

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000010



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	14/03/2025
		Hora Inicial:	11 A.M.
Lugar:	EMSSANAR EPS	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 Marzo del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 14 de MARZO 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 Área	#
BUZON 1	Sala de atención a usuarios	0
	TOTAL PQRS	0

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 Secretaria de Salud verificó la trazabilidad de la gestión de las PQRS

ACTA DE REUNIÓN

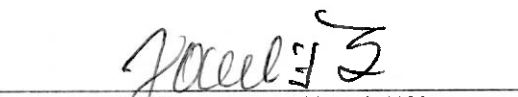
-Se anexa registro fotográfico de la visita y de las PQRS encontradas en los buzones en esta visita.

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	17/03/2025

FIRMAS:


Nombre: **TATIANA PEREZ PINTO**
Cargo: Profesional canales de atención
EMSSANAR EPS


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 



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:	14 DE MARZO 2025
ASUNTO O EVENTO:	HORA:	11 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 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, actúa 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, o a la dirección Calle 30 No. 29-38, 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	
									SI	NO
1	TATIANA	PEREZ PINTO		EMSSANAR EPS	LIDER ATENCION	<i>tatiana.perez@emssanareps.co</i>	3186797523	<i>Tatiana Perez</i>	X	
2										
3	LESVY YANETH	ZAPATA	55150500	SECRETARIA SALUD	PO1	<i>lesvy.zapata@palmira.gov.co</i>	3133920611	<i>Lesvy Zapata</i>	X	
4										
5										
6										
7										
8										
9										



FECHA	14/Marzo/2025		CÉDULA		
NOMBRE	Tatiana Pérez Pinto		TELÉFONO	3186797523	
ACTIVIDAD O TIPO DE TRÁMITE					
☐	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	☐	EDUCACIÓN EN SALUD	☒	ASISTENCIA TÉCNICA
☐	CAPACITACIÓN	☐	VACUNACIÓN	☐	CERTIFICACIÓN EN DISCAPACIDAD
☐	LICENCIA DE EXHUMACIÓN	☐	LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN	☐	AFILIACIÓN EN SALUD REGIMEN SUBSIDIADO
☐	TRASLADO CENIZAS	☐	TRASLADO DE CADÁVERES		
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD			TEMA:		
Lesvy Zapata			Apertura Buzones		
AREA O PROCESO QUE LO ATENDIO					
☐	1. FORTALECIMIENTO DE LA AUTORIDAD SANITARIA	☐	5. SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	☐	9. SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL
☐	2. GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES	☐	6. VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES	☐	10. VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES
☐	3. CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL	☐	7. SEXUALIDAD Y DERECHOS SEXUALES REPRODUCTIVOS	☐	11. ASEGURAMIENTO
☐	4. SALUD PÚBLICA Y ÁMBITO LABORAL	☐	8. ESTADÍSTICAS VITALES	☒	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
Número	Pregunta				
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?				
2	¿La información recibida fue clara, completa y actualizada?				
3	¿El personal mostró buena disposición al momento de realizar la intervención o atención?				
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 1561 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.					

