

ACTA DE REUNIÓN

TRD: 2025-192.26.27

| | | | |
|---|------------------------------------|----------------------|------------|
| Tema: | APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS | Fecha: | 03/02/2025 |
| | | Hora Inicial: | 3:30 P.M. |
| Lugar: | EMSSANAR | Hora Final: | 4:00 P.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 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 | | |
|---------------------------|------------------------------|----------|
| N° 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
Nº. 691.380.007-3

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

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



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 ASIS (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 cumplimiento a lo establecido en el protocolo para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias version 13 con fecha de edicion 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

Supersalud



Atención al Usuario
Línea de atención al usuario: 01 801 11 11 11
WhatsApp: 313 801 11 11 11



Indicadores de calidad de atención
Línea de atención al usuario: 01 801 11 11 11
WhatsApp: 313 801 11 11 11



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 Asousuarios Emssanar EPS SAS

Revisó y Aprobó – Doctora Aydee Liliana Calderón – Jefatura PQRD



Alcalda de Palmira

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcalda Municipal de Palmira
SECRETARIA DE SALUD

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:

Emssanar

ASUNTO O EVENTO:

Apertura Buzón de Sugencias

FECHA: 03/Febrero/2025
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 tercer, forman parte de esta base de datos de confiables para los fines exclusivos de nuestra área, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contadante por nuestros diferentes canales de comunicación para mantener 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: 2708305, e informes 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 ELECTRONICO | CELULAR | FIRMA | Autorización de uso datos | |
|-----|--------------|----------------|---------------|------------------------------------|-------------|--------------------------------|------------|-------|------------------------------|--|
| 1 | lesvy Yaneth | Zapata | 55150500 | Secretaria Salud | Prof. DI | lesvy.zapata@palmira.gov.co | 3137920611 | Yes | X | |
| 2 | Ynild | Tigrales Gómez | 66655846 | Emssanar | Capta Zonal | Ynild.tigrales@emssanar.gov.co | 3178959492 | | | |
| 3 | Tatiana | Pérez Pinto | 1005830424 | Emssanar | At. Lomas A | tatiana.perez@emssanar.gov.co | 3186792532 | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | |

Cantidad de Buzones: 1