



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**

192.1.26.27.00000001.1037.2025000032



Alcaldía de Palmira

Fecha y Hora : 2025-05-08 16:41:55

Enviado por : Izapatas

Reservado a : Izapatas Nro. Folios : 4 Nro. Anexos : 0



\*\*\* 20250148313 \*\*\*

<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	<b>Fecha:</b>	09/05/2025
<b>Lugar:</b>	<b>COSMITET</b>	<b>Hora Inicial:</b>	9 A.M.
<b>Participantes:</b>	Ver listado de asistencia anexo	<b>Hora Final:</b>	

**1. ORDEN DEL DÍA**

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

**2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA**

- 2.1. El día 09 de MAYO 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	8
<b>TOTAL PQRS</b>			8

**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
- 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.

Carrera 27 No. 29-32  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312





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:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	09/06/2025

**FIRMAS:**

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

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 01 *Juanet 13*  
Revisó: Marly Jicet Silva -Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud  
Aprobó: Marly Jicet Silva -Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud *PD*

Carrera 27 No. 29-32  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312



10:10 AM 00 00

VoIP 4G 00 00

← 9 de Mayo de 2025  
9:08







Alcaldía de Palmira  
Nº. 891.380.007-3

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

**LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES**

LUGAR DE LA REUNIÓN:	<b>COSMITET</b>	
ASUNTO O EVENTO:	<b>ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZONES</b>	
FECHA:	09 DE MAYO 2025	
HORA:	9 A.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 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, 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: 2709505, e infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: [atencionciudadano@palmira.gov.co](mailto:atencionciudadano@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	VICTORIA E.	GALVIS		COSMITET	LIDER SIAU	<i>coordinación manejo de datos</i>	3218073778	<i>J. V. V. V.</i>		
2	LESVY YANETH	ZAPATA	55150500	SEC. SALUD	P01	<a href="mailto:lesvy.zapata@palmira.gov.co">lesvy.zapata@palmira.gov.co</a>	3133920611	<i>J. V. V.</i>		
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



FECHA	9/Mayo/2025		CEDULA				
NOMBRE	Victoria E. Galvis		TELÉFONO	3218073778			
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 RÉGIMEN SUBSIDIADO		
<input type="checkbox"/>	TRASLADO CENIZAS	<input type="checkbox"/>	TRASLADO DE CADÁVERES				
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	Lesvy Zapata		TEMA:	Apertura Buzón			
ÁREA O PROCESO QUE LO ATENDIÓ							
<input checked="" 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 TRANSMICIBLES	<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		
<p>Para nosotros es importante conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Secretaría de Salud de Palmira.</p> <p>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 (1- Muy Insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Neutral, 4- Satisfecho y 5- Muy Satisfecho).</p>							
CRITERIOS DE CONTROL			1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NEUTRAL	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
Mujer	Pregunta						
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?						<input checked="" type="checkbox"/>
2	¿La información recibida fue clara, completa y actualizada?						<input checked="" type="checkbox"/>
3	¿El personal mostró buena disposición al momento de realizar la intervención o atención?						<input checked="" type="checkbox"/>
Por favor, marque con una "X" si el trámite o intervención le generó algún tipo de costo?			SI	NO			
OBSERVACIONES GENERALES							
<p>SECRETARÍA DE SALUD Carrera 21 No. 25- 32 C.C. Baja Florida 103503 www.palmira.gov.co Teléfono: 652 201 1012</p>							
<p>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 contactarla por medios diferentes a los de comunicación.</p>							



