

ACTA DE REUNIÓN

TRD: 192.1.26.27.00000001.1037.2025000095

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

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	

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	HUBO RTA. OPORTUNA PARA EL USUARIO (SI) (NO)	LA RESPUESTA FUE COMPLETA (SI) (NO)	LA PETICIÓN SE TRASLADO POR COMPETENCIA (SI) (NO)	NO REQUIRÍO RESPUESTA (SI) (NO)
Diana Helena Quintas cc66947916 Cra 30C 4C 39 Brisas de la Italia	manifiesta inconformidad de camión de espueratos a Cali. Refiere q. el paquete debe haber sido en silla de ruedas el cual se le dificulta mucho				

3. CONCLUSIONES DE LA REUNION

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

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



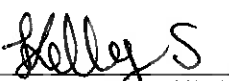
ACTA DE REUNIÓN

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N°	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
participación.salud@palmira.gov.co
contacto: 3217150684

ANEXO: Listado de asistencia

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional 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

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





FOTO 1 APERTURA DE BUZON CON ACOMPAÑAMIENTO DE UNA USUARIA.



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 manifestarlès que el paciente tiene orden médica para especialista con endocrinología

Se venciò primero la orden antes que asignarle cita

De ante mano agradezco su atención prestada

Gracias

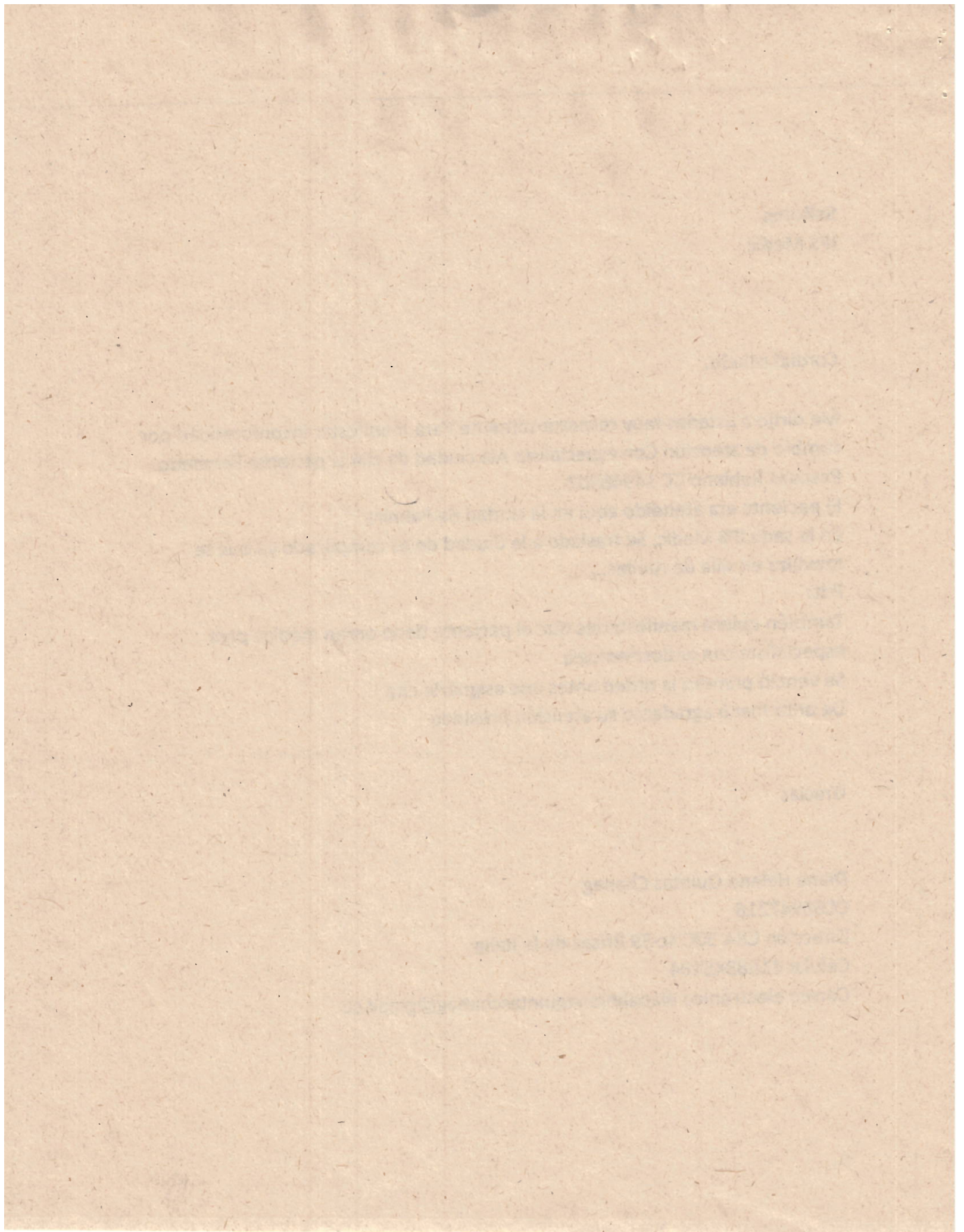
Diana Helena Quintas Chanag


CC66947216

Dirección CRA 30C 4c-39 Brisas de la Italia

Celular 3168345404

Correo electrónico dianahelenaquintaschanag@gmail.co



		República de Colombia Departamento del Valle del Cauca Alcaldía Municipal de Palmira SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN								
Alcaldía de Palmira NIT. 091.180.007.3		LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES								
LUGAR DE LA REUNIÓN:		FECHA:								
ASUNTO O EVENTO:		HORA:								
<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, la comunica que sus datos personales los cuales comparte ni son cedidos a ninguna 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 contactar por nuestros diferentes canales de comunicación para mantener informados 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 en estas comunicaciones podrá solicitar la supresión de datos personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2709505, e informes sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionalciudadano@palmitra.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 28-39, o a nuestro portal www.palmitra.gov.co</p>										
No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso de datos	
									SI	NO
1	Kelly Viviana	Sejina Moreno	1193032387	IPS medic	AUX SIAU	Siandireccionamiento.med	3225990816	<i>[Firma]</i>	X	
2	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>		
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										





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:

FECHA:

ASUNTO O EVENTO:

HORA:

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 comparto ni son confidenciales a ninguna 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 mantenerlo informado sobre tendencias de nuevos productos y servicios de acuerdo a las preferencias que usted nos ha manifestado previamente, actúe 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: atencionalciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 29-35 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 datos	
									SI	NO
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

