

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000054



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	17/06/2025
		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 JUNIO del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 17 de Junio 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	0
Piso 8	Buzón 6	Hospitalización SOLA Felicitación	1

ACTA DE REUNIÓN

Piso 9	Buzón 8	Angiografía	Ø
	TOTAL PQRS		

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

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 Secretaria 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
«Organismo»

ACTA DE REUNIÓN

4. RESUMEN DE COMPROMISOS

N°	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	27/06/2025

FIRMAS:

Karol Hurtado

Nombre: **KAROL HURTADO**
Cargo: Auxiliar Administrativa Atención
SIAU
CLINICA SANTA BARBARA

Olga Mery Gutierrez

Nombre: **OLGA MERY GUTIERREZ**
Cargo: profesional 01
participación.salud@palmira.gov.co

Contacto: 3217150684

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

«CENTRO»
«Direccion»
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARÍA DE SALUD

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:

ASUNTO O EVENTO:

CLINICA SANTA BARBARA
APERTURA BOMBAS DE SOBERANIAS

FECHA:

HORA:

17/06/2025

2 PM

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 comparta ni son cedidos a ninguna empresa o tercer, fomenta 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, actualiza 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: 2769505, e infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionalcidatano@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	Gustavo	González	14.701.579	Clinica Santa Barbara	As. SIVU	sivuv-red@casantabarbaramunicipal.gov.co		Gustavo Gonzalez	X	
2	Elga Heny	Gonzalez	38.85304	Sec. Salud Integral	Prof. Contrata	elga.heny.gonzalez@palmira.gov.co	321.740.084	Elga Heny	X	
3	Karol D	Portada	1112.221001	Clinica Barbara	As. SIVU	sivuv-red@casantabarbaramunicipal.gov.co		Karol Portada		
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

PROCESO: GESTIÓN EN SALUD
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

FECHA	17 de JUNIO 2025		CÉDULA	1112221001		
NOMBRE	RAYA VALENTINA AYOADO		TELÉFONO	3148737875		
ACTIVIDAD O TIPO DE TRÁMITE						
☐	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	☐	EDUCACIÓN EN SALUD	☐	ASISTENCIA TÉCNICA	
☐	CAPACITACIÓN	☐	VACUNACIÓN	☐	CERTIFICACIÓN EN DISCAPACIDAD	
☐	LICENCIA DE EXHUMACIÓN	☐	LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN	☐	AFILIACIÓN EN SALUD REGIMEN SUBSIDIADO	
☐	TRASLADO CENIZAS	☐	TRASLADO DE CADÁVERES			
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD			TEMA:			
ÁREA O PROCESO QUE LO ATENDIÓ						
☐	1. FORTALECIMIENTO DE LA AUTORIDAD SANITARIA	☐	5. SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	☐	9. SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL	
☐	2. GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES	☐	6. VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES	☐	10. VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	
☐	3. CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL	☐	7. SEXUALIDAD Y DERECHOS SEXUALES REPRODUCTIVOS	☐	11. ASEGURAMIENTO	
☐	4. SALUD PÚBLICA Y ÁMBITO LABORAL	☐	8. ESTADÍSTICAS VITALES	☐	12. PARTICIPACIÓN SOCIAL	
Para nosotros es importante conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Secretaría de Salud de Palmira. Por favor marque con una "X" su nivel de satisfacción de acuerdo con la INTERVENCIÓN recibida; teniendo en cuenta calificar en una escala de 1 a 5, siendo: 1- Muy insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Neutral, 4-Satisfecho y 5-Muy Satisfecho.						
CRITERIOS DE CONTROL		1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NEUTRAL	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
Número	Pregunta					
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?					X
2	¿La información recibida fue clara, completa y actualizada?					X
3	¿El personal mostró buena disposición al momento de realizar la intervención o atención?					X
Por favor marque con una "X" si el trámite o intervención le generó algún tipo de costo?			SI		NO	
			☐		☒	
OBSERVACIONES GENERALES						
¡IMPORTANTE! En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal y su decreto reglamentario 1377, la Alcaldía Municipal de Palmira, le comunica que sus datos personales no son cedidos a ninguna empresa o tercero, forman parte de nuestra base de datos para fines informativos, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarlo por nuestros diferentes canales de comunicación.						



FOTO 1 APERTURA DE BUZON CLINICA SANTA BARBARA

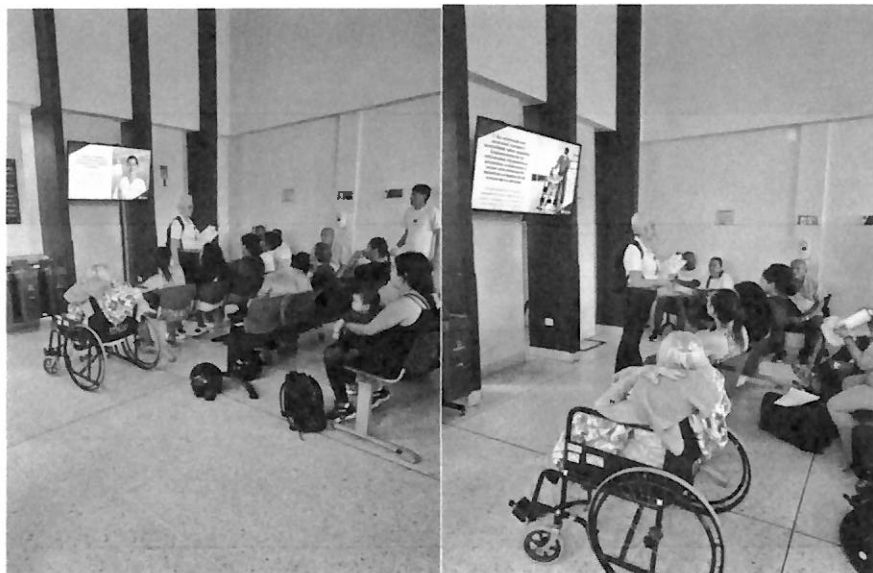


FOTO 2-3 IMPORTANCIA DEL USO DE LOS BUZONES

	FORMATO	VERSION: 02
		CODIGO: C&M-F-002
		FECHA: 04-Jul-2020

ACTA DE REUNIÓN

COMITÉ/REUNIÓN	Apertura de buzón de sugerencias SIAU
ACTA No.	76
FECHA	17 de Junio de 2025
RESPONSABLE DEL ACTA	Veronica Marin

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Veronica Marin	Coordinación Siau	<i>Veronica Marin</i>
Gustavo Guzman	Aux Siau	<i>Gustavo Guzman</i>
Olga Mery Gutierrez	Secretaria de Salud	<i>Olga Mery Gutierrez</i>

INVITADOS

AGENDA

ASUNTO	ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	SEGUIMIENTO	PUNTOS "OK"
Apertura buzón de sugerencias Piso 9	No. No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 8	Se encontraron (1) manifestaciones (Felicitaciones)	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 7	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			
Apertura buzón de sugerencias Piso 6	No se encontraron manifestaciones	Veronica Marin			