

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000002

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	19/02/2025
		Hora Inicial:	2: 30 P.M.
Lugar:	CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELANA	Hora Final:	3+15 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 19/ 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 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		1
N° de Buzón	Área	#
Buzón 1	Consulta externa	1
TOTAL PQRS		1

Durante la visita se le solicitó al personal encargado de los buzones de sugerencias y gestión de las PQRS que mostraran un caso y la respuesta enviada al usuario, estos se adjuntan al final del documento en forma de anexo: SI _____ NO _____

Se encontraron PQRS en Enero 2025: SI _____ NO _____

Se Anexa planilla de PQRS Enero 2025: SI _____ NO _____

ACTA DE REUNIÓN

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias.
La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias
La Secretaria de Salud verificó la trazabilidad de la gestión de la PQR

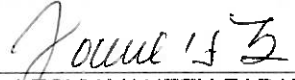
4. RESUMEN DE COMPROMISOS

Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Envío copia digital del acta de visita para apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	19/02/2025

Después de transcurridos al menos 15 días hábiles de la visita de escrutinio, el personal de la Secretaria de Salud como ente de inspección, vigilancia y control del buen uso de los buzones de sugerencias, de manera aleatoria seleccionó un (1) PQRS y se solicitó a la apersona encargada del proceso, la trazabilidad de asignación del caso al área encargada y la gestión oportuna y efectiva de la respuesta. Si _____ NO _____ (NO APLICA PARA ESTA APERTURA)

FIRMAS:


Nombre: YAMILETH BARANDICA
Cargo: Coordinadora Calidad


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

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







Alcaldía de Palmira

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

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN: C.E. Santa Helena

ASUNTO O EVENTO: Acompañamiento Apertura de Buzón

FECHA: 19 febrero 2025

HORA: 2:30 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 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 mantenerlo 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: 2708505, 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	
									SI	NO
1	<u>Yamileth</u>	<u>Barandicoa</u>	<u>1130607618</u>	<u>C.E. Santa Helena</u>	<u>Coor. Calidad</u>	<u>yamileath313@yahoo.es</u>	<u>3128528384</u>	<u>Yamileth B.A</u>		
2	<u>Maria Gabriela</u>	<u>Jimenez</u>	<u>1126910367</u>	<u>C.E. Santa Helena</u>	<u>Lider Atencion Ciudad</u>	<u>maria6gabriel@gmail.com</u>	<u>3176575847</u>	<u>Maria Jimenez</u>		
3	<u>Lesvy Yaneth</u>	<u>Zapata Bahamón</u>	<u>55750500</u>	<u>Secretaria Salud</u>	<u>POS</u>	<u>Participacion-salud@palmira.gov.co</u>	<u>313320611</u>			
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

Se abre Martes y Viernes (Mañanas) agendar con Ma. Gabriela al 3176575847

Se apertura el Martes y se encontro 1 PAR (18/02/2025)

Revisar trazabilidad en visita de Marzo/2025

