



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000040



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	23/05/2025
Lugar:	ESM BICOD	Hora Inicial:	9 A.M.
Participantes:	Ver listado de asistencia anexo	Hora Final:	

**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 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		1
Nº de Buzón Área		#
BUZON 1	Sala de atención a usuarios	1
	<b>TOTAL PQRS</b>	<b>1</b>

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





ACTA DE REUNIÓN

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

NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICO LA PETICION	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICION	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. <i>Encontrada en esta visita:</i> Ignacio Miguel Angel Narvarez Viana 3155541460 20/05/2025 00 98343189	<i>Queja: "En la entrada de la guardia no tenían la documentación correspondiente..."</i>					
2. <i>Registramos en Anexos 1 caso al azar del mes de Mayo (Felicitación) junto a la trazabilidad emitida por la dependencia de cara al usuario.</i> Carlos Enrique Muñoz	<i>Felicitación Ver Anexos 16/05/2025 Radicado 23/05/2025 Respuesta Sí</i>			<i>N/A</i>	<i>N/A</i>	<i>N/A</i>

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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



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 –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

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

«CENTRO»  
«Dirección»  
[www.palmira.gov.co](http://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: Igacio Miguel Angel Varela Vizcarra  
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 98343189  
 CELULAR: 3155541960

SELECCIONE CON UNA X SEGÚN CORRESPONDA

QUEJA  RECLAMO  SUGERENCIA  FELICITACION

DESCRIPCION DEL ASUNTO:

*En la entrada de la guardia hoy no fueron  
 la documentación correspondiente del listado de quienes  
 que ingresan al Complemento de las celdas; el registro  
 I fija q. mostar la lista de la celda que dejó de  
 ingresar, q. de esa manera se garantiza la entrada  
 Salario y el siguiente de la guardia refiere q. no  
 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

**PUBLICA**

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

**ORDEN DEL DÍA:**

Realizar la apertura del Buzón de Sugerencias del Establecimiento de Sanidad Militar de la ciudad de Palmira

**DESARROLLO:**

El día 16 de mayo del 2025

Se realiza apertura de Buzón de Sugerencias en presencia de usuarios que asisten al servicio de consulta externa.

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.

REGISTRO DIGSA: **NGYTY5399**



## COMPROBIMOS:

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 Agustín Codazzi"

Elaboro: PS VALERIA OROZCO PERALTA  
Trabajadora Social ESM BICOD

Reviso: TE CAROL VELASCO CARDENAS  
Directora ESM BICOD

Aprobó: TE CAROL VELASCO CARDENAS  
Directora ESM BICOD



Acta N°: 0349	Fecha: 16/05/24	Dirigida por:	ps. Valeria Otoño
	Lugar: Oficio Externo	Unidad o Dependencia:	Form Bicad
Asunto:	Apertura Plazo de Sugerencias		Duración: 1 hora.

### **Asistentes a la capacitación:**

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

PÚBLICA

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



Registro Fotográfico:





### Solicitud

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

### Estado Actual

<b>Estado</b>	Abierto
<b>Tipo de Solicitud</b>	FELICITACIÓN
<b>Asunto</b>	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 Secretaría 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 Flora García identificado/a con numero de cedula de ciudadanía 31540379 cargo de Aux. lab clínico 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](mailto: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:	FECUA:
<b>ESM BLEED - Palmira</b>	<b>2,3/04/2025</b>
ASUNTO O EVENTO:	HORA:
<b>Alcomparamiento Apertura de Buzones</b>	<b>9 AM</b>

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 no 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 contactar por nuestros diferentes canales de comunicación para mantenerse 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 propietarios. Salvo que usted informe no estar interesado en estas comunicaciones podrá solicitar la supresión de datos personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2105505, e informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: [atencionciudadano@palmira.gov.co](mailto:atencionciudadano@palmira.gov.co) o a la dirección Calle 30 No. 28-39 o a nuestro portal [www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso de datos
1	Valeria	Otero	101000000000000000	BLEED	Técnico en enfermería	valeria.oro@palmira.gov.co	3133920611	○	SI
2	Lesvy	Zapata	55100000	Salud Profesional	Lesvy.zapata@palmira.gov.co			X	NO
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 Lesvy Zapata TEMA: Apertura Buzones.

AREA O PROCESO QUE LO ATENDIO

<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 AMBITO LABORAL	<input type="checkbox"/>	8. ESTADÍSTICAS VITALES	<input checked="" type="checkbox"/>	12. PARTICIPACIÓN SOCIAL

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.

1- Muy Insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Neutral, 4- Satisfecho y 5- Muy Satisfecho.

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

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 contactarle por nuestros diferentes canales de comunicación.

