



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

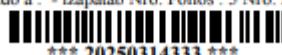
192.1.26.27.00000001.1037.2025000084



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Municipio de Palmira Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Fecha y Hora : 2025-08-21 17:20:26
Enviado por : Izapatas
Radicado a : - Izapatas Nro. Folios : 5 Nro. Anexos : 0



*** 20250314333 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	22/08/2025
Lugar:	ESM BICOD	Hora Inicial:	9 A.M.
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 Agosto del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 22 de Agosto de 2025, se reunieron las personas del “LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES” en la sede de la Entidad BICOD, 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	1
	Nº de Buzón Área	#
BUZON 1	Sala de atención a usuarios	1 felicitación
	TOTAL PQRS	1



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

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
JHONATAN ROSAS ARROYO CELULAR DE CONTACTO: 3117575255 CEDULA 16897377	FELICITACION Les agradece toda la gestión con el servicio de la radicación de la ficha médica	N/A	N/A	N/A	N/A	Se comunica la felicitación al profesional que presto la 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 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



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

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: servicioalciudadanopalmira@gmail.com	Lesvy Yaneth Zapata	03/09/2025

FIRMAS:

Nombre: **VALERIA OROZCO**
Cargo: Líder de Atención SIAU
ESM BICOD

Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA**
Cargo: profesional 01
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto: 3133920611 - 3217150684

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones

NOTA: Las firmas tipo rubrica se encuentran registradas en la planilla Listado de Asistencia adjunto. Estas firmas validan las que debieron ir en este tipo documental (acta), cuyo documento nació y será digital por falta de toner para impresiones en la Secretaría de Salud.

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 01 *Juanel 93*
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud

Subsecretaría de Planeación y Administración
Carrera 27 No. 29-32
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312



FOTO1. FELICITACION ENCONTRADA EN LA VISITA DEL 22 DE AGOSTO DE 2025

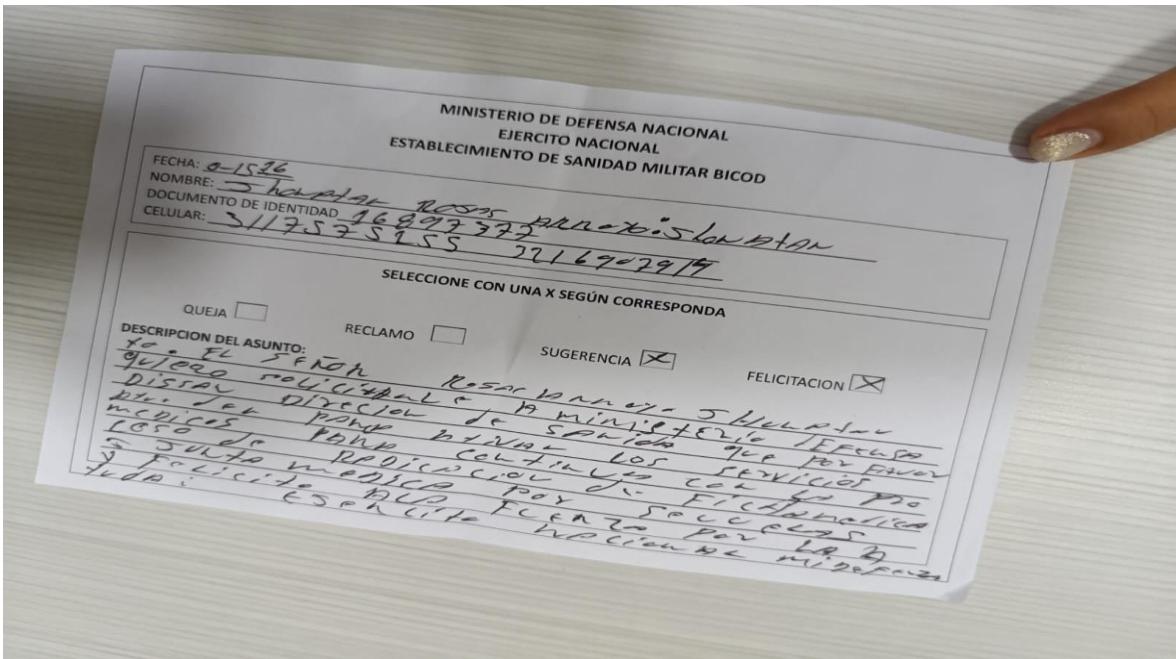


FOTO 2. PLANILLA BICOD ACTA APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS CON FIRMAS DE USUARIOS Y TESTIGOS

ACTA DE REUNIÓN					
Acta n.º		Fecha: 22-08-25	Lugar: Oficina Bicod	Presidida por: ps. Valeria Orozco	
Asunto: Apertura Buzón de Sugerencias					
Nº	Grado, Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico Institucional	Unidad	Firma
01	Lisvy Yaneth Zapata	TASSE Salud	lisvy.zapata@palmeras.gov.co	BICOD	
02	Andrea García Rodríguez	EXCE	3188828809	BICOD	
03	Alexander Colgado	SNC	alexander.colgado11@gmail.com	Buzón de sugerencias	
04	Sr. Luis Mordorano	Subdirector	luis.mordorano@palmeras.gov.co	Bicod	

PUBLICA

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL EJERCITO NACIONAL
NO ESTÁ AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL.

 Alcaldía de Palmira No. 891-360-000-3	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: BICOD - Palmira ASUNTO O EVENTO: Acompañamiento Apertura de Buzones						FECHA:	22/Agosto/2025	
						HORA:	9 a.m.	
Importante: En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personas 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 tercera persona, forman parte de esta base de datos de contactos para las fines exclusivos de nuestra línea, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de conservarlos por nosotros o diferentes canales de comunicación para mantenerse informado sobre tendencias de nuestros productos y servicios de acuerdo a las preferencias que usted nos ha manifestado previamente, actuare 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: 2705300, e informe sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 29 No. 29-98, o a nuestro portal www.palmira.gov.co								
No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA
1								<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2	Leisy Yaneth Zapata Bracamontes	55150500	701	Ser. Salud	Leisy.zapata@palmira.gov.co	3133920611	03	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Yolanda	Olvera Peralta	11519604196	Dirección Pública	Yolanda.Olvera@palmira.gov.co	3137111931	(Palma)	<input checked="" type="checkbox"/>
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Carrera 27 No. 29-32
 www.palmira.gov.co
 Línea de Atención: 602 8912312



FOTO 3. PLANILLA LISTADO DE ASISTENCIA CON LAS FIRMAS EN RUBICA ORIGINAL

FOTO 4. REGISTRO FOTOGRAFICO ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON JUNTO A USUARIOS Y TESTIGOS

