

**ACTA DE REUNIÓN**

192.1.26.27.00000001.1037.2025000064



**Municipio de Palmira**  
**Ventanilla Única - Correspondencia Externa**  
Fecha y Hora: 2025-07-11 08:32:05  
Emitido por: Hospital  
Reducido a: Hospital Nro. Edmundo S. Nro. Arceles - D  
Alcaldía de Palmira



20250254133

<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	<b>Fecha:</b>	11/07/2025
<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 Julio del año 2025.
2. **DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA**

2.1. El día 11 de Julio 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	0
Buzón 2	Urgencias	N.A.
Buzón 3	Ginecología y Obstetricia	0
Buzón 4	Cirugía	0
Buzón 5	Hospitalización	0
TOTAL PQRS		0

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 la visita del 06/06/2025 no se reportaron PQRSFD.						
No hubo PQRSF en esta visita						

**ACTA DE REUNIÓN**

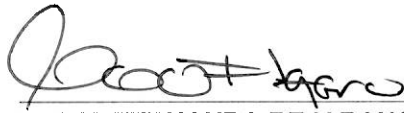
**3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN**

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

**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	30/07/2025

**FIRMAS:**

  
**MARIA FERNANDA BEJARANO**  
Cargo: Líder SIAU HROB

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

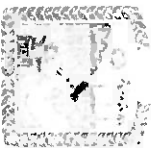
**ANEXO:** Listado de asistencia  
Y Registro Fotográfico

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 

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







Alcaldía de Palmira  
Nº: 091.380.097-3

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:	Hospital Raul Orjuela Bueno		FECHA:	11/Julio/2025
ASUNTO O EVENTO:	Acompañamiento a Juntura Buzón de Sugerencias		HORA:	

Importante: En el cumplimiento de la ley 1801 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: [atencionalcidaciano@palmira.gov.co](mailto:atencionalcidaciano@palmira.gov.co), o a la dirección Calle 30 No. 29-39, 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	
									SI	NO
1										
2	Alisy Yaneth	Zapata	55150500	Secret. Salud	PDJ	lesvy.zapata@palmira.gov.co	3133920611		X	
3	maria del	garcia	2463341	HPS	apais	ciad@hob.gov	31604461		X	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										







**HOSPITAL**  
Raúl Orefeño Bueno  
Empresario Social del Estado  
Palma, Valle del Cauca

FORMATO

FR06-ASU

Versión 01

Página 1 de 1

Fecha Emisión: Septiembre de 2023

Fecha Revisión: -

Fecha Actualización: -

ACTA DE APERTURA DE BUZÓN

1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1 Saludo de los participantes de la visita
- 1.2 Asistencia técnica de buzón de sugerencia.
- 1.3 Apertura del buzón de sugerencia de cada piso de la IPS

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

Siendo las 9:40 del día 11 del mes de mayo del año 2025  
en el 1to - 2do - 3er - 4to - 5to - 6to - 7to - 8to - 9to - 10to - 11to - 12to - 13to - 14to - 15to - 16to - 17to - 18to - 19to - 20to - 21to - 22to - 23to - 24to - 25to - 26to - 27to - 28to - 29to - 30to - 31to

se realizó la apertura del buzón de sugerencias encontrando el siguiente resultado:

UBICACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	TOTAL REGISTROS
Ceja	0
Hoy	0
U	0

OBSERVACIONES:

Se realizó la apertura del buzón de sugerencias encontrando el siguiente resultado:

En constancia firma:

Mario Tobo  
Funcionario de Atención y Servicio al Usuario

[Firma]  
Firma

Leidy Yaneth Zapata B  
Usuario o Representante Liga de Usuarios

Firma

55 150 500 Xliva  
Cédula

Teléfono

Carrera 29 # 39-51, Palma Vieja del Cauca  
Tel: (2) 2658161 e-mail: [info@hrobb.gov.co](mailto:info@hrobb.gov.co)  
[www.hrobb.gov.co](http://www.hrobb.gov.co)

ESPACIO EXCLUSIVO DE ARCHIVO CENTRAL

