

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000083



Municipio de Palmira
Ventanilla Única - Correspondencia Externa
Fecha y Hora : 2025-08-21 15:07:51
Enviado por : Izapatab
Radicado a : - Izapatab Nro. Folios : 5 Nro. Anexos : 0
*** 20250313923 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	19/08/2025
		Hora Inicial:	2. P.M.
Lugar:	CLINICA SANTA BARBARA	Hora Final:	
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 agosto del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 19 de Agosto de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad CLINICA SANTA BARBARA, 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	#
Centro de Urgencias	Buzón 1	Sede urgencias Clínica de Alta Complejidad	1queja
Piso 1	Buzón 1	Imágenes Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	1sugerencia- 2 quejas
Piso 2	Buzón 2	Hospitalización Parcial	0
Piso 5	Buzón 3	UCI Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	
Piso 6	Buzón 4	Cirugía Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	0
Piso 7	Buzón 5	Hospitalización Torre	1 felicitación

ACTA DE REUNIÓN

Piso 8	Buzón 6	Hospitalización SOLA	0
Piso 9	Buzón 7	Angiografía	0
	TOTAL PQRS(quejas-felicitaciones-sugerencias)		5

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 INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INCOMPLETA	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA
1. JUAN GUZMAN juanguzman2017@hotmail.com Paciente de SURA c.c.8.737.693 se anexa registro fotográfico de la petición original.	El 14 de agosto acudió a la clínica a pedir una cita para una ecografía. Le indican que tiene que pedir la cita por teléfono. Argumenta que si ya está en la clínica porque no puede pedir la cita personalmente y así no perder tiempo.					

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__

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: red.siau@cacsantabarbara.co	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	03/09/2025

FIRMAS:

NOTA: Las firmas tipo rubrica se encuentra registradas en la planilla Listado de Asistencia adjunto. Estas firmas validan las que debieron ir en este tipo documental (acta), cuyo documento nació y será digital por falta de tóner para impresiones en la Secretaria de Salud.

Nombre: **KAROL HURTADO**
Cargo: Auxiliar Administrativa Atención SIAU

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

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 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

REPORTE DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÓN		CÓDIGO: RED-SIAU-F-008 VERSIÓN: 01 VIGENCIA: 24 Enero 2022
APLICA A:	RED <u>CAC SANTA BARBARA</u> <input checked="" type="checkbox"/> GERIATER <u>GE2</u>	
<p><i>Indique si su opinión se refiere a petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo con las definiciones que se relacionan a continuación:</i></p> <p>PETICIÓN: solicitud verbal o escrita para resolver una inquietud específica frente a la prestación de un servicio.</p> <p>QUEJA: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud, en el marco de lo establecido por la normatividad vigente.</p> <p>RECLAMO: Expresión de insatisfacción referida al incumplimiento o irregularidad en los procesos o trámites establecidos por la I.P.S.</p> <p>SUGERENCIA: Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.</p> <p>FELICITACIÓN: Expresión de satisfacción referida a la prestación de un servicio o a la eficiente y oportuna atención de una solicitud o en un servicio.</p>		
I. ESCRIBA SUS COMENTARIOS		
<p><u>Buenos Dias El dia 14 fue a la clinica a Solicitar una Ciria por</u> <u>una Ecografia.</u> <u>Me dice que tengo que pedir la Ciria por Telefono</u> <u>Si estoy en la clinica porque no se puede pedir la Ciria</u> <u>personalmente y asi no perder tiempo.</u> <u>Estamos en una Epoca donde la Tecnologia esta Avanzada.</u></p>		
II. INFORMACIÓN BÁSICA		
Fecha:	14 Agosto 2025	Entidad de Salud: <u>SURA</u>
Nombre(s) Usuario:	<u>Juan Guzman</u>	
Dirección:	<u>calle 34 # 39A-23</u>	C.C. <u>8737693</u>
Correo Electrónico:	<u>Juan.Guzman.2017@hotmail.com</u>	Teléfono: <u>3</u> Celular: <u>3137387129</u>
<p>*Agradecemos sus aportes, la Dirección Comercial y Servicio al Cliente, dará respuesta a sus inquietudes y adoptará las medidas pertinentes para el mejoramiento de los procesos.</p> <p>Propiedad intelectual. No permite la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin previa autorización escrita. Este documento impreso es una copia no controlada.</p>		
<p>Línea de Atención: 602 8912312</p> <p>Página 1 de 3</p>		

[illegible]

FORMATO		VERSION II
ACTA DE REUNION		000000-0000-0000
FECHA: 18 de Agosto 2020		FECHA: 18 de Agosto 2020
CONTENIDO: Apertura de Buzón de sugerencias (BZU)		
ACTA No.: 114		
FECHA: 18 de Agosto 2020		
RESPONSABLE DEL ACTA: Verónica Macho		
PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Verónica Macho	Coordinadora de Salud	<i>[Firma]</i>
María Vázquez	Asesor Social	<i>[Firma]</i>
María Vázquez	Asesor Social	<i>[Firma]</i>
Verónica Macho	Asesor Social	<i>[Firma]</i>
ACTA		
ABRITO	ACCION	RESPONSABLE
Apertura Buzón de sugerencias Pac 1	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 2	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 3	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 4	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 5	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 6	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 7	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 8	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 9	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 10	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho

FORMATO		VERSION II
ACTA DE REUNION		000000-0000-0000
FECHA: 18 de Agosto 2020		FECHA: 18 de Agosto 2020
CONTENIDO: Apertura de Buzón de sugerencias (BZU)		
ACTA No.: 114		
FECHA: 18 de Agosto 2020		
RESPONSABLE DEL ACTA: Verónica Macho		
PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Verónica Macho	Coordinadora de Salud	<i>[Firma]</i>
María Vázquez	Asesor Social	<i>[Firma]</i>
María Vázquez	Asesor Social	<i>[Firma]</i>
Verónica Macho	Asesor Social	<i>[Firma]</i>
ACTA		
ABRITO	ACCION	RESPONSABLE
Apertura Buzón de sugerencias Pac 1	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 2	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 3	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 4	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 5	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 6	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 7	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 8	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 9	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho
Apertura Buzón de sugerencias Pac 10	No se encontraron sugerencias	Verónica Macho

FOTO 3. PLANILLAS QUE PROPIAS CLINICA SANTA BARBARA DEL ACTA DE ACOMPAÑAMIENTO

FOTO 4. REGISTRO FOTOGRAFICO DEL ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON

