



ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000066



Municipio de Palmira
Ventanilla Cívica - Correspondencia Externa
Fechas y Hora : 2025-07-18 08:59:10
Enviado por : capalab
Radicado en : Llarpatal Nro. 1000, 5 Piso, Aranzazu, B

**** 701507547433 ****

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	11/07/2025
Lugar:	CLINICA SANTA BARBARA	Hora Inicial:	2. P.M.
Participantes:	Ver listado de asistencia anexo		

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 11 de JULIO 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	○
Piso 1	Buzón 1	Imágenes Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	○
Piso 2	Buzón 2	Hospitalización Parcial	○
Piso 5	Buzón 3	UCI Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	○
Piso 6	Buzón 4	Cirugía Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	○
Piso 7	Buzón 5	Hospitalización Torre Teléfono	1
Piso 8	Buzón 6	Hospitalización SOLA	○
Piso 9	Buzón 8	Angiografía	○

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





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

			TOTAL PQRS	1

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.EN LA VISITA DEL 17/06/2025 SOLO SE REGISTRO UNA FELICITACION	Maria Nelsy Ruiz PQRSFD Adjunta.	Felicitación				Envian oficio de agradecimiento.

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





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

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

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:

firma anexo en listado de Asistencia. *Karol Hurtado*
Nombre: KAROL HURTADO
Cargo: Auxiliar Administrativa Atención
SIAU

Lesvy Yaneth Zapata
Nombre: LESVY YANETH ZAPATA
Cargo: profesional 01
participación.salud@palmira.gov.co

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 01 *Marly Jicet Silva*
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud *Marly Jicet Silva*
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud *Marly Jicet Silva*

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





Santa Barbara

Unidad de Desarrollo

FORMATO
REPORTE DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÓN

VERSIÓN: 01

CÓDIGO: TRAU P 003

FECHA: 21 JUNIO 2016

No 1

11

PETICIÓN: Solicitud verbal o escrita para resolver una imprenta específica frente a la prestación de un servicio.**QUEJA:** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o imprudente atención de una solicitud, en el marco de la establecida por la normatividad vigente.**RECLAMO:** Expresión de insatisfacción referida al incumplimiento o irregularidad en los procesos o trámites establecidos por la I.P.S.**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.**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.

LE SCRIBA SUS COMENTARIOS

Me permito expresar mi gratitud en el Equipo Médico y Administrativo de esta Clínica. La palabra que les significó de labor Estos médicos atos es Supuestos y criticos en el principio.

Desde el inicio a la llegada hasta el Equipo que pone el fin de su trabajo - médicos de turno, las Donas Relaciones con - Dona María Jose Cárdenas auxiliar claudia btl, tempesta y equipo.

II. INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha: Julio 4/25

Entidad de salud: Nueva Eps

Nombre(s) Usuario: Dr. Héctor Nilo Gómez

CC: 29.639.583

Dirección: D. 46 sur 65 # 30-330

Teléfono: 3154501842

Celular:

Correo electrónico: ydangarcia@nueveps.com

"Agradecemos sus opiniones, la Atención, Comportamiento y Servicio al Cliente, nos responden a sus requerimientos y cumplen los estándares establecidos para el mejoramiento de los procesos"NOTA: Este documento es propiedad exclusiva de la Clínica de Alta Complejidad Santa Barbara SAS.Se prohíbe la reproducción total o parcial sin previa autorización escrita de su propietario.

medico. Teneis en Rojos & personas con la suficiente calidad humana y profesional quienes si oírden su Plan Presentante no dejan de recordar que trabajaron para personas vulneradas por la enfermedad y muchos otros factores (económicos, financieros, problemas de las familias etc.).

No quisiera dejar de mencionar al Dr. Drutis y sus asistentes de la Clínica, donde pude ver de cerca como se realizan buenas técnicas de desequilibrio entre personal de enfermería en la sala de operaciones y las unidades de enfermería establecidas los 6 años de la Vida de la Clínica y están enfrentando los problemas y problemática de este mundo no es justo todo lo que estos profesionales están realizando me felicita trabajo en la Vida de la Clínica. Mil Gracias!



FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

CÓDIGO: RED-GTH-F-006

VERSIÓN: 01

VIGENCIA: 24 Noviembre 2021

APLICA A: RED GESENCRO — GESENCRO IPS — BOLAB DIAGNOSTICA — CAC SANTA BARBARA — GERIATEP — GE2

FECHA: 3 Julio 2023

HORA INICIO: 2:30 PM

HORA FINALIZACIÓN:

TIPO: CAPACITACIÓN

REUNIÓN

EVENTO

TERMA: Reunión de Desarrollo Técnico

NO.	NOMBRE COMPLETO	CARGO	ASISTENCIA
1	LINY YANITH ZARATTA	Asistente de Salud	Acudida
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			

ACTA DE REUNIÓN
FORMATO
VERSIÓN:02
CÓDIGO: C&M-F-002
FECHA: 04-Jul-2020
COMITÉ REUNIÓN
ACTA No.

79

FECHA

11 de Julio 2025

RESPONSABLE DEL ACTA

Veronica Marin

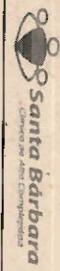
PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Veronica Marin	Coordinacion SIAU	<i>(Firma)</i>
Gustavo Guzman	Auxiliar SIau	<i>(Firma)</i>
Karol Hunedo	Auxiliar SIau	<i>(Firma)</i>
Lesvy Zapata	Prof. Adm 1 secretaria de salud	<i>(Firma)</i>

INVITADOS

AGENDA

ASUNTO	No.	ACCION	RESPONSABLE	PLAZO	SEGUIMIENTO	PUNTOS "OK"
Apertura buzón de sugerencias Piso 9	2	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 8	3	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 7	4	Se encontraron (1) manifestaciones (Felicitación)	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 6	5	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 5	6	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 2	7	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 1	8	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			



ACTA DE REUNIÓN

FORMATO

VERSIÓN:02
CÓDIGO: C&M-F-02
FECHA: 04-Jul-2020

DETALLES IMPORTANTES	
1	Se realizó apertura de buzón con el acompañamiento de la secretaría de salud
2	
3	
4	
5	

ACTA DE REUNIÓN	



República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Alcaldía de Palmira
Nº: 89-380.007-3

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:	<i>Clinica Santa Barbara</i>	FECHA:	<i>11/Julio/2025</i>
ASUNTO O EVENTO:	<i>Acompañamiento Apertura de Buzones.</i>	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 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 informenos 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	APPELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEFENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos
1	<i>Lasvy Yaneth</i>	<i>Zapata R</i>	<i>05150500</i>	<i>Ree. Salud</i>	<i>PDI</i>	<i>Lasvy.Zapata@palmira.gov.co</i>	<i>3133920611</i>	<i>Lasvy</i>	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2	<i>Ricardo Valencia</i>	<i>Murcielago Pérez</i>	<i>1112221001</i>	<i>CAC Sanval Bolívar M&T S.A.S</i>		<i>SACUVEDO@CSACSANVALBOLIVAR.COM</i>	<i>3148133875</i>	<i>Ricardo</i>	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
3	<i>Gloria Gómez</i>	<i>Ospina</i>	<i>14015499</i>	<i>Casa de Bolívar</i>	<i>Aux. Ofic</i>	<i>Gloria.Gomez@bolivar.com</i>	<i>321534431</i>	<i>GloriaGomez</i>	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									



