



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

192.1.26.27.00000001.1037.2025000082



Alcaldía de Palmira

### Municipio de Palmira

Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Fecha y Hora 2025-08-21 14:30:54

Enviado por Izapatab

Radicado a - Izapatab Nro. Folios 5 Nro. Anexos 0



\*\*\* 20250313823 \*\*\*

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	22/08/2025
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 Agosto del año 2025.

### 2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 21 de Agosto 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	✓
BUZON 2	Edificio de terapias	✓
	<b>TOTAL PQRS</b>	

Subsecretaría de Planeación y Administración

Carrera 27 No. 29-32

[www.palmira.gov.co](http://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  
**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 visita de fecha 18/07/2025 solo se encontró una felicitación NANCELY RUIZ CASTAÑEDA C.C.66.700.841 por la atención recibida a su esposo ONOFRE MOSQUERA						

### 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

Subsecretaría de Planeación y Administración  
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  
**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: siaudireccionamiento.medicips@gmail.com	Lesvy Yaneth Zapata	3/09/2025

### FIRMAS:

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

Nombre: **OLGA MERY GUTIERREZ**  
Cargo: profesional 01  
participación.salud@palmira.gov.co  
Secretaría de Salud de Palmira  
Contacto: 3133920611 - 3217150684

### ANEXO: Listado de asistencia a reuniones

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 01 *Juanul 43*  
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaría de Salud  
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

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  
Nº. 1993-3800003

NR. 1993-3800003

## LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:	<b>MEDIC IPS</b>	FECHA:	<b>22/08/2025</b>
ASUNTO O EVENTO:	<b>Apertura de Bozón de Socorros</b>	HORA:	<b>3:00 PM.</b>

Importante: En el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal, su decreto reglamentario 1377, al área de formación y capacitación de la Alcaldía Municipal de Palmira, le comunica que sus datos personales los cuales comparte con terceros o a través de empresas o tercero, forman parte de esta base de datos de contactos para los fines exclusivos de nuestra área, Alcaldía lo dispuesto en la ley con finalidad de contactar 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, actúara como responsable del tratamiento de estos datos para los mismos propósitos. Salvo que usted informe no estar informado de estas comunicaciones podrá solicitar la supresión de datos personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono 2709505 o indímenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: alcaldiaalcuidadando@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 de datos
1	Óscar	Sánchez	14678/55	Medic IPS	Analista	3113749783	3113749783	Óscar S	SI NO
2	Kelly	Wilmera	1493.036.317	Dedic IPS	Especialista en Atención Ciudadana	3132777016	3132777016	Kelly S	
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									



EVIDENCIA DE LA APERTURA DE BUZONES EN MEDIC- IPS 22/08/2024



FOTO No1. APERTURA DE BUZON MEDIC IPS



FOTO 2 SPERTURA BUZON CON USUARIA



FOTO 3 APERTURA BUZON CON USUARIO