



**ACTA DE REUNIÓN**

192.1.26.27.00000001.1037.2025000064



Alcaldía de Palmira

**Municipio de Palmira**  
Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Hoy y Hora: 2025-07-10 08:52:05

Enviado por: Alcaldía

Residencial - Izquierdo Nro. 1000, S Nro. Arzobispo, D



20250254133

<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	<b>Fecha:</b>	<b>11/07/2025</b>
<b>Lugar:</b>	HOSPITAL RAUL OREJUELA BUENO	<b>Hora Inicial:</b>	8:30 A.M.
<b>Participantes:</b> Ver listado de asistencia anexo			

**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 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:

<b>NUMERO DE BUZONES TOTALES</b>		
<b>Nº de Buzón</b>	<b>Área</b>	<b>#</b>
Buzón 1	Consulta Externa	0
Buzón 2	Urgencias	N. A.
Buzón 3	Ginecología y Obstetricia	0
Buzón 4	Cirugía	0
Buzón 5	Hospitalización	0
<b>TOTAL PQRS</b>		0



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 la visita del 06/06/2025 no se reportaron PQRSFD.						

No hubo  
PQRSF en  
esta visita

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





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

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





República de Colombia

Departamento del Valle del Cauca

Alcaldía Municipal de Palmira

SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN



Alcaldía de Palmira  
N.I. 091-380-007-3

**LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES**

LUGAR DE LA REUNIÓN:

*Hospital Raul Orjuela Bueno*

FECHA:

*11 Julio 2025*

ASUNTO O EVENTO:

*acompañamiento Apertura Buzón de Sugerencias*

HORA:

Importante: En el cumplimiento de la ley 181 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, actuará 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 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	<i>Lisvy Yaneth</i>	<i>Zapata</i>	<i>55150500</i>	<i>Socet. Salud</i>	<i>PD1</i>	<i>lisvy.zapata@palmira.gov.co</i>	<i>3193920611</i>	<i>B</i>	<i>X</i>	
3	<i>Mario Edmundo</i>	<i>Yanez</i>	<i>24163401</i>	<i>MRSS</i>	<i>MRSS</i>	<i>24163401</i>	<i>31604451</i>	<i>2025</i>		
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										





 <p><b>HOSPITAL</b> Rafael Uribe Uribe Entidades Sociales del Estado Ministerio de la Presidencia</p>	<b>FORMATO</b>  <b>ACTA DE APERTURA DE BUZÓN</b>	<b>FR06-ASU</b>
		Versión 01

Fecha Emisión: Septiembre de 2023  
Fecha Revisión: -  
Fecha Actualización: -

#### 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 dia 11 del mes de 2023 del año 2023  
en el Hospital - Deck 2000 - 2001  
se realizó la apertura del buzón de sugerencias encontrando el siguiente resultado:

UBICACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	TOTAL REGISTROS
Cedrone	0
Hospital - Deck 2000 - 2001	0
CK	0

#### OBSERVACIONES

Zona de movimiento no se observa sugerencias

En constancia firma:

Mario Feli Segura  
Funcionario de Atención y Servicio al Usuario

J. Roberto Pérez

Lady Yaneth Zapata B.  
Usuario o Representante Liga de Usuarios

Firma

55 150-500 X 1100

Cédula

Teléfono

Carrera 29 # 36-51 - Poblado Valle del Cauca  
Tel: (2) 2555181 e-mail: [correo@hru.gov.co](mailto:correo@hru.gov.co)  
[www.hru.gov.co](http://www.hru.gov.co)

**ESPAZIO EXCLUSIVO DE ARCHIVO CENTRAL**

**CENTRAL**

