

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000038



**Municipio de Palmira**  
**Ventanilla Única - Correspondencia Externa**  
Fecha y Hora : 2025-05-21 08:00:42  
Enviado por : Izaguirre  
Recibido a : Izaguirre Nro. Folios : 5 Nro. Anexos : 0



\*\*\* 20250170523 \*\*\*

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	21/05/2025
		Hora Inicial:	8: 30 A.M.
Lugar:	VIRREY SOLIS IPS	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 MAYO del año 2025.
2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
- 2.1. El día 21 de MAYO de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad VIRREY SOLIS IPS, 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	
BUZON 1	Sala de atención a usuarios	<i>Queja</i> 1
	TOTAL PQRS	

ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS (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 AL USUARIO	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA PARA EL USUARIO
Correo: <i>mancholo71@gmail.com</i> 22.05.2028	<i>mala atención una chica haciendo el de de hoy y llegué a la 7:20 y con los 8:44 y aun no había haciendo</i>					

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

- La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias. X
- La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado X
- 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

«CENTRO»  
«Direccion»  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312

**ACTA DE REUNIÓN**

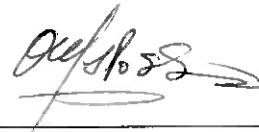
**4. RESUMEN DE COMPROMISOS**

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:	Olga Mery Gutiérrez Y/O Lesvy Yaneth Zapata	06/06/2025

**FIRMAS:**

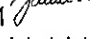



Nombre: **DIANA MARCELA DIAZ**  
Cargo: Profesional canales de atención  
**VIRREY SOLIS IPS**



Nombre: **OLGA MERY GUTIERREZ**  
Cargo: profesional 01  
participación.salud@palmira.gov.co  
Contacto: 3133920611 - 3217150684

**ANEXO: Listado de asistencia a reuniones**

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 



APERTURA BUZONES DE SUGERENCIA IPS VIRREY SOLIS

**ACTA DE PROCEDIMIENTO APERTURA Y ENTREGA DE FORMATOS BUZONES DE SUGERENCIAS**  
 GESTIÓN Y CONTROL DE ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO

VERSIÓN 3  
 CÓDIGO: M-GCAU-F019  
 FECHA: 09/02/2018

Ciudad: \_\_\_\_\_ Día: 01 Mes: 02 Año: 2022  
 Unidad IPS: \_\_\_\_\_ Hora: 12:00

Por medio del presente documento se hace constancia de la APERTURA BUZONES DE SUGERENCIA Y ENTREGA DE FORMATOS al Auxiliar de Asesoría y Acompañamiento al Usuario. Dichos documentos sirven como soporte objetivo de la operada de los usuarios de Virrey Solis IPS, en aspectos relacionados con la calidad en la prestación del servicio. De la misma manera el Auxiliar de Asesoría y Acompañamiento al Usuario, se compromete a no alterar la información consignada en los documentos entregados y realizar su debido manejo y archivo para posteriores revisiones.

En concordancia de lo anterior y como testigos de la apertura de buzón y cantidad de formatos de buzones de sugerencias firman:

Auxiliar de Asesoría y Acompañamiento al Usuario: María Alejandra Gutiérrez Sánchez identificado(a) con documento de identidad número 1232595630 de Colombia

El usuario: Patricia RIVERA identificado(a) con documento de identidad número 3-77521 de Colombia Teléfono de contacto: 3128433026

BUZON	No FORMATOS	OBSERVACIONES
1	1	

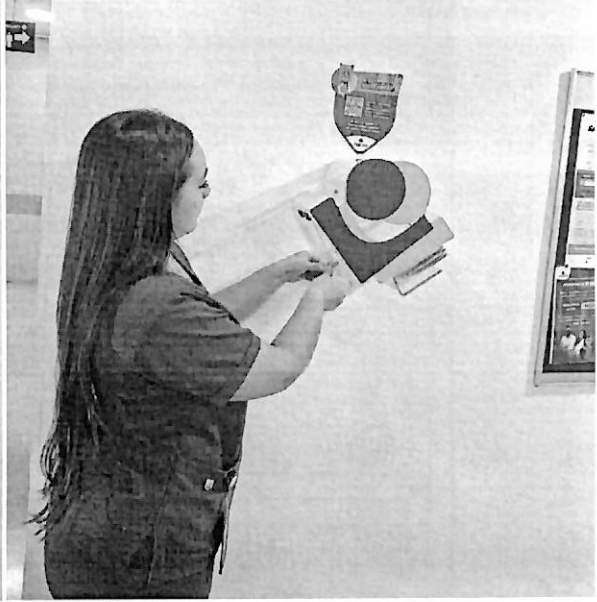


FOTO 1 ACTA DE APERTURA BUZON VIRREY SOLIS

FOTO 2 APERTURA DE BUZON

**¡QUEPEMOS ESCUCHARTE!**

Para Virrey Solis t' es conozer tu opinión es muy importante, estamos mejorando para ti y tu familia.

Nombre completo: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Sexo: ☒ Femenino ☐ Masculino ☐ Otro

Fecha de la visita: 20/05/2025

Teléfono: 1232595630

Correo electrónico: Pancho10710@gmail.com

Lugar de atención: Clinica palma Real

Escribe aquí tus comentarios:

Mala atención una  
solita chica facturando  
el día de hoy  
llegue a la 7:20 y eran  
las 8:44 y aun no  
habia facturado

Los campos que contienen asterisco (\*) son de obligatorio diligenciamiento.  
 Toda la información consignada será confidencial.

FORMATO M-GCAU-F003 V3

3. FOTO DE LA PQR ENCONTRADA EN ESTA VISITA













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:

FECHA:

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 r 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 mantenerlo informado sobre tendencias de nuestro 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 personas de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2709505, e infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: [atencionciudadano@palmira.gov.co](mailto:atencionciudadano@palmira.gov.co), o a la dirección Calle 30 No. 29 -39, o a nuestro [www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA
1	Diana Marcela	Gonzalez	1088333080	Univ So/s	Responsable	Usadwinva@palmira.gov.co	3206927081	
2	Diana Marcela	Bohery	38.803041	Sec. Salud 1	Prof. Cont. Fu		3206927081	
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP  
Calle 30 No. 29 -39. Código Postal 763533  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Teléfono: 2856121

Proxima lista de  
asistencia de  
hora: 8:30 am.

UNCI DIAZ



