

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000058



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	20/06/2025
		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 JUNIO del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 20 de JUNIO 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	0
BUZON 2	Edificio de terapias	0
	TOTAL PQRS	0



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
«Organismo»

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
No se registraron PQRSFD en esta visita. Ambos buzones vacíos. Del Mes de Mayo 1/2025 tampoco había registro para trazabilidad. Lesvy 20/06/2025						

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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

«CENTRO»
«Dirección»
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312

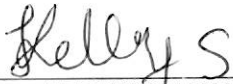


ACTA DE REUNIÓN

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:	Olga Mery Gutiérrez Y/O Lesvy Yaneth Zapata	27/06/2025

FIRMAS:



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



Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA Y/O OLGA MERY GUTIERREZ**
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



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

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:	Instalaciones MEDIE IPS	FECHA:	20
ASUNTO O EVENTO:	Acomodamiento Apertura de Buzones	HORA:	2

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 comprende 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 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 personal de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2708505, e infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionalciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 N° 100, Palmira, Cauca.

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR
1	Kelly Viviana	Serna	1193036387	IPS medic	Gestora Sino	siendireccionamiento.medic@palmira.gov.co	3725990816
2	Lisy Yaneth	Zapata	55150500	SSMP	POJ	lisy.zapata@palmira.gov.co	2133920611
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

IPS Medic
Con Sentido Humano

ACTA APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Código: PA-FORMA-005
Versión: 2.0

IPS MEDIC S.A.S
NIT 900.168.679-7

FECHA (dd-mm-aaaa)	ACTA No.	HORA DE INICIO (a.m. - p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. - p.m.)
20/06/2025	97	15:10	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.	Cel.
C.C.	Cel.
C.C.	Cel.
C.C.	Cel.
C.C.	Cel.
C.C.	Cel.

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

Testigo
Nombre: Maribel González
C.C. 66765776
Celular: 3174148252

KELLY SERNA
Responsable área SIAU IPS MEDIC

Representante Asociación de Usuarios de Nueva EPS

OBSERVACIONES: El original reposará en los archivos de la IPS Medic y al representante de la Asociación de Usuarios de Nueva EPS se le enviará por correo electrónico una fotocopia de los formatos de las

IPS Medic
Con Sentido Humano

ACTA APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Código: PA-FORMA-005
Versión: 2.0

IPS MEDIC S.A.S
NIT 900.168.679-7

FECHA (dd-mm-aaaa)	ACTA No.	HORA DE INICIO (a.m. - p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. - p.m.)
20/06/2025	96	15:00	15:10

Lugar: PALMIRA

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

C.C.	Cel.
C.C.	Cel.
C.C.	Cel.
C.C.	Cel.
C.C.	Cel.
C.C.	Cel.

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

Testigo
Nombre: AURA SAMPAYO
C.C. 1113643185
Celular: 3163693902

Responsable área SIAU IPS MEDIC

Representante Asociación de Usuarios de Nueva EPS

OBSERVACIONES: El original reposará en los archivos de la IPS Medic y al representante de la Asociación de Usuarios de Nueva EPS se le enviará por correo electrónico una fotocopia de los formatos de las

FOTOS 1-2 ACTAS DE APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS MEDIC IPS VIERNES 6 DE JUNIO 2025



FOTOS 2-3 USUARIOS TESTIGOS DE LA APERTURA DE LOS BUZONES

