

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000091

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	02/10/2025
		Hora Inicial:	9:30 A.M.
Lugar:	EMSSANAR	Hora Final:	10.00 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 Octubre del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 02 de Octubre de 2025, se reunieron las personas relacionadas en el formato LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES en la sede de la Entidad, con el propósito de 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		
N° de Buzón	Área	
Buzón 1	Sala de atención al Usuario	1
Buzón Farmacia	Sala de Atención Usuario	0
TOTAL PQRS		

ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS (TOMAMOS UNA MUESTRA):

NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICÓ LA PETICIÓN	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICIÓN	RESPUESTA OPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INCOMPLETA AL USUARIO	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA PARA EL USUARIO

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 Secretaría 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



Alcaldía de Palmira
N.º: 891.380.007-3

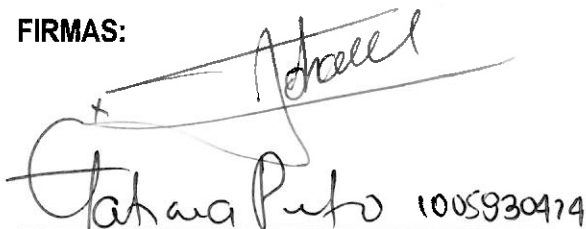
República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
«Organismo»

ACTA DE REUNIÓN

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
2	Envío copia digital del acta de visita para apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	02/11/2025

FIRMAS:


Nombre: TATIANA PEREZ PINTO Y/O
ANGELINE LASSO
Cargo: Lider Atención al usuario
EMSSANAR EPS


Nombre: OLGA MERY GUTIERREZ
FLOREZ
Cargo: profesional 01-Contratista
participación.salud@palmira.gov.co

Contacto: 3217150684

ANEXO: Listado de asistencia

Proyectó: Olga Mery Gutiérrez Florez 
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud 

«CENTRO»
«Dirección»
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312



 República de Colombia Departamento del Valle del Cauca Alcaldía Municipal de Palmira SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN			LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES							
EMSSANAR IPS			FECHA: jueves, 2 de octubre de 2025 HORA: 11:00 a. m.							
ASUNTO O EVENTO: ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS										
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, 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 infórmenos 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	TATIANA	PEREZ PINTO	1005930424	Emssanar	Profesional	C. fclana perez@emssanar.es	3186797532	Gohwer.	SI	NO
2	OLGA MERY	GUTIERREZ								
3	John Andres	Cardona Iran	1143024934	Ensalud	P. Furmen	Furmen@palmira.gov.co	3177677000		SI	NO
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

Prox. visita: 19 nov. d: 9:30 Am



FOTO 1 BUZON EMSANAR- FIRMA DE ACTA DE APERTURA



FOTO 2 BUZON EMSSANAR- APERTURA BUZON DE FARMACIA

REGISTRO FOTOGRAFICO APERTURA DE BUZONES EMSSANAR
