



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

TRD: 192.1.26.27.00000001.1037.2025000095

<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	<b>Fecha:</b>	10/10/2025
<b>Lugar:</b>	MEDIC IPS	<b>Hora Inicial:</b>	3: 00 P.M.
<b>Participantes:</b> Ver listado de asistencia anexo			<b>Hora Final:</b> 4: 00 P.M.

### 1. ORDEN DEL DÍA

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

### 2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 10 de octubre de 2025, se reunieron las personas relacionadas en el "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la entidad MEDIC IPS, para dar cumplimiento con la apertura del o los buzones de sugerencias ubicados 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 PQRSFD recogidas durante la frecuencia de apertura establecida por la entidad. A continuación se relacionan el número de PQRSFD encontradas en el buzón durante esta visita:

	NUMERO DE BUZONES TOTALES	2
	N° DE BUZONES POR AREA	#
BUZON 1	Sala de atención a usuarios	2
BUZON 2	Edificio de Terapias	0
TOTAL PQRSFD		





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	HUBO RTA. OPORTUNA PARA EL USUARIO(SI) (NO)	LA RESPUESTA FUE COMPLETA (SI) (NO)	LA PETICION SE TRASLADO POR COMPETENCIA (SI) (NO)	NO REQUIRIO RESPUESTA (SI) (NO)
Diana Helena Quinto cc66947916 Cra 30C 46 39 Brisas de la Italia	manifesto incon Formida de cam bio de especie ta a café. Explicó q. el pacto se debe hacer de en silla de ruedas q. cada se le dñe co una mochila				

**3. CONCLUSIONES DE LA REUNION**

- La entidad tiene un procedimiento y lo aplica para la apertura de los buzones
- La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de los buzones con personal calificado para la actividad
- La Secretaría de Salud verificó la TRAZABILIDAD de la gestión de la (s) PQRSFD de la muestra
- Se anexa registro fotográfico de la visita, de las PQRSFD encontradas en los buzones en esta visita

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**

**3. 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	10 noviembre 2025

Leída la presente acta se somete a consideración y es aprobada por los asistentes, en constancia de lo anterior suscriben el acta:

**FIRMAS:**

Nombre: **KELLY VIVIANA SERNA**  
Cargo: Profesional Canales de Atención  
MEDIC IPS

Nombre: **OLGA MERY GUTIERREZ**  
Cargo: Profesional 01  
[participacion.salud@palmira.gov.co](mailto:participacion.salud@palmira.gov.co)  
contacto: 3217150684

**ANEXO:** Listado de asistencia

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional 01  
Revisó: Marly Jicet Silva – Subsecretaría de Planeación y Administración Secretaría de Salud  
Aprobó: Marly Jicet Silva – Subsecretaría de Planeación y Administración Secretaría de Salud

Subsecretaría de Planeación y Administración  
Carrera 27 No. 29-32  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312







**FOTO 1 APERTURA DE BUZON CON ACOMPAÑAMIENTO DE UNA USURIA.**



**FOTO 2 APERTURA DE BUZON EN SALA DE FISIOTERAPIA MEDIC IPS**



Señores  
IPS Medic

Cordial saludo.

Me dirijo a ustedes muy respetuosamente Para manifestar inconformidad por cambio de atención Con especialista Ala ciudad de cali al paciente Fernando Pascuas Rubiano CC 14948902.

El paciente era atendido aquí en la ciudad de Palmira

En la sede IPS Medic, Se traslado a la Ciudad de es complicado ya que se moviliza en silla de ruedas...

Pdt:

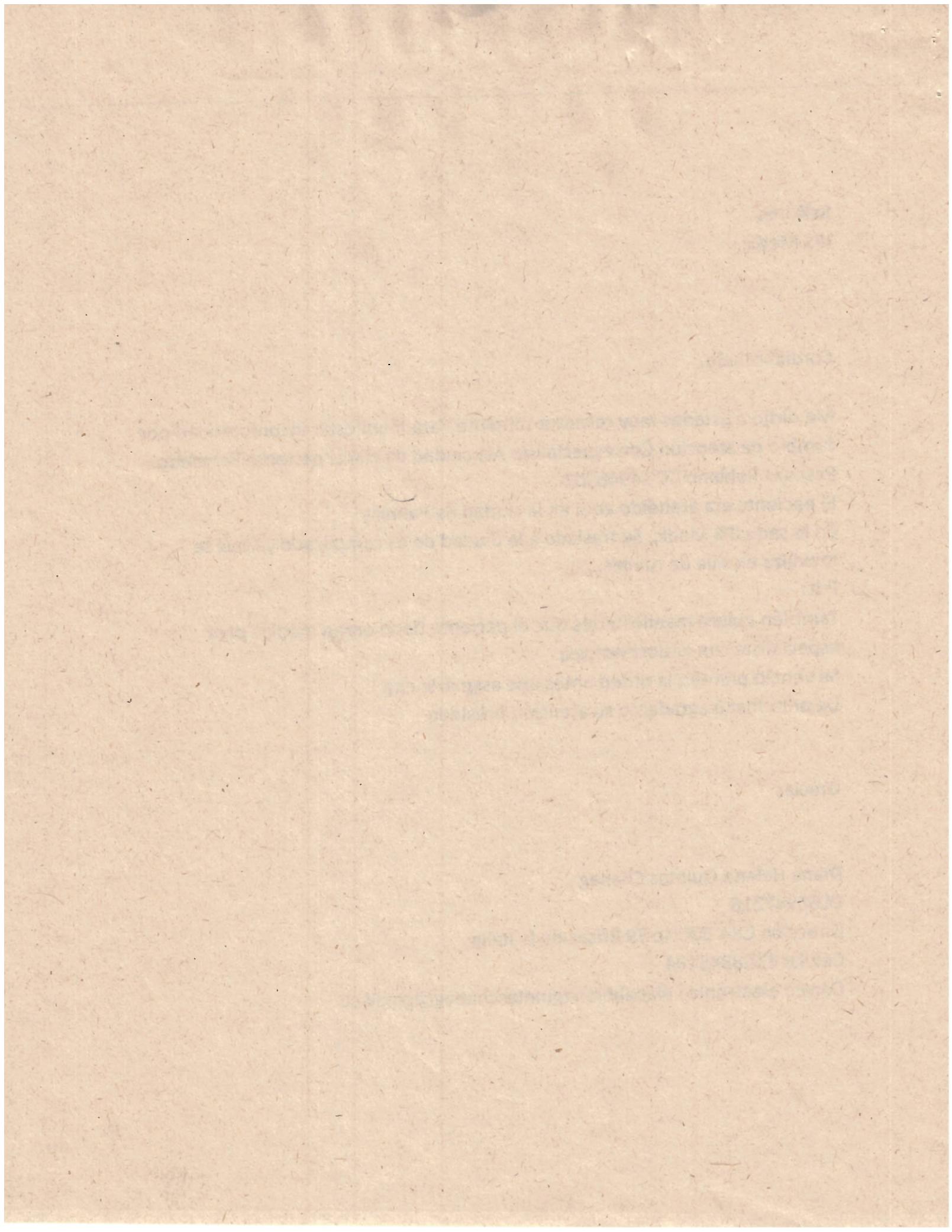
También quiero manifestarles que el paciente tiene orden médica para especialista con endocrinología

Se venció primero la orden antes que asignarle cita

De ante mano agradezco su atención prestada

Gracias

Diana Helena Quintas Chanag  
CC66947216  
Dirección CRA 30C 4c-39 Brisas de la Italia  
Celular 3168345404  
Correo electrónico dianahelenaqintaschanag@gmail.co





 <b>Alcaldía de Palmira</b> No. 894 380.000 3	<b>República de Colombia</b> <b>Departamento del Valle del Cauca</b> <b>Alcaldía Municipal de Palmira</b> <b>SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN</b>									
<b>LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES</b>										
<b>LUGAR DE LA REUNIÓN:</b> <b>ASUNTO O EVENTO:</b>							<b>FECHA:</b>			
							<b>HORA:</b>			
<p>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 compone el son cedidos a ninguna empresa o tercero, 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 contactarte por nuestros diferentes canales de comunicación para mantenerlo 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 personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2709505, e informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: <a href="mailto:atencionciudadana@palmira.gov.co">atencionciudadana@palmira.gov.co</a>, o a la dirección Calle 30 A5 - 29 -39 o a nuestro portal <a href="http://www.palmira.gov.co">www.palmira.gov.co</a></p>										
No.	NOMBRES	APELLIDOS	Nº. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos	
									SI	NO
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										