



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

192.1.26.27.00000001.1037.2025000077



Alcaldía de Palmira

Municipio de Palmira

Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Fecha y Hora: 2025-08-04 12:26:21

Enviado por: Izapatalah

Reducido a: - Izapatalah Nro. Folios: 3 Nro. Anexos: 0



*** 20250289803 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	08/08/2025
Lugar:	EMSSANAR	Hora Inicial:	10 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 08 de JULIO de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad EMSSANAR, 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	
Piso 1	Sala de atención a usuarios	0
TOTAL PQRS		0

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





ACTA DE REUNIÓN

**2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN EL MES
INMEDIATAMENTE ANTERIOR (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	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA
Visita del 8/Agosto/2025: No se reportaron PQRSFD 1- Mejoraron la luminaria, el elimi con el mantenimiento en el área de Espera para los usuarios. 2- Implementaron televisor que muestra los turnos con el nombre del usuario y los llamados que alcanzan a hacer.						

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

-La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias. Sí

-La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado Sí

-La Secretaría de Salud verificó la TRAZABILIDAD de la gestión de las PQRS Sí

-Se anexa registro fotográfico de la visita y de las PQRS encontradas en los buzones en esta visita. Sí

- Están mejorando la experiencia del usuario frente a las instalaciones y asignación de turnos.
- Habían 2 funcionarias atendiendo casos particulares antes de que se materializara la PAR. Grandes Avances.

Subsecretaría de Planeación y Administración

Carrera 27 No. 29-32

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	30/08/2025

FIRMAS:

Nombre: TATIANA PEREZ PINTO Y/O
ANGELINE LASSO
Cargo:
EMSSANAR EPS

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

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones y registros fotográficos

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 01 *Juan J. S.*
 Revisó: Marly Jicet Silva -Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud
 Aprobó: Marly Jicet Silva -Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud *MJS*

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

Página 3 de 3



NIT. 014.000.337-1

ACTA DE APERTURA DEL BUZON DEL USUARIO

LUGAR: Palmira **FECHA:** Agosto 08 de 2015

Seremos los de la Asociación de Usuarias del Municipio de Palmira, representantes de la Asociación de Usuarias del Municipio de Palmira, integrados por la señora Lisvy Zapata Patiño identificada con C.C. No. 100.227.310 Representante de la Dirección Municipal de Salud y el Señor Carmelo Valencia Pérez Membretado con C.C. No. 100.227.314 Funcionario Municipal de EMBASANAR E.S.B., con el fin de desarrollar el siguiente orden del día.

1. Verificación de Asistencia
2. Apertura del buzón de sugerencias
3. Comité de formación
4. Lectura, revisión y categorización de P.D.R.S
5. Cierre de buzones de sugerencias

DESEARROLLO DE LA REUNIÓN

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA
2. Buzón permanentemente abierto a partir del día 08 del mes Agosto del año en curso.

2. APERTURA DEL BUZÓN

El integrante de Asociación de Usuarias hace entrega del sobre sellado que contiene la llave de seguridad del buzón.

3. COMITÉ DE FORMACIÓN DILIGENCIADORES

Se convocó a Carmelo Valencia Pérez funcionario diligenciador por los usuarios de EMBASANAR E.S.B.

4. LECTURA, REVISIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LAS P.D.R.S

Se convocó a la lectura de cada uno de los formularios, con el fin de categorizar y registrarse según sus criterios.

5. CIERRE DEL BUZÓN

Al momento el buzón de sugerencias del municipio se procedió a cerrarlo, verificando que las llaves de seguridad quedan en poder del integrante de la Asociación de Usuarias. Hasta la próxima fecha no recibirán

En constancia que firmo en el municipio de Palmira a las 08 horas del 08/08/2015

* Lisvy Zapata 08/08/2015
Representante de AU

* Lisvy Zapata 08/08/2015
Representante de la DLEM
Quetla-Toribio Pérez



Foto 1-2 PLANILLA DE APERTURA MÁS SOCIALIZACION DEL USO DE BUZONES



FOTO 3- TESTIGO DE LA APERTURA DE BUZONES

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

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

Alcaldía de Palmira
 N.I.: 801 3801.C07-3

LUGAR DE LA REUNIÓN:

Ensayo EPS

ASUNTO O EVENTO:

Acompañamiento Apertura de Botones

FECHA:

08/Agosto/2025

HORA:

10 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 contratarle 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 informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 29-39 o a nuestro portal www.palmira.gov.co

No.	NOMBRES	APELLIDOS	NO. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos
1	<i>Lesvy</i>	<i>Zapata</i>	<i>55150500</i>	<i>Se. Salud</i>	<i>VDI</i>	<i>lesvy.zapata@palmira.gov.co</i>	<i>3133920611</i>	<i>Ys</i>	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2	<i>Gretel</i>	<i>Phang</i>	<i>102630424</i>	<i>Ensayo</i>	<i>Profesional Asistencia y Desarrollo</i>	<i>gretelphangperu@gmail.com</i>	<i>3106791532</i>	<i>Gafasop</i>	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									



