



<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES SUGERENCIAS CLINICA SANTA BARBARA.	<b>Fecha:</b>	30/09/2024
		<b>Hora Inicial:</b>	2.30PM
<b>Lugar:</b>	OFICINA SIAU CLINICA SANTA BARBARA	<b>Hora Final:</b>	4:30PM
<b>Participantes:</b> KELLY MELISSA LARGACHA – 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 de la clínica santa bárbara.

## 2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.1 A las 2:30 PM la contratista profesional líder del área de participación de la secretaria de Salud de Palmira Vanessa Fernández Parra se reunió con la auxiliar del SIAU Kelly Melissa Largacha y otros participantes invitados.

La reunión inició con un énfasis en la importancia de escuchar la opinión de los usuarios. Posteriormente, se realizó un recorrido por las instalaciones de la Clínica Santa Bárbara para revisar los 8 buzones de sugerencias distribuidos en las siguientes áreas:

**ACTA DE REUNIÓN**

<b>AREA</b>	<b>BUZON</b>
URGENCIAS	1
RECEPCION	1
HOSPITAL DIA	1
CUIDADOS INTENSIVOS	1
CIRUGIA	1
HOSPITALIZACION	1
HOSPITALIZACION	1
ANGIOGRAFIA	1

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

Kelly melissa largacha me ha enseñado el software exclusivo de Clínica Santa barbara, diseñado para gestionar y realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

En el mes de septiembre de 2024, el buzón de PQRS recibió un total de 84 registros. A continuación, se detalla la distribución por categoría:

- Peticiones: 19
- Quejas: 50
- Sugerencias: 1
- Felicitaciones: 14





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**

**\*Se evidencio una PQRS del día 24 de septiembre el cual no se ha dado respuesta. Se hará seguimiento en la próxima visita. \***

La PQRS es la siguiente:

Usuarios: Alfredo López hule – 2.578.699

*“El día sábado 21 de septiembre fue remitido mi tío Alfrado Lopez hule, cc. 2578699 desde la ciudad de Santander de quilichao para esta clínica con cama uci, cama #14 cuando llega a esta clínica informa que el no es paciente de uci, un paciente de 96 años el cual si no tenía cupo en uci no debió de recibir, ya que duró todo el día en una silla de ruedas y lo ingresaron a cubículo #5 se solicitó que si tenía orden de hospitalización, por qué no lo suben a piso el día domingo, mi paciente le ordenaron líquidos y no se lo suministraron, solicito amablemente prioritar la subida a piso de mi familia de igual manera exijo una muerte digna ya que desde que ingreso a esta clínica de ha deteriorado las condiciones de salud de mi tío. Ya informé a la super intendencia de salud por el mal manejo de admisiones y de las condiciones en que se encuentra mi tío porque hasta sabana toco traer porque no le suministraron a mi tío. Informo que la uci solo recibe pacientes menores de 90 años entonces porque lo recibieron, yo que traslado un paciente desde Santander de Quilichao con TAM no es solo para que lo tenga en urgencias. Interponga esta queja ante super salud y la intendencia intervención de derechos humanos y defensor del paciente por las malas condiciones en que se encuentra mi tío. Paciente de Asmet salud”*

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

Página 4 de 6



SC-CER415733



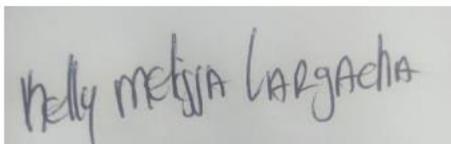
### 3. RESUMEN DE COMPROMISOS

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	KELLY MELISSA LARGACHA	30/09/2024
2	Seguimiento a las PQRS.	VANESSA FERNANDEZ	10/10/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	25/10/2024

### 4. CONCLUSIONES Y VARIOS

Se nota mejoría en la atención debido a la disminución de los PQRS encontrados en los buzones.

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



Nombre: **Kelly Melissa Largacha.**  
Cargo: Líder de SIAU.



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



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 de apertura buzones del mes de 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](http://www.palmira.gov.co)  
Teléfono: 2856121

Página 6 de 6



SC-CER415733