

ACTA DE REUNIÓN

TRD 2024-190.1.2.210

Tema:	APERTURA DE BUZONES SUGERENCIAS CLINICA PALMIRA	Fecha:	30/09/2024
		Hora Inicial:	10:00 AM
Lugar:	OFICINA SIAU CLINICA PALMIRA	Hora Final:	11:30 AM
Participantes: JACKELINE ROJAS – VANESSA FERNANDEZ			

1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1. Saludo de los participantes de la visita.
- 1.2. Apertura de buzones de sugerencias de las siguientes áreas del CLINICA PALMIRA.
- 1.3 Seguimiento de los PQRS encontrados en los buzones de sugerencia en el mes en curso

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.1 A las 10:00 AM el contratista profesional del área de participación de la secretaria de Salud de Palmira Vanessa Fernández se reunió con el líder del SIAU Jackeline rojas de la CLINICA PALMIRA con el fin de socializar como es el procedimiento de la apertura de buzones en la entidad.

En compañía de la líder del Siau Jackeline rojas, se dio inicio al recorrido por las instalaciones de LA CLINICA PALMIRA donde se evidencio 17 buzones de sugerencias distribuidos en las siguientes áreas:

Áreas	Buzón
Piso 1 – Urgencias, admisiones, sala vip, sala soat, pediatría, transición, vías digestivas, ayuda diagnostica, pediatría	8
Piso 2 – UCI – Cirugías – obstetra y neonatal	3
Piso 3 – Hospitalización	1
Piso 4 – Hospitalización, farmacia	3



República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN**

ACTA DE REUNIÓN

Centro médico – consulta externa	1
Laboratorio clínico	1

Se tiene estipulado apertura de los buzones de sugerencias todos los días y el tiempo estimado de respuesta es de 2 a 5 días después de ser abierto el buzón de sugerencia.

Jackeline Rojas me ha presentado el software exclusivo de Clínica Palmira, diseñado para gestionar y realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Este sistema ha demostrado ser eficaz en la organización y respuesta oportuna.

Además, Jacqueline informa que se han implementado mejoras recientemente, lo que ha optimizado aún más el proceso.

Destacados:

- Mejora en la gestión y seguimiento de PQRS
- Optimización del tiempo de respuesta
- Mayor eficiencia en la resolución de casos

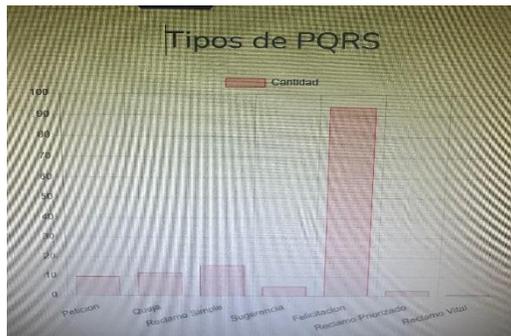
En el mes de septiembre de 2024, el buzón de PQRS recibió un total de 140 registros. A continuación, se detalla la distribución por categoría:



República de Colombia
 Departamento del Valle del Cauca
 Alcaldía Municipal de Palmira
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y
 ADMINISTRACIÓN**

ACTA DE REUNIÓN

- Peticiones: 10
- Quejas: 12
- Reclamos simples: 16
- Sugerencias: 5
- Felicitaciones: 94
- Reclamos prioritarios: 3
- Reclamos vitales: 1



El día 10/10/2024 se le solicito a Jaqueline rojas la trazabilidad de los PQRS seleccionados aleatoriamente de los días 3,16 y 30 de septiembre de 2024 donde se evidencio cierre a satisfacción de este PQRS.

SEGUIMIENTO PQRS CLINICA PALMIRA					
FECHA PQRS	NOMBRE USUARIO	PQRS	FECHA RESPUESTA	RESPUESTA	STATUS
3/09/2024	DAYANA MERCADO	MALA ATENCION	14/09/2024	SE ABORDO AL COORDINADOR A CARGO Y SE TOMO ACCION	CERRADA
16/09/2024	ALVARO FERNEY RUIZ	NO ENTREGA DE CD DE IMÁGENES DE RADIOGRAFIA	23/09/2024	SE INFORMO AL USUARIO QUE DEBIA ACERCARSE A RECLAMAR EL CD	CERRADA
30/09/2024	SAMUEL EFREN LUNA	MALA ATENCION	5/10/2024	SE ABORDO AL COORDINADOR A CARGO	CERRADA

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
 Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
 Teléfono: 2856121





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

ACTA DE REUNIÓN

Palma, 14 de septiembre de 2024

COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD
Versión 1.0

SUS REQUISITOS Y SUGERENCIAS PARA EVALUAR NUESTROS SERVICIOS

Fecha: 14/09/2024

Nombre: *DAIANA MERCADO*

Correo electrónico: *horocite-1987@hotmail.com*

Objetivo de la visita: *Realizar una visita de control de calidad a la atención de urgencias.*

Fecha de inicio: *14/09/2024*

Fecha de fin: *14/09/2024*

Nombre de la institución: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Nombre del responsable: *JACKELINE ROSAS MARIN*

Atención: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Correo: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Ubicación: *Carrera 11 No. 11-62 P.B. 201600 Palmira, Valle del Cauca*

Web: *www.clinicapalmira.com*

Palma, 14 de septiembre de 2024

COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD
Versión 1.0

SUS REQUISITOS Y SUGERENCIAS PARA EVALUAR NUESTROS SERVICIOS

Fecha: 14/09/2024

Nombre: *DAIANA MERCADO*

Correo electrónico: *horocite-1987@hotmail.com*

Objetivo de la visita: *Realizar una visita de control de calidad a la atención de urgencias.*

Fecha de inicio: *14/09/2024*

Fecha de fin: *14/09/2024*

Nombre de la institución: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Nombre del responsable: *JACKELINE ROSAS MARIN*

Atención: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Correo: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Ubicación: *Carrera 11 No. 11-62 P.B. 201600 Palmira, Valle del Cauca*

Web: *www.clinicapalmira.com*

Palma, 14 de septiembre de 2024

COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD
Versión 1.0

SUS REQUISITOS Y SUGERENCIAS PARA EVALUAR NUESTROS SERVICIOS

Fecha: 14/09/2024

Nombre: *DAIANA MERCADO*

Correo electrónico: *horocite-1987@hotmail.com*

Objetivo de la visita: *Realizar una visita de control de calidad a la atención de urgencias.*

Fecha de inicio: *14/09/2024*

Fecha de fin: *14/09/2024*

Nombre de la institución: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Nombre del responsable: *JACKELINE ROSAS MARIN*

Atención: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Correo: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Ubicación: *Carrera 11 No. 11-62 P.B. 201600 Palmira, Valle del Cauca*

Web: *www.clinicapalmira.com*

Palma, 5 de octubre de 2024

COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD
Versión 1.0

SUS REQUISITOS Y SUGERENCIAS PARA EVALUAR NUESTROS SERVICIOS

Fecha: 05/10/2024

Nombre: *SABEL EFREN LUNA*

Correo electrónico: *dianasarangop93@gmail.com*

Objetivo de la visita: *Realizar una visita de control de calidad a la atención de urgencias.*

Fecha de inicio: *05/10/2024*

Fecha de fin: *05/10/2024*

Nombre de la institución: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Nombre del responsable: *JACKELINE ROSAS MARIN*

Atención: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Correo: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Ubicación: *Carrera 11 No. 11-62 P.B. 201600 Palmira, Valle del Cauca*

Web: *www.clinicapalmira.com*

Palma, 5 de octubre de 2024

COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD
Versión 1.0

SUS REQUISITOS Y SUGERENCIAS PARA EVALUAR NUESTROS SERVICIOS

Fecha: 05/10/2024

Nombre: *SABEL EFREN LUNA*

Correo electrónico: *dianasarangop93@gmail.com*

Objetivo de la visita: *Realizar una visita de control de calidad a la atención de urgencias.*

Fecha de inicio: *05/10/2024*

Fecha de fin: *05/10/2024*

Nombre de la institución: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Nombre del responsable: *JACKELINE ROSAS MARIN*

Atención: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Correo: *CLINICA PALMIRA S.A.*

Ubicación: *Carrera 11 No. 11-62 P.B. 201600 Palmira, Valle del Cauca*

Web: *www.clinicapalmira.com*



SC-CER415753

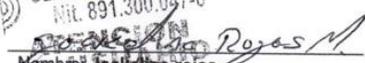
3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N °	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Una vez finalizada la visita se envía consolidado donde se evidencie la trazabilidad de los PQRS seleccionados al correo del funcionario de la secretaria de salud	JACKELINE ROJAS	30/09/2024
2	Seguimiento a las PQRS.	VANESSA FERNANDEZ	10/10/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	31/10/2024

4. Conclusiones y varios

Se evidencia un buen proceso en la respuesta a las PQRS recibidas.

Leída la presente acta se somete a consideración y es aprobada por los asistentes, en constancia de lo anterior suscriben el acta.



CLINICA PALMIRA S.A.
NIT. 891.300.037-6
Nombre: Jackeline rojas.
Cargo: Líder de SIAU.



Nombre: **Jackeline rojas.**
Cargo: Líder de SIAU.

Nombre: **Vanessa Fernández.**
Cargo: Contratista.



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**

ACTA DE REUNIÓN

ANEXO: fotografías apertura buzón de sugerencia septiembre.



Proyectó: Vanessa Fernández – Profesional
Revisó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración
Aprobó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121



SC-CER415733