

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000068



**Municipio de Palmira**  
**Ventanilla Única - Correspondencia Externa**  
Fecha y Hora: 2025-07-14 10:28:43  
Elevado por: Izapalab  
Radicado n.º: Izapalab Nro. Folios: 5 Nro. Anexos: 0



\*\*\* 20250260903 \*\*\*

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	18/07/2025
		Hora Inicial:	3 P.M.
Lugar:	MEDIC IPS	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 Julio del año 2025.
2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
- 2.1. El día 18 de Julio de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad MEDIC IPS, 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	2
	Nº de Buzón	#
	Área	
BUZON 1	Sala de atención a usuarios Felicitación	1
BUZON 2	Edificio de terapias	0
	TOTAL PQRS	1

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.NO HUBO PQRSFD EN NINGUNO DE LOS DOS BUZONES EN L VISITA DEL 20/06/2025.						
2. Felicitación - Naneely Ruiz Castañeda C.E. 66.700.841 Esposo Onofre Mosquera	Felicitación					X Queda el dato en una base de Datos pero no emiten respuesta

**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 Secretaría 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	30/07/2025

**FIRMAS:**

  
Nombre: **KELLY VIVIANA SERNA**  
Cargo: Profesional canales de atención  
MEDIC IPS

  
Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA**  
Cargo: profesional 01  
participación.salud@palmira.gov.co  
Secretaria de Salud de Palmira  
Contacto: 3133920611 - 3217150684

**ANEXO:** Listado de asistencia a reuniones

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 



FECHA (dd-mm-aaaa)	ACTA No.	HORA DE INICIO (a.m. - p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. - p.m.)
18/07/2015	105	13:30	15:15

Lugar: PALMIRA-FISIOTERAPIA

Realizada la apertura del respectivo buzón, se evidencia la cantidad de -00- formatos PA-FORMA-01 a nombre de los siguientes usuarios:

C.C.	Cal.
C.C.	Cal.
C.C.	Cal.
C.C.	Cal.
C.C.	Cal.

Firma de quienes intervinieron en el proceso de apertura del buzón de seguridades:

Testigo

Nombre: **Stephanie Tineros Guerrero**

C.C. **1113685169**

Celular: **313 561 8830**

KELLY SERNA

Responsable Área SIAU IPS MEDIC

Representante Asociación de Usuarios de Nueva EPS

OBSERVACIONES: El original reposará en los archivos de la IPS Médica y al representante de la Asociación de Usuarios se le otorgará por correo electrónico una fotocopia de los formatos de las PQRS-F depositadas por los usuarios.

FECHA (dd-mm-aaaa)	ACTA No.	HORA DE INICIO (a.m. - p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. - p.m.)
18/07/2015	104	13:00	15:30

Lugar: PALMIRA

Realizada la apertura del respectivo buzón, se evidencia la cantidad de -01- formatos PA-FORMA-01 a nombre de los siguientes usuarios:

C.C.	Cal.
C.C.	Cal.
C.C.	Cal.
C.C.	Cal.
C.C.	Cal.

Firma de quienes intervinieron en el proceso de apertura del buzón de seguridades:

Testigo

Nombre: **Oscar William Ortiz**

C.C. **16 883 091**

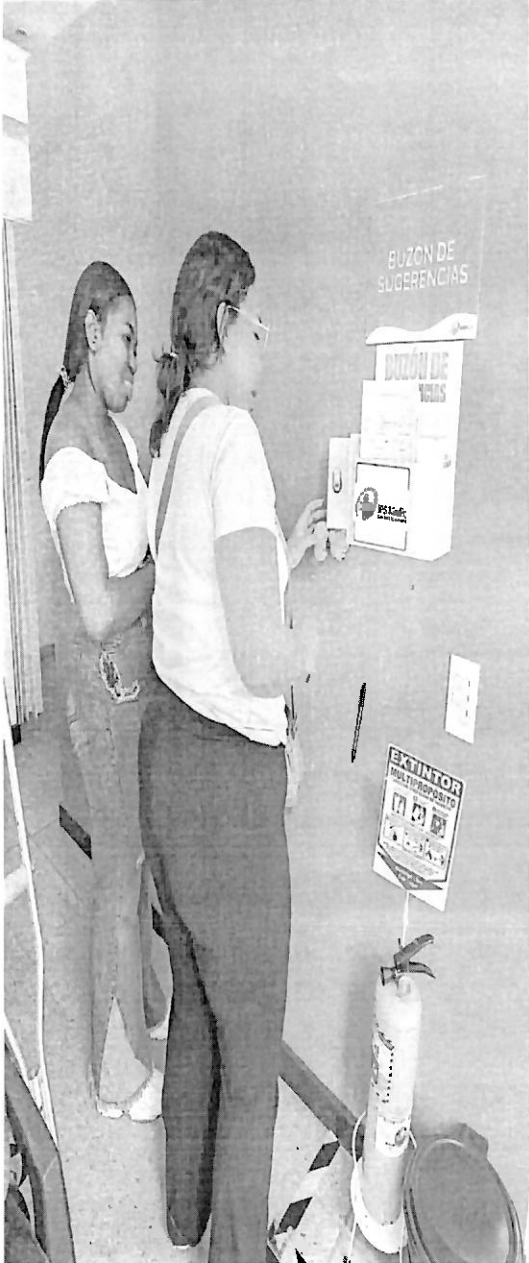
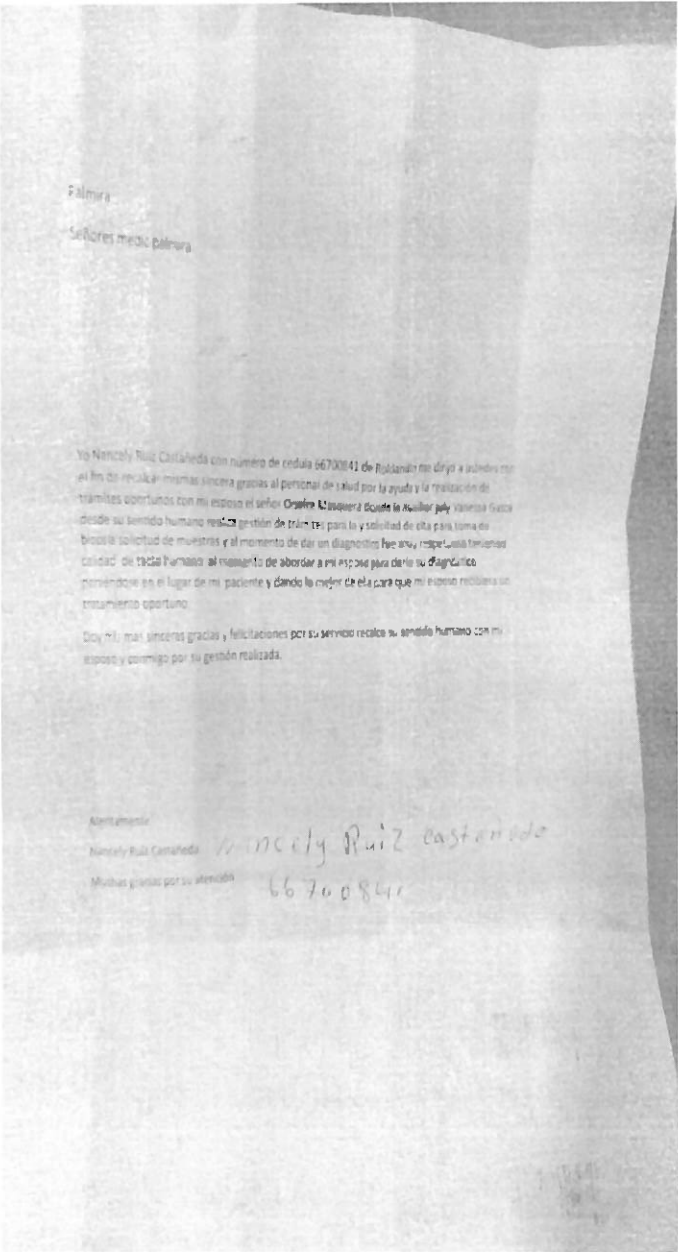
Celular: **314 632 5630**

KELLY SERNA

Responsable Área SIAU IPS MEDIC

Representante Asociación de Usuarios de Nueva EPS

OBSERVACIONES: El original reposará en los archivos de la IPS Médica y al representante de la Asociación de Usuarios se le otorgará por correo electrónico una fotocopia de los formatos de las PQRS-F depositadas por los usuarios.





Alcaldía de Palmira  
Nº.: 891.380.007-3

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:

IPS MEDIC IPS

FECHA:

18/Julio/2015

ASUNTO O EVENTO:

Acompañamiento a partera Buzón de Sugerencias

HORA:

3 p.m

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 ni son cedidos a ninguna empresa o tercerer, 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 infórmenos 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. 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	Lesly	Zapata	55150500	See. Salud	POJ	lesly.zapata@palmira.gov.co	3133920611		X	
2	Kelly Juiano	Send Moreno	193036387	medicips	gestora SHU	saadireccionamiento.medics@palmira.gov.co	3225990816		X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



