


**ACTA DE REUNIÓN**

192.1.26.27.00000001.1037.2025000077



**Municipio de Palmira**  
**Ventanilla Única - Correspondencia Externa**  
Fecha y Hora: 2025-08-04 12:26:21  
Enviado por: Izapatah  
Radicado a: - Izapatah Nro. Fojos: 3 Nro. Anexos: 0

Alcaldía de Palmira



\*\*\* 20250289803 \*\*\*

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	08/08/2025
		Hora Inicial:	10 A.M.
Lugar:	EMSSANAR	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 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
	N° de Buzón		
Piso 1	Sala de atención a usuarios		0
	TOTAL PQRS		0

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
<p>Visita del 8/Agosto/2025:</p> <p>No se reportaron PQRSFD</p> <p>1- Mejoraron la luminaria, el clima con el mantenimiento en el área de Espera para los usuarios.</p> <p>2- Implementaron televisor que muestra los turnos con el nombre del usuario y los llamados que alcanzan a hacer.</p>						

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

- Están mejorando la experiencia del usuario frente a las instalaciones y asignación de turnos.

- Habían 2 funcionanas 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



**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   
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud  
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud 



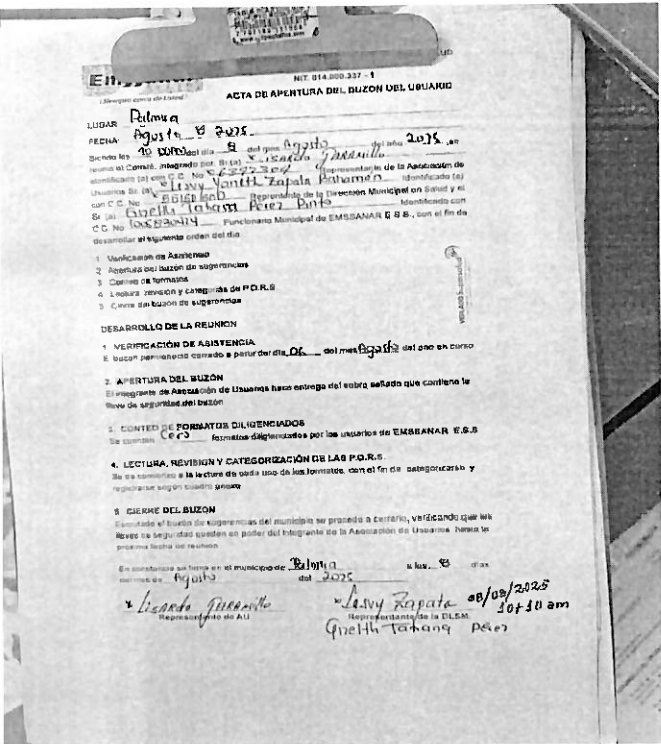
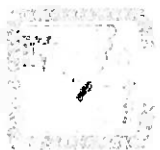


Foto 1-2 PLANILLA DE APERTURA MÁS SOCIALIZACION DEL USO DE BUZONES



FOTO 3- TESTIGO DE LA APERTURA DE BUZONES





Alcaldía de Palmira  
N.T.: 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:

Emssanar EPS

FECHA:

08/Agosto/2025

ASUNTO O EVENTO:

Acompañamiento Apertura de Buzones

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 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 contactar 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 informes 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	Leisy	Zapata	55150500	Sec. Salud	SDI	leisy.zapata@palmira.gov.co	3133920611		X	
2	Grethel Phang	Pérez Panto	1005030474	Emssanar	Prof. Andres A. La tanaque	perce@emssanar.gov.co	3106991532		X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



