

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000085

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	5/09/2025
		Hora Inicial:	8:30 A.M.
Lugar:	HOSPITAL RAUL OREJUELA BUENO	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 Septiembre del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 05 de Septiembre de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad HOSPITAL RAUL OREJUELA BUENO, 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		
N° de Buzón	Área	#
Buzón 1	Consulta Externa	1
Buzón 2	Urgencias <i>no está instalado</i>	0
Buzón 3	Ginecología y Obstetricia	0
<i>Buzón 4</i>	<i>hospitalización</i>	0
TOTAL PQRS		

ACTA DE REUNIÓN

**2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN EL MES
INMEDIATAMENTE ANTERIOR (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	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA
1. En el mes de julio no se reportaron PQRS en nuestra visita. 2. En el mes de Agosto no se agendó visita						

ACTA DE REUNIÓN

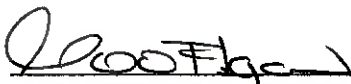
3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN


- 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

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 Bahamón	05/10/2025

FIRMAS:


MARIA FERNANDA BEJARANO
Cargo: Líder SIAU HROB


Nombre: **OLGA MERY GUTIERREZ**
Cargo: profesional 01
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto:

ANEXO: Listado de asistencia Y Registro Fotográfico

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 



FOTO 1 REGISTRO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS



FOTO 2. VERIFICACION QUEJA BUZON DE SUGERENCIAS HROB

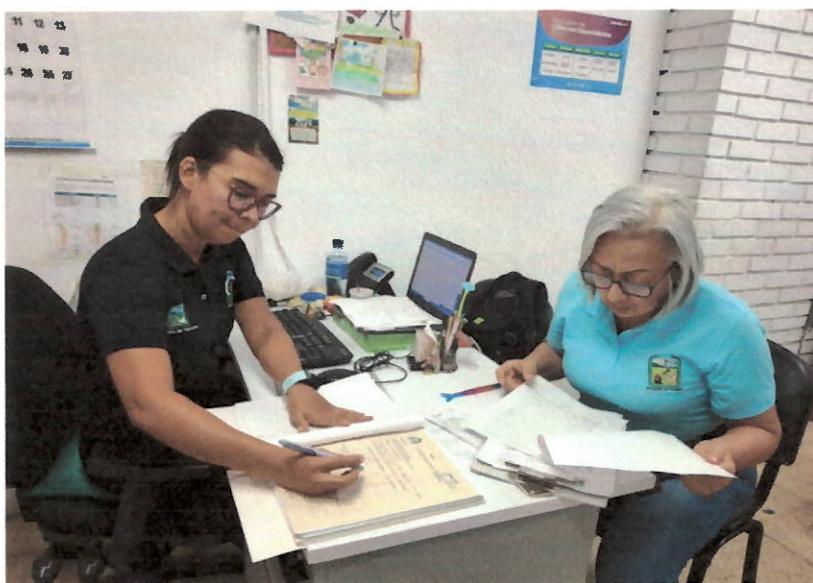
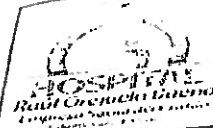


FOTO 3 REGISTRO DE FIRMA ACTA APERTURA BUZON HROB

	FORMATO SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS (Felicitaciones, Sugerencias, Quejas y Reclamos)	FR01-ASU
		Versión 07 Fecha Emisión: marzo de 2019 Fecha Revisión: abril de 2025 Fecha Actualización: abril de 2025

FECHA DE REQUERIMIENTO 03 / sep / 2025

Tipo de solicitante: ☒ Persona Natural ☐ Persona Jurídica
 Tipo de identificación: ☒ Adulto sin identificación ☐ Cédula de ciudadanía ☐ Pasaporte
☐ Menor sin identificación ☐ Queja/Denuncia Anónima ☐ Registro Civil
☐ Cédula de Extranjería ☐ Tarjeta de Identidad

No. de identificación: 39293.685.
 Nombre(s) y Apellido(s): Diego Obando Olga Estriz.

Edad: _____
 Género: ☒ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro, ¿Cuál? _____
 País: Colombia Municipio: Palmira
 Correo Electrónico: oltriz.dubon@gmail.com
 Teléfono: 322 422 3964
 Dirección: _____
 EPS Asegurador: COOJACOP

Medio de respuesta ☒ Correo Electrónico ☐ Dirección de Correspondencia

Posible Costos Asociados: Si el requerimiento que usted realiza tiene costos asociados a la respuesta, está en la disposición de pagarlos ☐ Si ☒ No

DATOS DE LA SOLICITUD

CLASIFICACIÓN

☐ Leve ☐ Moderada ☐ Grave

SERVICIO

☒ Atención al Usuario
☐ Urgencias
☐ Citología
☐ Consulta Prenatal
☐ Medicina Familiar
☐ Mamografía
☐ Medicina Interna
☐ Oftalmología
☐ Programa Joven
☐ Trabajo Social

☐ Caja
☐ Hospitalización
☐ Caja
☐ Citología
☐ Elementos del Servicio
☐ Nutrición
☐ Fisioterapia
☐ Planificación
☐ Psicología
☐ Traumatología y Ortopedia

☐ Cirugía
☐ Curaciones
☐ Consulta Médica General
☐ Dermatología
☐ Crecimiento y Desarrollo
☐ Vacunación
☐ Odontología
☐ Programa Adulto
☐ Referencia y Contrarreferencia
☐ Otro, ¿Cuál? _____

☐ Fonoaudiología
☐ Ginecología
☐ Epidemiología
☐ Electrocardiograma
☐ Laboratorio Clínico
☐ Guarda
☐ Partos
☐ Pediatría

TIPO DE REQUERIMIENTO

☒ Queja ☒ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Felicitaciones ☐ Petición

☐ Solicitud de Información

IPS

☐ Anaimé
☐ Boyacá
☐ Juanchito
☐ La Buitrera
☐ La Dolores
☐ Las Delicias
☐ Obando
☐ San Pedro

☐ Barrancas
☐ Caucaseco
☐ Combia
☐ La Herradura
☐ La Pampa
☐ Libertadores
☐ Palmaseca
☐ Sesquicentenario

☒ ESE Hospital Raúl Orejuela Bueno
☐ Instituto Penitenciario INPEC
☐ La Acequia
☐ La Nevera
☐ La Quisquina
☐ Matapalo
☐ Potrerillo
☐ Tablones
☐ Zamorano

☐ Bolo San Isidro
☐ Coronado
☐ Bolo Alizal
☐ La Orlica
☐ La Torre
☐ Municipal
☐ Roza



FORMATO

SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS
(Felicitaciones, Sugerencias, Quejas y
Reclamos)

FR01-ASU

Versión
07

Página 2 de 2

Fecha Emisión: marzo de 2019
Fecha Revisión: abril de 2025
Fecha Actualización: abril de 2025

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Queda saludo, por medio de la presente me dirijo a ustedes
para dar a conocer un inconveniente =

Yo, Olga Beatriz Duarte Obando, identificada con cédula de
ciudadanía no 37.293.685 de Cúcuta, régimen contributivo
con EPS COOSALUD, me presente el 1 de septiembre
del año en curso para solicitar o mejor para
cambiar fecha de cita, pues es tan complicado sacar
una cita en el HOSPITAL RAÚL OREJUELA que llevo
aproximadamente 3 meses detrás de una, no responden
al número asignado para citas y si responde lo
hace una máquina, q' le comunica a uno q' lo va a
llamar y nunca lo hacen para igual al correo electrónico,
nunca es respondido, teniendo en cuenta lo comunicado
anteriormente me tuvo que acudir a una persona y pagarle
\$20 mil pesos y él me sacó la cita, teniendo en
cuenta q' me la asignaron a Zamorano muy retirado
de donde es mi domicilio me acerque y realice
el cambio de cita, el cual me fue asignado
al puesto de salud la Emilia con hora de
la 6=20 pm. para el día 2 septiembre 2025.
WILSON RAMÍREZ fue la persona que me hizo la
practura sin dar información alguna de que
debía presentarme a las 3pm ~~el~~ a

Es por esa falta de comunicación que me presento
a las 6=20 pm para cumplir cita 6=20 y la
Vigilante Gloria Cano me comunica que los
médicos laboran hasta las 4=30 pm gastando transportes
Me acerco al Hospital a realizar el reclamo y el
señor alzándose la voz me dice q' loro sacar una
nueva cita le comunico q' ya lo he hecho y que él la q' me
dieron esa información y me responde que "EL NO ME VA
HACER EL FAVOR DE FACTORAR QUE CO NADA HACIÓ CASI" y

AVISO DE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

De acuerdo