

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000066



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	11/07/2025
		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 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	0
Piso 1	Buzón 1	Imágenes Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	0
Piso 2	Buzón 2	Hospitalización Parcial	0
Piso 5	Buzón 3	UCI Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	0
Piso 6	Buzón 4	Cirugía Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	0
Piso 7	Buzón 5	Hospitalización Torre Felicitación	1
Piso 8	Buzón 6	Hospitalización SOLA	0
Piso 9	Buzón 8	Angiografía	0

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



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						
Marva Nelsy Ruiz PQRSFD Adjunta.	Felicitación					Envian oficio de agradecimiento.



3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

- #### 4. RESUMEN DE COMPROMISOS

FIRMAS:

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





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

VERSION: 01
CÓDIGO: 0001 P. 003
FECHA: 21 JUNIO 2018

Indique si su opinión se refiere a petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo con las definiciones que se relacionan a continuación:

PETICIÓN: solicitud verbal o escrita para resolver una inquietud específica frente a la prestación de un servicio.

QUEJA: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o impropia atención de una solicitud, en el marco de la estabilidad por la normatividad vigente.

RECLAMO: Expresión de insatisfacción referida al incumplimiento o irregularidad en los procesos o trámites establecidos por la EPS.

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.

ESCRIBA SUS COMENTARIOS

Me felicito expresar mi gratitud al
El Equipo Médico y Administrativo
de esta Clínica. La palabra que les
significa de labor entre muchos
es empatía y calidad en el
trabajo.

Desde el inicio a la llegada hasta
el Equipo que presta el servicio son
Excelentes - médicos de turno, la Dra.
Velasco enf - Donillo Jose Guis
auxiliar claudia bil, limpieza y equipo.

II. INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha:	Julio 4/25	Entidad de salud:	Nueva Eps
Nombre(s) Usuario:	YHOIN Nolas Pérez de Gracia	CC:	29.639.582
Dirección:	D.16 ul 65/31-330	Teléfono:	3154501842
Celular:		Correo electrónico:	tolangarcia@nuevaps.com

Procedimiento del queja, la sugerencia, el reclamo y la felicitación, así como la gestión de las mismas, son de propiedad de la Clínica de Atención Primaria Santa Barbara S.A.S.
Se prohíbe su reproducción total o parcial sin previa autorización escrita de la propiedad.

medico. Tienen en Pajar x.
personas en la deficiente calidad
humana y preferir su vida sin
abandonar su gran conocimiento en
defensa de la persona que trabajan
pero personas vulnerables por la
Enfermedad y miedo de las Situaciones
(Economicas, Sociales, Seguras
de las Familias etc).

No quiero decir de Superior al Ego
directo y Ego de la familia
Voy a sus nombres en el tema de
Voy a la Clinica, donde que a por
de estar con gente que su vida
que se desquiten con el perfil de la
Voy a la Seta Donde la Seta
Algunos nombres establecidos los Gama
Pedro de la Vintana y esta enfermedad
los problemas y problemas de esta enfermedad
no es justo todo que esta persona
Esta enfermedad que esta la enfermedad,
en la Vigilancia de la Persona. Mil Gracias!

FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

CÓDIGO: RED-GTH-F-006
VERSIÓN: 01
VIGENCIA: 24 Noviembre 2021

 **Santa Bárbara**

APLICA: RED GSESCORO _____ GSESCORO IPS _____ BIOLAB DIAGNOSTICA _____ CAC SANTA BARBARA _____ CERIATER _____ CE2 _____

FECHA: Julio 11/23 HORA INICIO: 2:30 PM HORA FINALIZACIÓN: _____


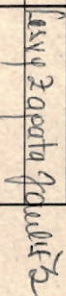
TIPO: CAPACITACIÓN ☐ REUNIÓN ☐ EVENTO ☒

TEMA: Apertura de Nueva Temis

No.	NOMBRE COMPLETO	CARGO	
		101	Secretaria de Salud
1	Lany Yonith Zapata		Asistente
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

COMITÉ/REUNIÓN	Apertura de buzón de sugerencia SIAU	
ACTA No.	79	
FECHA	11 de Julio 2025	
RESPONSABLE DEL ACTA	Veronica Marin	

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Veronica Marin	Coordinacion Siau	
Gustavo Guzman	Auxiliar Siau	
Karel Hurtado	Auxiliar Siau	
Lesvy Zapata	Prof. Adm 1 secretaria de salud	

INVITADOS	AGENDA

ASUNTO	ACCION		RESPONSABLE	PLAZO	SEGUIMIENTO	PUNTOS "OK"
	No.	DESCRIPCION				
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 (!) manifestaciones (Felicidad)	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			



FORMATO

VERSION:02

CODIGO: C&M-F-002

FECHA: 04-Jul-2020

ACTA DE REUNION

DETALLES IMPORTANTES

1	Se realiza apertura de buzón con el acompañamiento de la secretaria de salud					
2						
3						
4						
5						



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:	Clínica Santa Bárbara		FECHA:	11/Julio/2025
ASUNTO O EVENTO:	Acompañamiento Apertura de Buzones.		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 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: atencionalciudadano@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	Josely Yanez	Zapata B	05150000	Sec. Salud	PO1	josely.zapata@palmira.gov.co	3133920611		X	
2	Kenzo Valencia	Hurtado Perez	1112221001	CAC Santa Barbara	NOT SIU	siu@redcac.santabarbara.gov.co	3140233075		X	
3	Godono Buenzon	Ojeda	14401579	CAC Santa Barbara	Asst. SIU	siu@redcac.santabarbara.gov.co	3215304421		X	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



