

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
Elevado por: [aprobado]
Radicado a: [aprobado] Nro. Folios: 5 Nro. Anexos: 0

Alcaldía de Palmira



*** 20250243553 ***

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

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 Platinos	Centro	Buzón	Consulta Externa - FOMAG	0
Bloque Platinos	Centro	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 RADICÓ LA PETICIÓN	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICIÓN	RESPUESTA OPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA A INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA A INCOMPLETA	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA
1. Se verificó la respuesta entregada al usuario EINER RANVREX ASTAIZA. En el mes de Junio. Oficio de respuesta adjunto al Acta mes de Junio 2025. CASO CERRADO						
2. ANDRÉS MARNOLEJO andresfabian84@hotmail.com 3147469308 celular contacto C.E. NO REGISTRA	7/07/2025 QUEJA: Dice que la clínica es muy mala porque ha tenido que esperar 8 horas. Aduere que lo tienen que coger.					

ACTA DE REUNIÓN


3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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

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 
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría 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



Cumplimiento a
de los Pacientes

Código: CHS-FT-1
Versión: 1

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: _____

Por favor, diligenciar los campos, los cuales son indispensables para poder gestionar tus manifestaciones.

Di: 7 JULIO 2015 11:17:26

Nombre del paciente / Nombre of patient: ~~Andrés Fabón~~ Marmoles

Correo electrónico / Email: andresfabon84@hotmail.com

Celular o teléfono de contacto / Cell phone or contact number: 314 7469308

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

☐ Clínica Farallones

☒ Clínica Palma Real

☐ Clínica Lunga

Nombre de la unidad - Area 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): _____

Esta clínica es muy mala
Porque de clínica que
he tenido mucha mord
da del perro de la casa
y me tienen que rogar
y he tenido que esperar
8:00 horas aquí

y llega una persona peor en
mas estado casi muerta y
no la atienden de una

Porque y cochina de
clínica

Esta
y
he
de
se
a
a



Alcaldía de Palmira
Nº.: 891.380.007-3

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:	Climica Palma Real - Obristos Sinergia		FECHA:	04 Julio 2025
ASUNTO O EVENTO:	Acompañamiento Apertura de Buzones		HORA:	8 am

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 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 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 infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadano@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	Yafko Dora	Dora	1130595297	Climica Palma Real	Analisto	maya.dora@obristos.co	3246159686		X	
2	Josep Yaneth	Zapata Yaneth	55150500	Secretaria Salud	POJ	lasy.zapata@palmira.gov.co	3133920611		X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



