

**ACTA DE REUNIÓN**

192.1.26.27.00000001.1037.2025000067



**Municipio de Palmira**  
**Ventanilla Única - Correspondencia Externa**  
Fecha y Hora: 2025-07-14 10:10:19  
Recibido por: Izaguirre  
Radiando a: - Leptalah Mto. Fúlgos 3 Nto. Arcos 10  
\*\*\* 20250260823 \*\*\*

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	17/07/2025
		Hora Inicial:	2 P.M.
Lugar:	CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA	Hora Final:	

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 Julio del año 2025.

**2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA**

- 2.1. El día 17 de Julio 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 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
	Nº de Buzón	Área	#
Piso 1	Buzón	Consulta Externa	1
		<b>TOTAL PQRS</b>	<b>1</b>

ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN EL MES  
INMEDIATAMENTE ANTERIOR (TOMAMOS UNA MUESTRA):

NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICO LA PETICION	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICION	RESPUESTA OPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA A INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA A INCOMPLETA	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA
1.RUBIELA PALACIOS CONTACTO: 3137520538 CEDULA: 29.677.977	Usaria a la que le cambiaron de sitio sin consultar y ella no se siente conforme. Igualmente dice que le están cobrando los copagos y que actualmente ella no está trabajando.					
2.Juan Felipe Cupides Cuarán Contacto 3167057660 Cédula 3314548348	Queja : "Ne molesta que portres minutos que ellos mismos en la caja se demoraron en facturar me hagan cancelado la cita sin tan solo tomarse la molestia de llamar al... Queja anexa.					

**ACTA DE REUNIÓN**

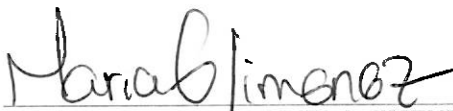
**3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN**

- 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 con personal calificado \_\_\_\_\_
- La Secretaria 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	30/07/2025

**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: 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 

«CENTRO»  
«Direccion»  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312







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:	IPS Centro de Excelencia Santa Helena		FECHA:	17/Julio/2025
ASUNTO O EVENTO:			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 compare 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 informes sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: [atencionciudadano@palmira.gov.co](mailto:atencionciudadano@palmira.gov.co), o a la dirección Calle 30 No. 29 -39, o a nuestro portal [www.palmira.gov.co](http://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	Harcu Gabriela	Pinenez Falconero	4426910367	IPS Santa Helena	Lit.A. al usuario	Mari 18gabriele@gmail.com	317651574		X	
2	Lenny Yaneth Zapata Bahr		55150500	Soc. de Salud	POJ	lenny.zapata@palmira.gov.co	3133920611		X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										







PELIGRO: CUELAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
Fecha de Emisión: 13/10/2016  
Fecha de Revisión: 12/01/2023  
Versión: 3  
Página: 1 de 1

CONSECUTIVO No. 1

PETICION ☐ QUEJA ☒ RECLAMO ☒ SUGERENCIA ☐ FELICITACIONES ☐

INFORMACION BASICA DEL USUARIO

Fecha: 15 Julio 2023  
Tipo y No. De identificación: 1114 548 348  
Apellido(s) y Nombre(s): Andres Cuaron Juan Felipe  
Telefono Residencia: 3167 057 660  
Direccion Residencia: Cll 90 # 236 - 36  
EPS A que esta afiliado(a): SGA  
E-Mail: andy.cuaron22@hotmail.com  
Nombre Empresa Labora:

ESPACIO PARA SU MENSAJE

Me molesta que por solo 3 minutos que el médico en la sala se demorara en facturar me hayan cancelado la cita sin tan solo tomarse la molestia de llamar al médico a preguntar si todavía me podía atender, me dijeron que ya se fue la hora ya el médico no la podía atender... Yo fui a las 11:30 am y estaba facturado a las 11:28 am pero como el chico es un aprendiz se demora en facturar el Dr. Idalio y ya le avisaba a las 11:33 am y por eso me cancela la cita

Nora Gutierrez

DETALLE DEL FORMATO

MES: JULIO-AGOSTO/2025  
PERSONA QUE ABRE EL BUZON EN LA SEDE

Entiendo me molesta que hacen eso porque cuando uno llega bien temprano a una cita a veces tiene que esperar hasta a hora y hasta más para que el médico atiende vuelva y por la la cita me hacen en la tarde a las 4:00pm luego 20 minutos antes y me llaman a las 4:25pm que como el médico estaba retrasado y así no deben ser las cosas. Si exigen puntualidad también sean obligados al llamar porque uno también tiene que agendar...



CRONOGRAMA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS

Fecha de Emisión: 21/10/2018

Código: VERSION: 2

Fecha de Revisión: 06/05/2022

F-GC-14 PAGINA: 1 de 1

SEDE: CEC SANTA HELENA

MES: JULIO-AGOSTO /2025

DETALLE DEL FORMATO							PERSONA QUE ABRE EL BUZON EN LA SEDE			TESTIGO	
FECHA	CANTIDAD DE FORMATOS	Nº PETICIONES	Nº QUEJAS	Nº RECLAMOS	Nº SUGERENCIAS	Nº FELICITACIONES	CARGO	NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA
1/07/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	<i>[Signature]</i>	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
4/07/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	<i>[Signature]</i>	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
8/07/2025	2	0	2	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	<i>[Signature]</i>	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
11/07/2025	1	0	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	<i>[Signature]</i>	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
15/07/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	<i>[Signature]</i>	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
18/07/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
22/07/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
25/07/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
29/07/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
1/08/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
5/08/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
8/08/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
12/08/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
15/08/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
19/08/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
22/08/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	
26/08/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez		Nora Gutierrez	