



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

TRD: 2025-192.26.27

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	03/02/2025
Lugar:	EMSSANAR	Hora Inicial:	3:30 P.M.
Participantes:	Ver listado de asistencia anexo	Hora Final:	4:00 P.M.

1. ORDEN DEL DÍA

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

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 03/ de febrero de 2025, se reunieron las personas relacionadas en el formato LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES en la sede de la Entidad que se describe en el encabezado del documento Acta de Reunión, con el propósito de dar cumplimiento con la apertura del Buzón de Sugerencias ubicado (os) dentro de las instalaciones.

En la presente acta de 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		
Nº de Buzón	Área	1 #
Buzón 1	Sala de Atención de usuarios	0
Buzón 2		
Buzón 3		
Buzón 4		
Buzón 5		
Buzón 6		
TOTAL PQRS		0



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

FIRMAS:

Nombre: TATIANA PEREZ PINTO
Cargo: Profesional Canales de Atención
EMSSANAR EPS

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

ANEXO: Listado de asistencia

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 01

Revisó: Marly Jicet Silva -Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

Aprobó: Marly Jicet Silva -Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

COMUNICADO DE INTERES- EQUIPO PQRD EMSSANAR EPS SAS No 001 DEL AÑO 2025

PARA: SECRETARIAS DE SALUD MUNICIPAL, LÍDERES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC , ASOCIACIONES DE USUARIOS, OFICINAS DE EXPERIENCIA AL USUARIO DE EMSSANAR EPS SAS PARA LOS MUNICIPIOS DE SANTIAGO DE CALI, PALMIRA, BUGA, TULUA (VALLE DEL CAUCA), POPAYAN (CAUCA), MOCOA, LA HORMIGA, PUERTO ASÍS (PUTUMAYO), TUMACO, IPIALES, TUQUERRES, LA CRUZ , LA UNION Y PASTO (NARIÑO).

DE: LÍDER DE ATENCION DE AUDITORIAS PQRD DEPENDENCIA JEFATURA PQRD EMSSANAR EPS SAS.

ASUNTO: SOCIALIZACION APERTURA DIARIA BUZONES DE SUGERENCIAS OFICINAS EMSSANAR EPS SAS PARA EL AÑO 2025

FECHA: 10 DE ENERO 2025

Dando cumpliendo a lo establecido en el protocolo para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias versión 13 con fecha de edición de octubre 2024 de Emssanar EPS SAS, el cual tiene como objeto 'establecer los lineamientos para la gestión eficiente de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas por los usuarios, entidades de vigilancia y control o particulares mediante la recepción, trámite y el envío oportuno de respuestas, de tal manera que se logre la satisfacción de las necesidades y requerimientos para recuperar la confianza del usuario afectado', se cuenta con una herramienta que le permite a la organización conocer las condiciones de calidad del servicio ofrecido, haciendo una detección de las presuntas falencias durante la prestación de los servicios para la mejora de los procesos, velando por el cumplimiento de los derechos fundamentales del usuarios,

Por lo anterior tenemos el honor de invitar a Usted o a quien se delegue a participar como veedores, de la apertura de buzones de usuarios de Emssanar EPS SAS durante la vigencia 2025, la cual se realiza de manera diaria en las oficinas de Experiencia al usuario priorizadas en los municipios de Cali, Pasto, Popayán, Mocoa, Puerto Asís, Tumaco, Ipiales, Túquerres, Palmira, Tuluá, Buga, La Cruz, la Unión (Nariño), la Hormiga, con la participación de un usuario testigo en sala que se encuentre presente en el momento y esté debidamente identificado como afiliado a la EPS.

Vigilado



Verificación: 01.01.2025
Código de verificación: 01.01.2025-04
Web: www.emssanar.com.co | Tel: 012-000-0000



Entidad: www.emssanar.com.co
Código de verificación: 01.01.2025-04
Tel: 012-000-0000


[emssanareps.co](http://www.emssanareps.co)

Cordialmente

Paula Andrea Barona Arboleda.

PAULA ANDREA BARONA ARBOLEDA

Líder de Atención de Auditorias de PQRD

EMSSANAR EPS SAS

Copia – Presidente o representante de Asociados Emssanar EPS SAS

Revisó y Aprobó – Doctora Aydee Liliana Calderón – Jefatura PQRD

Vigilado

 **Superalud**



Atención al cliente
Centro de Atención al Cliente
WhatsApp: +573 300 000 0000



10-800-900-1111 ext. 00000000
Línea gratuita para telefonos
(600) 514-1234



emssanareps.co



Alcaldía de Palmira

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETAZIA DE SALUD

LUGAR DE LA REUNIÓN:

ASUNTO O EVENTO: **Apertura Buzón de Sugamoxas**

FECHA: **03/Feb/2023**
HORA: **3:30 p.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 contabilidad por nuestras diferentes canales de comunicación para mantenerse 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. Sabo que usted informe no estar interesado en estas comunicaciones podrá solicitar la supresión de datos personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2708505, e informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atenciónciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 29-39, o a nuestro portal www.palmira.gov.co

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

No.	NOMBRES	APELLIDOS	NO. DE CEDULA	EMPRESA- ENTIDAD- DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos	
									SI	NO
1	Lesvy Yaneth	Zapata	55150500	Sectanaria Salud	Profesional	lesvy.zapata@palmira.gov.co	3133920611	11	X	
2	Yaneth	Tigreos Gómez	66666846	Emssanar	Oficina Zonal	Yaneth.tigreos.gomez@emssanar.ps.co	3178959492		X	
3	Tatiana	Pérez Pinto	1005830424	Emssanar	Reclonales	Tatiana.perez@emssanar.ps.co	3186797532		X	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

Cantidad de Buzones: 1