

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000087


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

 *** 20250363113 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	19/09/2025
		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 septiembre del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 19 de Septiembre 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	Area	#
Centro de Urgencias	Buzón 1	Sede urgencias Clínica de Alta Complejidad <i>2 Queja 3 Felicit.</i>	3
Piso 1	Buzón 1	Imágenes Clínica de Alta Complejidad Llano Grande <i>Felicitación</i>	1
Piso 2	Buzón 2	Hospitalización Parcial <i>Felicitaciones</i>	1
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

ACTA DE REUNIÓN

Piso 8	Buzón 6	Hospitalización SOLA	0
Piso 9	Buzón 7	Angiografía <i>para adecuación cerrada</i>	0
TOTAL PQRS(quejas-felicitaciones-sugerencias)			5

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN EL MES INMEDIATAMENTE ANTERIOR (TOMAMOS UNA MUESTRA):

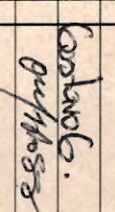
NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICÓ LA PETICIÓN	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICIÓN	RESPUESTA OPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INCOMPLETA	SE TRASLADÓ POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA
1. JUAN GUZMAN juanguzman2017@hotmail.com Paciente de SURA c.c.8.737.693 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.	<i>La aux de Sura se comunicó vía telefónica con el pte. El pte se le indicó que el 9/07/08 ya tiene su cita.</i>				
1. EIRO ROMOS CALVO sonroafes371@hotmail.com cc 31168169 EPS SOS Se anexa copia de la queja.	El 16 de sept. estando en observación, asiste al baño. Se continúa herido en pie por lo que se escortan al baño solicitando limpieza de la herida y no la hacen.					

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

ACTA DE REUNIÓN

COMITÉ/REUNIÓN	Apertura de buzón de sugerencia SIAU	
ACTA No.	90	
FECHA	19 de Septiembre de 2025	
RESPONSABLE DEL ACTA	Veronica Marín	

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Veronica Marín	Coordinación SIAU	
Gustavo Guzmán	Auxiliar SIAU	
Olga Mery Gutiérrez Florez	Secretaria de Salud	

INVITADOS

AGENDA

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



FORMATO

VERSION 1.03

CODIGO: C&M-F-002

FECHA: 04-Jul-2020

ACTA DE REUNIÓN

[illegible]**DETAILES IMPORTANTES**

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



Alcaldía de Palmira
 N.º 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 BARBARA
ASUNTO O EVENTO: ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

FECHA: viernes, 19 de septiembre de 2025
HORA: 2 P.M.

Importante: En el cumplimiento de la ley 1561 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 comparto 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 contactarlo 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. 28 -38, 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	Ramiro	Spitaco		Hrg. elanza	Asst. Social	karoldagarcia@palmira.gov.co	3198131815		X	
2	Carolina	Gutierrez		Hospitalizacion	Asst. Social	esmaria@palmira.gov.co	321-5904491		X	
3	Olga Piedad	Gutierrez		Sec. Salud	prof. con ita	olga.trujillo@palmira.gov.co	321 7470 654		X	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

	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 normalidad 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

Estando paciente en observación y en espera de resultado de laboratorios, por alucinaciones, asiste al baño por cólico estomacal, alcanza a contaminarse pequeño- Úlcera en la pierna por el agua que escurre en la lavada. Se alisa a médico y en la parte de enfermería, dicen que en poco harán la revisión para lavado de la herida, nunca aparecieron.

II. INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha:	16 09 2025	Entidad de Salud:	EPS SOS IPS Urg. Sita. Barba r
Nombre(s) Usuario:	Eira Ramos Calvo	C.C.	31168169
Dirección:	CYA 35 # 33A29	Teléfono:	602 2874084
Correo Electrónico:	SONIAR371@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

Estando paciente en observación y en espera de resultado de laboratorios, por alucinaciones, asiste al baño por cólico estomacal, alcanza a contaminarse pequeña úlcera en la pierna por el agua que escurre en la lavada. se avisa a medico y en la parte de enfermería, dicen que en poco haran la revision para lavado de la herida, nunca aparecieron.

II. INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha:

16 09 2025

Entidad de Salud:

EPS SOS IPS Urg. Sita. Barba

Nombre(s) Usuario:

Eira Ramos Calvo

C.C.

31168169

Dirección:

CYA 35 #33A29

Teléfono:

602 2874080

Celular:

3218507469

Correo Electrónico:

soniafer371@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

APERTURA BUZON CLINICA SANTA BARBARA



FOTO 1 APERTURA DE BUZON CLINICA STA BARBARA- URGENCIAS



FOTO 2 VERIFICACION DE PQRS ENCONTRADAS EN BUZON



**FOTO 3 IMPORTANCIA DE LA UTILIZACION DE LOS BUZONES DE
SUGERENCIAS**



**FOTO 4 APERTURA DE BUZON DE SUGER, HOSPITALIZACION CLINICA STA
BARBARA**



PROCESO: INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL EN SALUD
REGISTRO DE VACUNACIÓN CANINA Y FELINA

FECHA: 18-Sep-2025

VACUNA LOTE NO. 260

Información del tutor (a)					
Tutor (a)	Identificación	Celular	Dirección/Vereeda	Barrio	Espede C F
Gina Rosa Rojas	74810998	3213941129	convalecer Pital	Nianda nueva	X
Kelly Johana Rodriguez	113668059	3205154361	Taligones casa 11	//	X
Mario Usme Otálora	943324323	3205640431	kilometro 9 #96-8	//	X
ESTER ROSA ARENA	31'155 041	3149692455	cra cllB casa ob	//	X
Carmen Cilla Mena	729690683	3234423488	k19 #6-23	//	X
Kelly Johana Rodriguez	113668059	3205154361	Taligones casa 11	//	X
Quimis Garcia	1144152549	3127356729	calle 700 Rubi	//	X
YADNER MARTINEZ	11133901295	3136519803	calle DON SAN FELIXIO	//	X
Lorena Ospina	795066216	3226880853	kilonetro 9	//	X
MARYURI VALEAS	1113675100	3136812068	religion Pueblo marcos	//	X
VICTOR SCOTTEZ	1113672029	3106315814	calleron varez ki 9	//	X
					X
					X
					X
					X

RESPONSABLE DE LA VACUNACION: SEARA OTIZ, N. Carolina Nieves, Deyana Alvarez