



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

192.1.26.27.00000001.1037.2025000085

<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	<b>Fecha:</b>	<b>5/09/2025</b>
<b>Lugar:</b>	HOSPITAL RAUL OREJUELA BUENO	<b>Hora Inicial:</b>	8:30 A.M.
<b>Participantes:</b> Ver listado de asistencia anexo		<b>Hora Final:</b>	

### 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		#
Nº de Buzón	Área	#
Buzón 1	Consulta Externa	1
Buzón 2	Urgencias <i>NO esté instalado</i>	0
Buzón 3	Ginecología y Obstetricia	0
Buzón 4	<i>Hospitalización</i>	0
<b>TOTAL PQRS</b>		



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**

**2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN EL MES  
INMEDIATAMENTE ANTERIOR (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	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						

República de Colombia

Departamento del Valle del Cauca

Alcaldía Municipal de Palmira

SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Alcaldía de Palmira  
Nº. 001 del 30/09/2025

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:	<i>Recolección de Documentos y R.C.B</i>	FECHA:	<i>05/09/2025</i>
ASUNTO O EVENTO:		HORA:	<i>10:00 AM</i>

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 con socios o alianzas, empresas o terceros, forman parte de esta base de datos de contactos para las fines exclusivos de nuestra área, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarlos por nuestros diferentes canales de comunicación para mantener informado sobre tendencias de nuestros productos y servicios de acuerdo a las preferencias que usted nos ha manifestado previamente, actuando 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, 270965, e informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadana@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 datos
1	Maria Fernanda	Bogarano	1003					<i>Boog</i>	X
2	Eduardo	Henry	38853041	Sec. de Salud	Prof. Cont. /		3660133		X
3	M								
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									





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. 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

### 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 *Juan*  
 Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaria de Salud  
 Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaria de Salud *MJS*

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



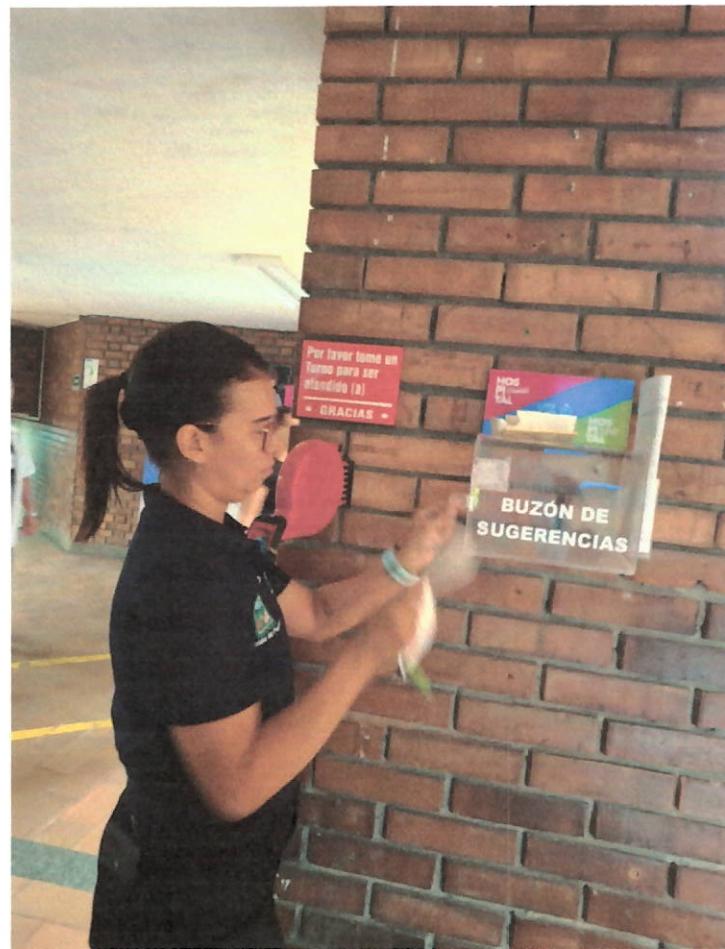


FOTO 1 REGISTRO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS



FOTO 2. VERIFICACION QUEJA BUZON DE SUGERENCIAS HROB



FOTO 3 REGISTRO DE FIRMA ACTA APERTURA BUZON HROB



## FORMATO

FR01-ASU

Versión  
07

Página 1 de 2

SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS  
(Felicitaciones, Sugerencias, Quejas y Reclamos)Fecha Emisión: marzo de 2019  
Fecha Revisión: abril de 2025  
Fecha Actualización: abril de 2025

FECHA DE REQUERIMIENTO 03 / JEP / 2025

Tipo de solicitante  
Tipo de IdentificaciónPersona Natural  
Adulto sin Identificación  
Menor sin IdentificaciónPersona Jurídica  
Cédula de Ciudadanía  
PasaporteQueja/Denuncia Anónima  
Cédula de Extranjería  
Tarjeta de Identidad

Registro Civil

No. de Identificación

39293.685.

Nombre(s) y Apellido(s)

Dante Obrando Olga Beatriz.

Edad

 Mujer  Hombre  Otro, ¿Cuál?

Municipio

Colombia

Palmira

Genero

País

Correo Electrónico

oltrizduoban@gmail.com

Teléfono

322 422 3764

Dirección

CCOJACOP

EPS Asegurador

Medio de respuesta  Correo Electrónico  Dirección de CorrespondenciaPosible 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

- Atención al Usuario
- Urgencias
- Citológia
- Consulta Prenatal
- Medicina Familiar
- Mamografía
- Medicina Interna
- Oftalmología
- Programa Joven
- Trabajo Social

- Caja
- Hospitalización
- Caja
- Citológia
- Elementos del Servicio
- Nutrición
- Fisioterapia
- Planificación
- Psicología
- Traumatología y Ortopedia

## SERVICIO

- Cirugía
- Curacaviles
- Consulta Médica General
- Dermatología
- Crecimiento y Desarrollo
- Vacunación
- Odontología
- Programa Adulto
- Referencia y Contrarreferencia
- Otro, ¿Cuál?

- Fonoaudiología
- Ginecología
- Epidemiología
- Electrocardiograma
- Laboratorio Clínico
- Guardia
- Partos
- Pediatría
- 

## TIPO DE REQUERIMIENTO

 Queja  Reclamo Sugerencia Felicitaciones Petición Solicitud de Información

IPS

- Armaime
- Boyacá
- Juanchito
- La Butrera
- La Dolores
- Las Delicias
- Obando
- San Pedro

- Barrancas
- Caucaseco
- Combia
- La Herradura
- La Pampa
- Libertadores
- Palmaseca
- Encuentenario

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

- Bolo San Isidro
- Coronado
- Bolo Alízal
- La Orlida
- La Torre
- Municipal
- Rodo
-



FORMATO

FR01-ASU

Versión  
07

Página 2 de 2

SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS  
(Felicitaciones, Sugerencias, Quejas y  
Reclamos)Fecha Emisión: marzo de 2019  
Fecha Revisión: abril de 2025  
Fecha Actualización: abril de 2025

## DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

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

Yo, Olga Beatriz Duarte Ubando, identificada con cédula de ciudadanía no 37.293.635 de Cúcuta, régimen contributivo con EPS COOSALUD, me presento el 1º de setiembre del año en curso para solicitar o mejor para cambiar fecha de cita, pues es tan complicado sacar una cita en el HOSPITAL RAÚL OREGUA que leido, aproximadamente 3 meses dentro de una, no responde al número asignado para citas y si responde lo hace una máquina q' le comunica q' lo van a llamar y nunca lo hacen para igual al correo electrónico, nunca es respondido, teniendo en cuenta lo comunicado anteriormente me fui acercar a una persona y pagué \$20 mil pesos y él me sacó la cita, teniendo en cuenta q' me la asignaron a Zumarano muy retirado de donde es mi domicilio me acerque y realizo el cambio de cita, el cual me fue asignado al puesto de salud La Emilia con hora de la 8=20 pm. para el dia 2 setiembre 2025. WILSON RAMIREZ fue la persona q' me hizo la fractura sin darme información alguna de que debía presentarme a las 8pm ~~pm~~

Es por esa falta de comunicación q' me presento a las 8=15 pm para cumplir cita 8=20 y la vigilante Gloria Cano me comunica q' los médicos laboran hasta las 4:30 pm, quedando trasportes. Me acerco al hospital a realizar el reclamo y el señor alzandome la voz me dice q' para sacar una nueva cita le comunico q' ya h de q' q' en la q' me dieron esa información y me responde q' "ES PARA NADA HACER EL FAVER DE FACTURAR, QUE NO HAY BUCIRIA CAIIHA" y