



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

192.1.26.27.00000001.1037.2025000035



Municipio de Palmira

Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Fecha y Hora : 2025-05-14 17:06:46

Llevado por : Leopoldo

Redactado a : - Lospalos Nro. Folios : 3 Nro. Anexos : 0



*** 20250158833 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	16/05/2025
Lugar:	MEDIC IPS	Hora Inicial:	3 P.M.
Participantes:	Ver listado de asistencia anexo	Hora Final:	

1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1. Saludo a los participantes
- 1.2. Verificación de apertura de los buzones de sugerencias durante el mes de MAYO del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 16 de MAYO 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 <i>Felicitaciones</i>	2
BUZON 2	Edificio de terapias	0
	TOTAL PQRS	2



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
Luz Marina Gutiérrez Q Contacto: 3162783869 Documento: 31958731 Fecha: 15/Mayo/2025	<p>Felicitación por la atención personal al pedir la cita.</p> <p>Manifiesta es ineómodo pedir cita telefónicamente o vía WhatsApp.</p>					<p><i>Notifican al profesional de la función, felicitación.</i></p>

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



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

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	06/06/2025

FIRMAS:

Nombre: **KELLY VIVIANA SERRA**

Cargo: Profesional canales de atención
MEDIC IPS

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

Cargo: profesional 01
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto: 3133920611 - 3217150684

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones

Proyectó:
Revisó:
Aprobó:

Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 01
Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud
Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud

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





Alcaldía de Palmira
Nit: 891.380.007-3

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

ACTA DE REUNIÓN

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

Página 4 de 4



		REPORTE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PA-FORMA-01
0	IPS MEDIC	RED INTEGRADA IPS MEDIC S A S NIT 900 158-679-7	Versión: 2.0
Pro	Comisión	Fecha de recepción del PGRS-P	DIA 15
pet	Petición Sugerencia	Reclamo	MES 5
		Presentado mediante (MARQUE X)	AÑO 2025
	Carta	Personal	Buzón
	Teléfono	E-Mail	
	Recibido por:	Cargo:	
	Nombre del usuario		Documento de identidad
	Lucy Mariana Gutiérrez Q		31958731
	Dirección	Teléfono	E-Mail
		3162383869	
	Profesional tratante	Especialidad	
	Sede		
Descripción de su petición,queja,reclamo,sugerencia y/o Felicitacion:			
<p>Felicitaciones por la atención lo que no me gusta es pedir cita, es muy malo. incommodo, por teléfono no te atienden y mandan al whatsapp.</p>			
Trámite dado:			
Responsable del seguimiento:			



Alcaldía de Palmira

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARIA DE SALUD

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN: MEDIC IPS
ASUNTO O EVENTO: Accompañamiento Asistente Buzón de Sugerencias
FECHA: 16/05/2016
HORA: 13:00

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 tercero, forman parte de esta base de datos de contactos para los fines exclusivos de nuestra área, accediendo lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarte por nuestros diferentes canales de comunicación para mantenernos 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: 2709505, e informemos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadano@palmira.gov.co o a la dirección Calle 30 No. 28-39, o a nuestro portal www.palmira.gov.co

No.	NOMBRES	APELLIDOS	NO. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso de datos
1	Kelly	Viviana	1103036387	IPS medic	SIAU	Siau.direccionamiento@medicips.gov.co	322590816	gallayss	X
2	Lisvy	Zapata	55150500	Soc. Salud	POI	lisvy.zapata@palmira.gov.co	3133920611		X
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									



PROCESO: GESTIÓN EN SALUD

MSAFO-060
Versión.02
29/09/2023
Página 1 de 1

LICENCIA DE INHUMACIÓN, CREMACIÓN O TRASLADO

Alcaldía Municipal
de Palmira
Nº: 891.380.C07-2

LICENCIA DE INHUMACIÓN, CREMACIÓN O TRASLADO

DISTRIBUCIÓN GRATUITA, PROHIBIDA SI VENTA		FECHA DE EXPEDICIÓN		
		AÑO	MES	DÍA
CÓD POSTAL: 763533	No. 3644	2024	12	16

LUGAR DE EXPEDICIÓN:		VALLE	NOMBRE DEL SOLICITANTE	
DEPARTAMENTO		PALMIRA	APELLIDO(S)/NOMBRE(S)	
MUNICIPIO		ZUÑIGA JORGE	SEXO	
INSPECCIÓN, CORREGIMIENTO O CASERIO		1. MASCULINO	2. FEMENINO	3. IGNORADO
NOMBRE DEL FALLECIDO		X		
1. APELLIDO		FABIOLA		
2. APELLIDO				
3. APELLIDO				
PROBABLE MANERA DE MUERTE				
1. NATURAL				
2. NO NATURAL (MED. LEGAL)				
3. EN ESTUDIO (SOLO MED. LEGAL)				
AÑO		X		
MES				
DIA				
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN		SEGÚN CERTIFICADO No. 24422320753043		
CC		EDAD 62		

No. 29693189

FUNCIONARIO O AUTORIDAD QUE EXPIDE LA LICENCIA

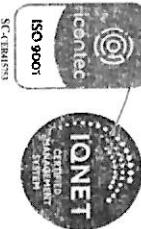
Apellido(s) y Nombre(s)

CADENA BASTIDAS DEISY ANDREA

No. C.C. 30.039.535

RESOLUCIÓN NÚMERO 5194 DE 2010 EL ADMINISTRADOR DEL CEMENTERIO NO PERMITRÁ LA INHUMACIÓN DE CADÁVERES SIN ESTA LICENCIA, QUE DEBERÁ CONSERVARSE CUIDADOSAMENTE EN EL ARCHIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CEMENTERIO

Secretaría de Salud Palmira
Carrera 27 Nro. 29 – 32: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2856121



FECHA	16/Mayo/2025		CÉDULA	1193036 387			
NOMBRE	Kelly Viviana Serna		TELÉFONO	3225990816			
ACTIVIDAD O TIPO DE TRÁMITE							
<input type="checkbox"/>	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	<input type="checkbox"/>	EDUCACIÓN EN SALUD	<input checked="" type="checkbox"/>	ASISTENCIA TÉCNICA		
<input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN	<input type="checkbox"/>	VACUNACIÓN	<input type="checkbox"/>	CERTIFICACIÓN EN DISCAPACIDAD		
<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE EXHUMACIÓN	<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN EN SALUD REGIMEN SUBSIDIADO		
<input type="checkbox"/>	TRASLADO CENIZAS	<input type="checkbox"/>	TRASLADO DE CADÁVERES				
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	Lisvy Zapata		TEMA:	Apertura Buzón			
ÁREA O PROCESO QUE LO ATENDIO							
<input type="checkbox"/>	1. FORTALECIMIENTO DE LA AUTORIDAD SANITARIA	<input type="checkbox"/>	5. SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	<input type="checkbox"/>	9. SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL		
<input type="checkbox"/>	2. GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES	<input type="checkbox"/>	6. VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES	<input type="checkbox"/>	10. VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES		
<input type="checkbox"/>	3. CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL	<input type="checkbox"/>	7. SEXUALIDAD Y DERECHOS SEXUALES REPRODUCTIVOS	<input type="checkbox"/>	11. ASEGURAMIENTO		
<input type="checkbox"/>	4. SALUD PÚBLICA Y AMBITO LABORAL	<input type="checkbox"/>	8. ESTADÍSTICAS VITALES	<input checked="" type="checkbox"/>	12. PARTICIPACIÓN SOCIAL		
Para nosotros es importante conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Secretaría de Salud de Palmira. Por favor marque con una "X" su nivel de satisfacción de acuerdo con la INTERVENCIÓN recibida; teniendo en cuenta calificar en una escala de 1 a 5, siendo: 1- Muy Insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Neutral, 4- Satisfecho y 5- Muy Satisfecho.							
CRITERIOS DE CONTROL			1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NEUTRAL	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
Número	Pregunta						
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?						<input checked="" type="checkbox"/>
2	¿La información recibida fue clara, completa y actualizada?						<input checked="" type="checkbox"/>
3	¿El personal mostró buena disposición al momento de realizar la intervención o atención?						<input checked="" type="checkbox"/>
Por favor marque con una "X" si el trámite o intervención le generó algún tipo de costo?				SI	NO		
OBSERVACIONES GENERALES							
IMPORTANTE: En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal y su decreto reglamentario 1377, la Alcaldía Municipal de Palmira, le comunica que sus datos personales no son cedidos a ninguna empresa o tercero, forman parte de nuestra base de datos para fines informativos, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarlo por nuestros diferentes canales de comunicación.							

OK ingratable