



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

192.1.26.27.00000001.1037.2025000083



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

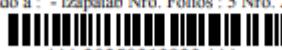
Municipio de Palmira

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
Lugar:	CLINICA SANTA BARBARA	Hora Inicial:	2. P.M.
Participantes:	Ver listado de asistencia anexo	Hora Final:	

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 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.JUAN GUZMAN juannguzman2017@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



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

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 encuentran 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 Secretaría 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 *Juanita*
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaria de Salud
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría 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



	FORMATO	VERSIÓN		
ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: CAMP-PR	FECHA: 04-07-2016		
CONFERENCIA:	Sesión de Trabajo de Seguimiento 2016			
ACTA N°:	N°			
FECHA:	19 de Agosto 2016			
RESPONSABLE DEL ACTA:	Veronica Mata			
PARTICIPANTES				
NOMBRE	TELÉFONO	EMAIL	RESPONSABLE	ASISTENCIA
Veronica Mata	322-2000			
Ariadna Mora	322-2000			
Patricia Gómez	322-2000			
Silvana Gómez	322-2000			
Yolanda Gómez	322-2000			
ACTAS-ASISTENCIA			FECHA	RESPONSABLE
Apertura-Resumen de seguimiento Plan 2	<input checked="" type="checkbox"/>	No se presentaron modificaciones	Veronica Mata	
Apertura-Resumen de seguimiento Plan 3	<input checked="" type="checkbox"/>	No se presentaron modificaciones	Veronica Mata	
Apertura-Resumen de seguimiento Plan 7	<input checked="" type="checkbox"/>	No se presentaron modificaciones	Veronica Mata	
Apertura-Resumen de seguimiento Plan 8	<input checked="" type="checkbox"/>	No se presentaron modificaciones	Veronica Mata	
Apertura-Resumen de seguimiento Plan 9	<input checked="" type="checkbox"/>	No se presentaron modificaciones	Veronica Mata	
Apertura-Resumen de seguimiento Plan 1	<input checked="" type="checkbox"/>	No se presentaron modificaciones	Veronica Mata	
Apertura-Resumen de seguimiento Plan 4	<input checked="" type="checkbox"/>	No se presentaron modificaciones	Veronica Mata	
Apertura-Resumen de seguimiento Plan 5	<input checked="" type="checkbox"/>	No se presentaron modificaciones	Veronica Mata	
Apertura-Resumen de seguimiento Plan 6	<input checked="" type="checkbox"/>	No se presentaron modificaciones	Veronica Mata	
Apertura-Resumen de seguimiento Plan 10	<input checked="" type="checkbox"/>	No se presentaron modificaciones	Veronica Mata	

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

