



ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000062



Municipio de Palmira

Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Fecha y Hora: 2025-07-02 08:52:47

Envío por: (zapata)

Receptoría: La-patah Nro. Ficha: 5 Nro. Anexos: 0



*** 302501243553 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	04/07/2025
Lugar:	CHRISTUS SINERGIA-CLINICA PALMA REAL	Hora Inicial:	8 A.M.
Participantes:	Ver listado de asistencia anexo	Hora Final:	9:30 a.m.

1. ORDEN DEL DÍA

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

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 04 de JULIO de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad CLINICA PALMA REAL, 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			
	Nº de Buzón	Área	#
Piso 1	Buzón	Urgencias VIP	0
Piso 1	Buzón	Urgencias adulto – Urgencias Pediátricas	2+0
Piso 1	Buzón	Imágenes diagnosticas	0
Piso 2	Buzón	Consulta externa – Cirugía- Gastro	0+0
Piso 3	Buzón	Consulta externa solamente	0
Piso 4	Buzón	UCI	0
Piso 5	Buzón	Urgencias Prepagadas	0
Piso 6	Buzón	Hospitalización Prepagada	0

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





ACTA DE REUNIÓN

Piso 7	Buzón	Hospitalización Pacientes de EPS - ARL	0
Bloque Centro Platinos	Buzón	Consulta Externa - FOMAG	0
Bloque Centro Platinos	Buzón	Centro de Rehabilitación	0
		Centro Platinos (Es el mismo del FOMAG)	N/A
		TOTAL PQRS	2

**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. Se verificó la respuesta entregada al usuario EINER RANAYREZ ASTAIZA. En el mes de Junio. Oficio de respuesta adjunto al Acta mes de Junio 2025. CASO CERRADO						
2. ANDRES MARNOLEJO andresfabian84@hotmail.com 3147469308 celular contacto la clinica es muy mala porque ha tenido que esperar 0 horas. Ademas que lo tienen que e	7/07/2025 QUEJA: Dice que la clinica es muy mala porque ha tenido que esperar 0 horas. Ademas que lo tienen que e					



ACTA DE REUNIÓN

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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

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:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	30/07/2025

FIRMAS:

Nombre: **MAYRA LORENA DÍAZ**
Cargo: Analista
CHRISTUS SINERGIA-CLINICA PALA
REAL

Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA B.**
Cargo: profesional 01
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto: 3133920611

Nombre:
Cargo:
CHRISTUS SINERGIA-CLINICA PALA
REAL

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones y registros fotográficos

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 01 *Juan J3*
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud *Natalia*

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



Por favor, diligenciar con letra legible todos los campos, los cuales son indispensables para poder gestionar tus manifestaciones.

Please fill out all fields in legible handwriting which are essential to be able to manage your requirements.

Ciudad:

17 JULIO 2015 11:10 AM

Nombre del paciente / Nombre del paciente: Andres Marmolejo

Correo electrónico / Email: AndresFabon84@hotmail.com

Celular o teléfono de contacto / Phone: 3147469308

Marca con una X a qué empresa haces referencia/ Mark with an X which business unit you refer to:

Clínica Farallones

Clínica Palma Real

Clínica Lunga

Nombre de la unidad - Área donde está ubicado el buzón / Name of health center - Location of the suggestion box:

Nombre de tu asegurador o EPS / Name of your insurance company:

Radicación N° (Para uso de la empresa) / Filing N° (For internal use only):

Por favor, diligenciar con letra legible todos los campos, los cuales son indispensables para poder gestionar tus manifestaciones.

Nombre:

Correo elec:

Celular/tele:

Marca con u:

Clínica

Nombre de:

Nombre de tu:

Radicación N°:

ESTA CLÍNICA ES MUY MOLDE
POR QUÉ DE CLÍNICA QUE
HE TENIDO MUCHO MORD
DE DEL PERRITO DE LO CASA
Y ME TIENEN QUE COJER PU
Y HE TENIDO QUE HE ESPEROG
8:00 HORAS AQUÍ

VIEGO UNA PERSONA PEOR EN
MAS ESTO ESASI MUERTO Y
NO LA OTIENDEN DE UNA
POR QUÉ COCHINADA DE
CLÍNICA



Alcaldía de Palmira
Nº: 89.380.007-3

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: *Clinico Palma Real - Christus Simergia*
ASUNTO O EVENTO: *Comportamiento Apertura de Buzones*

FECHA: *04 / julio / 2015*
HORA: *8:00 m*

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, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarle por nuestros diferentes canales de comunicación para mantenerle informado 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 de estas comunicaciones podrá solicitar la supresión de datos personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2709505, e infórmanos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atenciónciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 29-39, 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 datos	
									SI	NO
1	<i>Gaby Díaz</i>	<i>Díaz</i>	<i>1130515297</i>	<i>Clinico Palma Real</i>	<i>Analista</i>	<i>mayadiaz@christus.co</i>	<i>32145086</i>	<i>Luis</i>	<i>X</i>	
2	<i>Lisvy Yaneth</i>	<i>Zapata Bahamón</i>	<i>55150900</i>	<i>Santaria Salud</i>	<i>PC</i>	<i>lisvy.zapata@palmira.gov.co</i>	<i>3133920611</i>	<i>J3</i>	<i>X</i>	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

