		SI		NO		
		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES GENERALES						
<p>IMPORTANTE: En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal y su decreto reglamentario 1377, la Alcaldía Municipal de Palmira, le comunica que sus datos personales no son cedidos a ninguna empresa o tercero, forman parte de nuestra base de datos para fines informativos, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactar por nuestros diferentes canales de comunicación.</p>						

