

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000088

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	24/09/2025
Lugar:	EMSSANAR	Hora Inicial:	9:30 A.M.
		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 Septiembre del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 24 de Septiembre 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 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	
Buzón 1	Sala de atención al Usuario	Ø
TOTAL PQRS		Ø

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
Se procede a la apertura de buzón y se observa 0 PQRS. Realizo socialización de la importancia de la utilización de los buzones de sugerencias con el propósito de saber el grado de satisfacción de los usuarios. Se anexa registro fotográfico de la visita y de la socialización.						

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

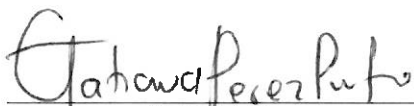
- La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias SI.
- La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado SI
- La Secretaria de Salud verificó la TRAZABILIDAD de la gestión de las PQRS SI
- Se anexa registro fotográfico de la visita y de las PQRS encontradas en los buzones en esta visita.SI

ACTA DE REUNIÓN

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N°	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	24/10/2025

FIRMAS:



Nombre: **TATIANA PEREZ PINTO Y/O
ANGELINE LASSO**

Cargo: Líder 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 

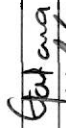
 Alcaldía de Palmira Nº 891 380 007.3		República de Colombia Departamento del Valle del Cauca Alcaldía Municipal de Palmira SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN									
LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES											
LUGAR DE LA REUNIÓN: EMISSANAR EPS											
ASUNTO O EVENTO: ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS											
										FECHA:	miércoles 24/09/2025
										HORA:	2 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, formar 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 infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 28-38, 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 Pérez Pinto	Gómez	1005930474	Emissanar	Profesora en formación	periz@emissanar.gov.co	318674532		X		
2	Elvira Pérez	Gómez	38113041	Sec. Salud Appt. Prof. Univ.			38853041		X		
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											



FOTO 1. APERTURA BUZON EMSSANAR



FOTO 2.SOCIALIZACION DE LA IMPORTANCIA DE UTILIZAR LOS BUZONES DE SUGERENCIAS



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	24/10/2025

FIRMAS:

Nombre: **TATIANA PEREZ PINTO Y/O ANGELINE LASSO**
Cargo: Líder 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

Proyecto:
Revisó:
Aprobó:

Olga Mery Gutiérrez Florez

Marily Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud
Marily Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud

Firma: a. Delacruz Flores 9/11/25

«CENTRO»
«Dirección»

www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312

