

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000069



**Municipio de Palmira**  
**Ventanilla Única - Correspondencia Externa**  
Fecha y Hora: 2025-07-14 15:01:07  
Elevado por: Izapalab  
Radicado a: Izapalab Nro. Folios: 3 Nro. Anexos: 0  
\*\*\* 20250261413 \*\*\*

|                                                |                                    |               |            |
|------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|------------|
| Tema:                                          | APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS | Fecha:        | 18/07/2025 |
|                                                |                                    | Hora Inicial: | 9 A.M.     |
| Lugar:                                         | COSMITET                           | 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 JULIO del año 2025.
2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
- 2.1. El día 18 de JULIO de 2025, se reunieron las personas del “LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES” en la sede de la Entidad COSMITET, 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             | # |
| Piso 1                    | Buzón       | Consulta Externa | 0 |
| TOTAL PQRS                |             |                  | 0 |

ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN EL MES  
INMEDIATAMENTE ANTERIOR (TOMAMOS UNA MUESTRA):

| NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICÓ LA PETICIÓN                | RESUMEN MOTIVO DE LA PETICIÓN | RESPUESTA OPORTUNA PARA EL USUARIO | RESPUESTA INOPORTUNA PARA EL USUARIO | RESPUESTA INCOMPLETA | SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO) | NO REQUIERE RESPUESTA |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------|-----------------------|
| 1. No se encontraron PQRSFD en la visita del 12/06/2025. |                               |                                    |                                      |                      |                                             |                       |
| 2. En la visita del 18 de Julio no se encontraron PQR.   |                               |                                    |                                      |                      |                                             |                       |

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 Secretaria 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

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: | Lesvy Yaneth Zapata Bahamón | 30/07/2025            |

FIRMAS:

Nota:

Firma reportada en el  
listado de asistencia adjunto

Nombre: VICTORIA EUGENIA GALVIS

Cargo: Líder de Atención al usuario

COSMITET





Nombre: LESVY YANETH ZAPATA

Cargo: profesional 01

participación.salud@palmira.gov.co

Contacto: 3133920611

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones y registro fotográfico

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 

«CENTRO»

«Direccion»

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Línea de Atención: 602 8912312







Alcaldía de Palmira  
N.º: 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: | FECHA: |  |
|----------------------|--------|--|
| ASUNTO O EVENTO:     | 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 ninguna 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 mantenerle informado sobre tendencias de nuestros productos 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 datos personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2709505, e infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: [atencionalciudadano@palmira.gov.co](mailto:atencionalciudadano@palmira.gov.co), o a la dirección Calle 30 No. 29-39, o a nuestro portal [www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

| No. | NOMBRES        | APELLIDOS | No. DE CEDULA | EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA | CARGO        | CORREO ELECTRÓNICO          | CELULAR    | FIRMA | Autorización de uso datos |    |
|-----|----------------|-----------|---------------|---------------------------------|--------------|-----------------------------|------------|-------|---------------------------|----|
|     |                |           |               |                                 |              |                             |            |       | SI                        | NO |
| 1   |                |           |               |                                 |              |                             |            |       |                           |    |
| 2   | Lisvy Zapata   | Zapata    | 55150500      | Sae. Salud                      | POJ          | lisvy.zapata@palmira.gov.co |            |       |                           |    |
| 3   | Victoria Elena | Calderón  | 41353114      | Cosmitel                        | Coordinadora | seychen@palmira.gov.co      | 3178073775 |       |                           |    |
| 4   |                |           |               |                                 |              |                             |            |       |                           |    |
| 5   |                |           |               |                                 |              |                             |            |       |                           |    |
| 6   |                |           |               |                                 |              |                             |            |       |                           |    |
| 7   |                |           |               |                                 |              |                             |            |       |                           |    |
| 8   |                |           |               |                                 |              |                             |            |       |                           |    |
| 9   |                |           |               |                                 |              |                             |            |       |                           |    |
| 10  |                |           |               |                                 |              |                             |            |       |                           |    |



