



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

192.1.26.27.00000001.1037.2025000008



Alcaldía de Palmira

Municipio de Palmira
Ventanilla Única - Correspondencia Externa
Fecha y Hora: 2025-03-11 09:32:12
Envío por: Lupaibis
Radicado a: - Izapata Nro. Fondo: 5 Nit: Anexos: 0
***** 20250063923 *****



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	11/03/2025
Lugar:	CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA	Hora Inicial:	3 P.M.
Participantes:	Ver listado de asistencia anexo	Hora Final:	

1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1. Saludo a los participantes
- 1.2. Verificación de apertura de los buzones de sugerencias durante el mes de Marzo del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 11 de MARZO de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA, 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	Buzón	Área	#
Piso 1	Buzón	Consulta Externa	2
TOTAL PQRS			2

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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

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





Alcaldía de Palmira
Nº.: 891.380.007-3

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

ACTA DE REUNIÓN

- La Secretaría de Salud verificó la trazabilidad de la gestión de las PQRS
- Se anexa registro fotográfico de la visita y de las PQRS encontradas en los buzones en esta visita.

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:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	10/03/2025

FIRMAS:

Nombre: MARÍA GABRIELA JIMÉNEZ
Cargo: Líder de Atención al usuario
Centro de Excelencia Santa Helena

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

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

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

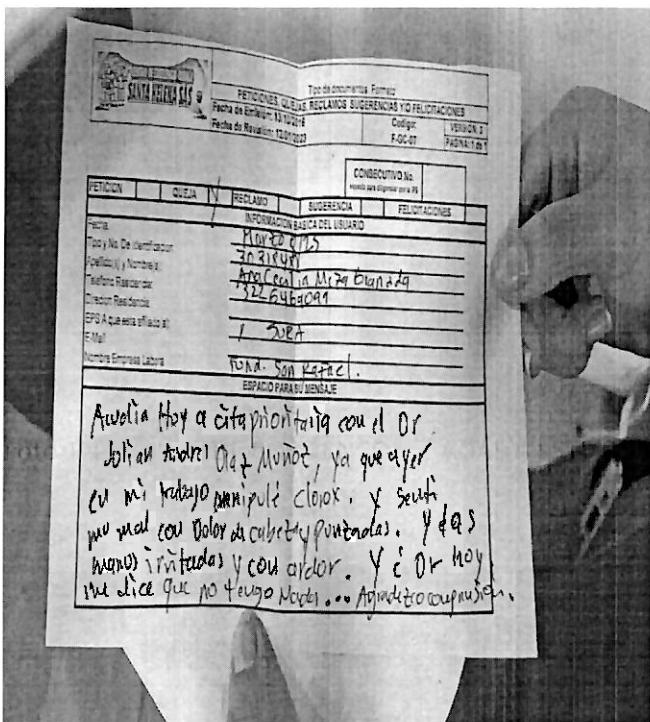


Foto 1. PLANILLA DE PQRS ENCONTRADAS A ESTE CORTE

DETALLE DEL FORMATO									PERSONA QUE ANDE EL BUZÓN EN LA SERV			ESTADO	
FECHA	CANTIDAD	TIPO DE PETICION	PERIODICO	PERIODICO	PERIODICO	PERIODICO	PERIODICO						
4/03/2023	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7/03/2023	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/03/2023	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14/03/2023													
15/03/2023													
21/03/2023													
25/03/2023													
28/03/2023													
1/04/2023													
4/04/2023													
11/04/2023													
15/04/2023													
18/04/2023													
22/04/2023													
25/04/2023													
28/04/2023													

Foto 2. PQRS DE ELISSEN YEIMY SOLARTE

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
INFORMACIÓN BÁSICA DEL USUARIO				
Fecha: Martes 13/03/2023 Tipo y No. De Identificación: Cedula de Ciudadanía Apellido(s) y Nombre(s): Elissem Solano Chaves Yeimy Teléfono Fijo/celular: 322 57125545 Dirección Residencia: Calle 76AU # 11-80 Palmera Valle EPS A que está afiliado(a): SURA E-Mail: yeimy.solano.6@gmail.com Nombre Empresa Labora: ESPACIO PARA SU MENSAJE				
<p>Entregué esterilizada viva en Palmera Valle del Cauca el cierre de obstrucción de la Clínica Palmera solicito por favor me informe que punto de atención puedo acudir y donde entra mi punto en caso de una urgencia o emergencia donde debo ir a Agredirlo se atendrá quedo a la espera de respuesta</p>				





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

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN: CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA						FECHA:	11 DE MARZO 2025	
ASUNTO O EVENTO: ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS						HORA:	3 P.M.	

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 ninguna empresa o tercero, forman parte de esta base de datos de contratados para los fines exclusivos de nuestra área, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contratarla 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, actuará 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: 2708505, e informarnos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atenciónciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 29-39, o a nuestro portal www.palmiragov.co

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos
1	MARIA GABRIELA	JIMENEZ	4130607648	C.E. SANTA HELENA	ATEN USUARIO	mari18gabriela@gmail.com	31776575847		SI
2			1126910367						NO
3	LESVY YANETH	ZAPATA	55150500	SECRETARIA SALUD	PO1	lesvy.zapata@palmira.gov.co	3133920611		
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

FECHA	11/ MARZO /2025	CÉDULA	1126910367
NOMBRE	Naira Cabrela Jiménez	TELÉFONO	31776575847

ACTIVIDAD O TIPO DE TRÁMITE

<input type="checkbox"/>	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	<input type="checkbox"/>	EDUCACIÓN EN SALUD	<input checked="" type="checkbox"/>	ASISTENCIA TÉCNICA
<input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN	<input type="checkbox"/>	VACUNACIÓN	<input type="checkbox"/>	CERTIFICACIÓN EN DISCAPACIDAD
<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE EXHUMACIÓN	<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN EN SALUD REGIMEN SUBSIDIADO
<input type="checkbox"/>	TRASLADO CENIZAS	<input type="checkbox"/>	TRASLADO DE CADÁVERES		

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

Jesvy Zapata

TEMA:

Acomp. Apertura Buzones

AREA O PROCESO QUE LO ATENDIO

<input type="checkbox"/>	1. FORTALECIMIENTO DE LA AUTORIDAD SANITARIA	<input type="checkbox"/>	5. SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	<input type="checkbox"/>	9. SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL
<input type="checkbox"/>	2. GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES	<input type="checkbox"/>	6. VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES	<input type="checkbox"/>	10. VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES
<input type="checkbox"/>	3. CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL	<input type="checkbox"/>	7. SEXUALIDAD Y DERECHOS SEXUALES REPRODUCTIVOS	<input type="checkbox"/>	11. ASEGURAMIENTO
<input type="checkbox"/>	4. SALUD PÚBLICA Y AMBITO LABORAL	<input type="checkbox"/>	8. ESTADÍSTICAS VITALES	<input checked="" type="checkbox"/>	12. PARTICIPACIÓN SOCIAL

Para nosotros es importante conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Secretaría de Salud de Palmira.

Por favor marque con una "X" su nivel de satisfacción de acuerdo con la INTERVENCIÓN recibida; teniendo en cuenta calificar en una escala de 1 a 5, siendo:

1- Muy Insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Neutral, 4-Satisfecho y 5- Muy Satisfecho.

CRITERIOS DE CONTROL		1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NEUTRAL	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
Número	Pregunta					
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?					X
2	¿La información recibida fue clara, completa y actualizada?					X
3	¿El personal mostró buena disposición al momento de realizar la intervención o atención?					X

Por favor marque con una "X" si el trámite o intervención le generó algún tipo de costo?

SI

NO

OBSERVACIONES GENERALES

IMPORTANTE: En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal y su decreto reglamentario 1377, la Alcaldía Municipal de Palmira, le comunica que sus datos personales no son cedidos a ninguna empresa o tercero, forman parte de nuestra base de datos para fines informativos, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarlo por nuestros diferentes canales de comunicación.

