

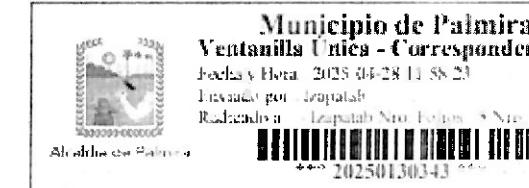


Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN**

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000026



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	29/04/2025
Lugar:	CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA	Hora Inicial:	1 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 Abril del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 29 de ABRIL de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA, 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 dirigir 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	
Piso 1	Buzón	Consulta Externa
		TOTAL PQRS

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

-La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias.

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





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

- La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado
- La Secretaría de Salud verificó la trazabilidad de la gestión de las PQRS
- 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	5/05/2025

FIRMAS:

Nombre: MARIA GABRIELA JIMENEZ
Cargo: Líder de Atención al usuario
Centro de Excelencia Santa Helena

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

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones

Proyectó:
Revisó:
Aprobó:

Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 01
Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaria de Salud
Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaria de Salud

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





FOTO 1: ESCRUTINIO APERTURA DE BUZONES

DETALLE DEL FORMATO										PERSONA QUE ABRE EL BUZON EN LA SEDE		TESTIGO	
FECHA	CANTIDAD DE FORMULARIOS	No Peticiones	No quejas	No reclamos	No sugerencias	No felicitaciones	CARGO	NOMBRE	FECHA	RANK	FIRMA	RANK	FIRMA
4/03/2025	8	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
7/03/2025	8	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
11/03/2025	2	1	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
14/03/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
18/03/2025	1	0	0	1	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
21/03/2025	8	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
25/03/2025	1	0	0	0	1	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
28/03/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
1/04/2025	2	0	2	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
4/04/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
8/04/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
11/04/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
15/04/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
18/04/2025	0	1	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
22/04/2025	0	0	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
25/04/2025	2	0	2	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		
29/04/2025	0	0	0	0	8	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	18/03/2025	Nora Gutierrez	20/03/2025		

FOTO 2: PLANILLA REGISTRO DE PQR DEL MES DE ABRIL 2025



00A 24
34-62

República de Colombia
 Departamento del Valle del Cauca
 Alcaldía Municipal de Palmira

SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN



Nit.: 891-380-007-3

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN: CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA IPS

FECHA:

29 DE ABRIL 2025

ASUNTO O EVENTO: ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

HORA:

1 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 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, actuará 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 informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atenciónalciudadano@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 de datos
1	MARIA GABRIELA	JIMENEZ		SANTA HELENA	LIDER SIAU	Mari_18gabriela@gmail.com	3176575847		Si
2									No
3	LESVY YANETH	ZAPATA	55150500	SECRETARIA SALUD	PO1	lesvy.zapata@palmira.gov.co			
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									



FECHA	29/04/2025	CÉDULA	1126910367				
Nombre	Nidia Gabriela Jiménez	TELÉFONO	3176575847				
ACTIVIDAD O TIPO DE TRÁMITE							
<input type="checkbox"/>	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	<input type="checkbox"/>	EDUCACIÓN EN SALUD	<input checked="" type="checkbox"/>	ASISTENCIA TÉCNICA		
<input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN	<input type="checkbox"/>	VACUNACIÓN	<input type="checkbox"/>	CERTIFICACIÓN EN DISCAPACIDAD		
<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE EXHUMACIÓN	<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN EN SALUD REGIMEN SUBSIDIADO		
<input type="checkbox"/>	TRASLADO CENIZAS	<input type="checkbox"/>	TRASLADO DE CADÁVERES				
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	Lesly Zapata		TEMA:	Apertura Buzones			
ÁREA O PROCESO QUE LO ATENDIO							
<input type="checkbox"/>	1. FORTALECIMIENTO DE LA AUTORIDAD SANITARIA	<input type="checkbox"/>	5. SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	<input type="checkbox"/>	9. SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL		
<input type="checkbox"/>	2. GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES	<input type="checkbox"/>	6. VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES	<input type="checkbox"/>	10. VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES		
<input type="checkbox"/>	3. CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL	<input type="checkbox"/>	7. SEXUALIDAD Y DERECHOS SEXUALES REPRODUCTIVOS	<input type="checkbox"/>	11. ASEGURAMIENTO		
<input type="checkbox"/>	4. SALUD PÚBLICA Y AMBITO LABORAL	<input type="checkbox"/>	8. ESTADÍSTICAS VITALES	<input checked="" type="checkbox"/>	12. PARTICIPACIÓN SOCIAL		
<p>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-Satisficho y 5- Muy Satisficho.</p>							
CRITERIOS DE CONTROL			1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NEUTRAL	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
Número	Pregunta						
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?						X
2	¿La información recibida fue clara, completa y actualizada?						X
3	¿El personal mostró buena disposición al momento de realizar la intervención o atención?						X
Por favor marque con una "X" si el trámite o intervención le generó algún tipo de costo?				SI	NO		
				<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES GENERALES							
<p>AVISO: En el cumplimiento de la ley 1581 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 contáctenos por nuestros diferentes canales de comunicación.</p>							





Página 1 de 1

Teléfono: 2855121
www.palmira.gov.co

Calle 30 No. 29 - 39; Codigo Postal 763533

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Alcaldía de Palmira - CAMP

Diseño Andrea Cadena Bastidas - Área de Salud Pública

Revisión: Delsy Andrea Cadena Bastidas - Técnico Área de Salud

Aprobación: Delsy Andrea Cadena Bastidas - Subsecretario de Salud Pública

DEISY ANDREA CADENA BASTIDAS

Agradecido,

Agradezco de antemano su atención y colaboración.

Adjunto a esta solicitud las constancias que acreditan mi participación como jurado de votación en los menesteres de las elecciones de 2024, de acuerdo con lo dispuesto por la normatividad vigente.

Por medio de la presente, solicito la compensación correspondiente por los días que preste servicio como jurado de votación en las fechas del 24 de noviembre y 1 de diciembre de 2024.

Gratitud Saldado,

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OTRO

DEVOLVER

DEVOLVER

ENTREGAR

ENVIAR COPIA

DAR RESPUESTA

PARA SU INFORMACIÓN

ENVIAZ PROYECTO DE

ENVIAZ RESPUESSTA

FAVOR DAR COMCEPTO

FAVOR TRAMITAR

ASUNTOS

ENCONTRARSE DEL

RESPUESTA

DE:

DESY ANDREA CADENA BASTIDAS

Técnico Área de Salud

PARA: ANDERSON MAURICIO MARTINEZ DOMINGUEZ

Subsecretario de Salud Pública

Palmira, 17 / Diciembre / 2024

TRD-2024-191.8.1.228

NOTA INTERNA

SUBSECRERATIA DE SALUD PÚBLICA

Alcaldía Municipal de Palmira
Departamento del Valle del Cauca
República de Colombia



Nit: 891380007-3