ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000094

Municipio de Palmira
Ventanilla Única - Correspondencia Externa
Fecha y Hora : 2025-09-18 15:55:32
Enviado por : lzapatab
Radicado a : - lzapatab Nro. Folios : 5 Nro. Anexos : 0
Alcaldía de Palmira
*** 20250363113 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	**Fecha:**	10/10/2025
		Hora Inicial:	9:00AM.
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 septiembre del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.1. El día 10 de octubre 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		
	N° de Buzón	**Área**	**#**
Centro de Urgencias	Buzón 1	Sede urgencias Clínica de Alta Complejidad	2
Piso 1	Buzón 1	Imágenes Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	1
Piso 2	Buzón 2	Hospitalización Parcial	
Piso 5	Buzón 3	UCI Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	Ø
Piso 6	Buzón 4	Cirugía Clínica de Alta Complejidad Llano Grande	Ø
Piso 7	Buzón 5	Hospitalización Torre	Ø

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

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
MIGUEL DELGADO- NUEVA EPS- CC No 1.113.648.63 Dia: 08/10/2025	Estuve en el serv, de rayos x más de 6 horas para la toma de un radiografía, por luxación de un dedo el cual no recibí atención.					

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_

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: red.siau@cacsantabarbara.co	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	10/11/2025

FIRMAS:

Karol Hurtado

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

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

Proyectó: Olga Mery Gutierrez- Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud- Contratista
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud

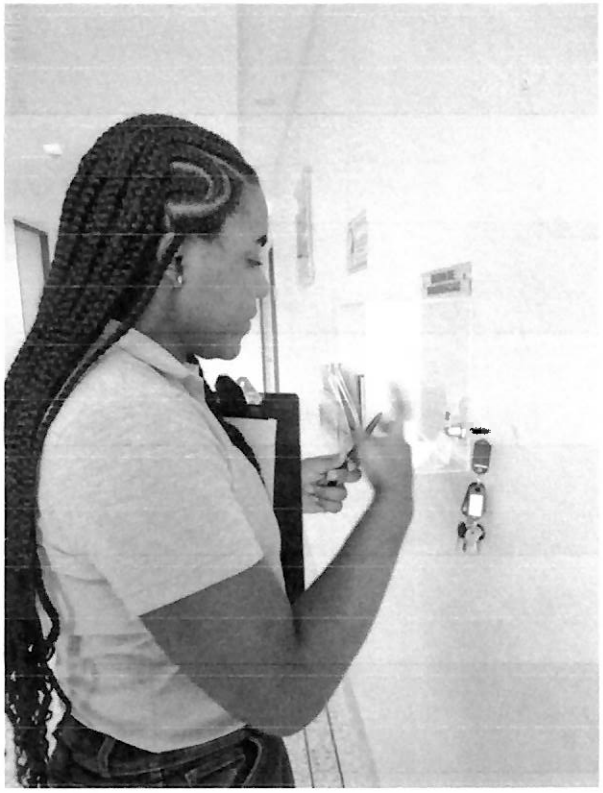

FOTO 1 APERTURA BUZON TORRE CLINICA SANTA BARBARA

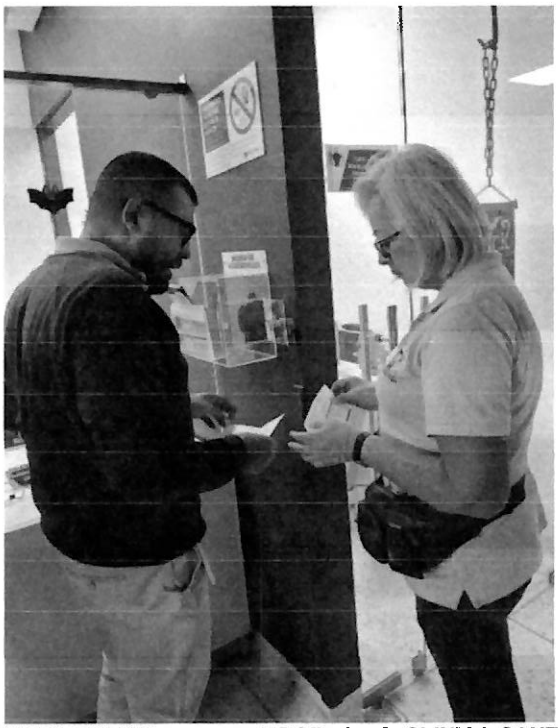

FOTO 2 APERTURA BUZON SALA DE URGENCIAS CLINICA SANTA BARBARA

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

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:	CLINICA SANTA BARBARA.	FECHA:	10/10/2025
ASUNTO O EVENTO:	Operativo de Bozones de Sugerencias	HORA:	9:00 AM.

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	Autorización de uso datos NO
1	Gustavo	Guzman	1479519	Clinica Santa Barbara	Aux Sino	sinov.vrd@clinicasantabarbara.com.co	3215304481	[illegible]		
2	Olga Mery	Gonzalez F	3885304	Secretaria Salud Proteccion Cte			3885304			
3	Karol Vanessa	Hurtado Perez	1112222100 1	CAC Santa Barbara	Aux Sino	sinov.ccl@cac santabarbara.com	3148737875	[illegible]		
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

Santa Bárbara Clínica de Alta Complejidad	FORMATO	VERSION: 02
		CODIGO: C&M-F-002
ACTA DE REUNIÓN		FECHA: 04-Jul-2020

COMITÉ/REUNIÓN	Apertura de buzon de sugerencias SIAU
ACTA No.	129
FECHA	10 de Octubre de 2025
RESPONSABLE DEL ACTA	Veronica Marin

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Veronica Marin	Coordinacion Siau	
Gustavo Guzman	Aux. Siau	Gustavo Guzman
Olga Mery Gutierrez Florez	Secretaria Salud	

INVITADOS

AGENDA

ASUNTO	ACCIÓN No.	ACCIÓN DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	SEGUIMIENTO	PUNTOS "OK"
Apertura buzon de sugerencias Urgencias		Se encontraron manifestaciones (2) Queja	Veronica Marin			

Santa Bárbara Clínica de Alta Complejidad	FORMATO	VERSION: 02
		CODIGO: C&M-F-002
ACTA DE REUNIÓN		FECHA: 04-Jul-2020

	DETALLES IMPORTANTES
1	Se hace apertura de buzon de sugerencias en compañia de la secretaria de salud
2	
3	
4	
5	

	REPORTE DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÓN	CÓDIGO: RED-SIAU-F-008
		VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 24 Enero 2022

APLICA A: RED___ CAC SANTA BARBARA X GERIATER ___ GE2 ___

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 inoportuna atención de una solicitud, en el marco de lo establecido 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. ○

I. ESCRIBA SUS COMENTARIOS

Estuve Esperando por 6 Horas la toma de una radiografía de una lesión de un dedo y no fui atendido, ya que a otras personas las atendieron primero sin tener en cuenta los turnos que se encontraban, por lo tanto considero una atención deficiente y de poco respeto a las personas que estamos siendo atendidas... tomaré la molestia de garantizar el servicio o de informar a los medios sobre la situación Actual del Servicio.

II. INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha:	08	10	2025	Entidad de Salud:	EPS Nueva EPS.
Nombre(s) Usuario:	Miguel Delgado			C.C.	1213698634
Dirección:	Call 36 #1-74			Teléfono:	Celular: 3182286918
Correo Electrónico:	marcelquiz@hotmail.com				

"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".

Propiedad intelectual, se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin previa autorización escrita. Este documento impreso es una copia no controlada

	REPORTE DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÓN	CÓDIGO: RED-SIAU-F-008
		VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 24 Enero 2022

APLICA A: RED___ CAC SANTA BARBARA X GERIATER ___ GE2 ___

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 inoportuna atención de una solicitud, en el marco de lo establecido 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. ○

I. ESCRIBA SUS COMENTARIOS

El servicio en Urgencias clínica Santa Bárbara es pésimo. Los tiempos de espera para los pacientes son absurdos. No cuentan con la tecnología para tomar imágenes diagnósticas por lo que deben trasladar en ambulancia a los pacientes a otra sede, ambulancia que sumado a que es la única es utilizada para hacer los domicilios de la comida de los funcionarios como el caso que presencié hoy durante más 7 horas de espera en el que el conductor refirió que se había demorado por esperar unas costillas, mismas estas que posteriormente la funcionaria de la ambulancia procedió a comer →

II. INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha:	9	10	2025	Entidad de Salud:	SOAT -
Nombre(s) Usuario:	Lina Marcela Hurtado			C.C.	29658837
Dirección:	Cra 31 #16-86			Teléfono:	3008220025 Celular:
Correo Electrónico:	afuano@gmail.com				

"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".

Propiedad intelectual, se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin previa autorización escrita. Este documento impreso es una copia no controlada

color proofs/logo

	REPORTE DE PETICIóN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIóN	CóDIGO: RED-SIAU-F-008
		VERSIóN: 01
		VIGENCIA: 24 Enero 2022

APLICA A: RED___ CAC SANTA BARBARA ___ GERIATER ___ GE2 ___

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 inoportuna atención de una solicitud, en el marco de lo establecido 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.

I. ESCRIBA SUS COMENTARIOS

me parese injusto y a la vez humillante. que citen
a un paciente. a la una de la tarde. y lo pasen a las
3 1/2. esa persona esta en ayunas y lo sacan a las
cinco horas para vestirlo y fuera de eso hay que
esperar otras 3 horas para que le den la salida no
me parese y pido respeto con el usuario y que
pongan. atencion a estas quejas con todo respeto
me dirijo a la administracion muchas gracias

II. INFORMACIóN BÁSICA

Fecha:	07 10 2025	Entidad de Salud:	
Nombre(s) Usuario:	Edilma Galindez Rojas	C.C.	29399135
Dirección:	Cra: 9 # 7-20 florida	Teléfono:	Celular: 3206809875
Correo Electrónico:			

"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".

Propiedad Intelectual, se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin previa autorización escrita. Este documento impreso es una copia no controlada

	REPORTE DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÓN	CÓDIGO: RED-SIAU-F-008
APLICA A:		VERSIÓN: 01
	RED___ CAC SANTA BARBARA X GERIATER___ GE2___	VIGENCIA: 24 Enero 2022

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 inoportuna atención de una solicitud, en el marco de lo establecido 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 al 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.

I. ESCRIBA SUS COMENTARIOS

Buen día
El dia de hoy 08-10-2025 me presento a cita con medico laboral (Egreso) donde en la consulta la Dra laboral no revisa la historia clinica que presento y tambien solicito copia de mi historia clinica laboral a lo cual dice que me entrega un Concepto. En la resolucion 1843 indica que uno como paciente es dueño de la informacion y tiene derecho a la Copia de la HC.

II. INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha:	08	10	2025	Entidad de Salud:	
Nombre(s) Usuario:	Zoraydo Rodriguez			C.C.	66785459
Dirección:				Teléfono: 3116188871	Celular: 3117978908
Correo Electrónico:	zoraydarc77@hotmail.com.				

"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".

Propiedad intelectual, se prohibe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin previa autorización escrita. Este documento impreso es una copia no controlada

solicito copia de la historia clinica ocupacional completa de todas las valoraciones de ingreso, periodicas y de retiro.