

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000067



Alcaldía de Palmira

Municipio de Palmira  
Ventanilla Única - Correspondencia Externa  
Fecha y Hora: 2025-07-14 10:10:39  
Emitido por: Izquierdo  
Radicado a: - Izquierdo Nro. Piso: 5 Nro. Oficina: 0  
\*\*\* 20250200823 \*\*\*



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	17/07/2025
Lugar:	CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA	Hora Inicial:	2 P.M.
Participantes:	Ver listado de asistencia anexo	Hora Final:	

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			
Piso 1	Nº de Buzón Buzón	Área Consulta Externa	1 #
		TOTAL PQRS	

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





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 INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INCOMPLETA	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA
1.RUBIELA PALACIOS CONTACTO: 3137520538 CEDULA: 29.677.977	Usuaria 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 Cedula 1114548348	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 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	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 –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

«CENTRO»  
«Dirección»  
[www.palmira.gov.co](http://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



Alcaldía de Palmira

Nº.: 891 380.007-3

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:

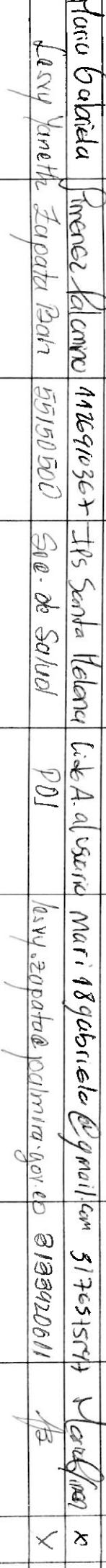
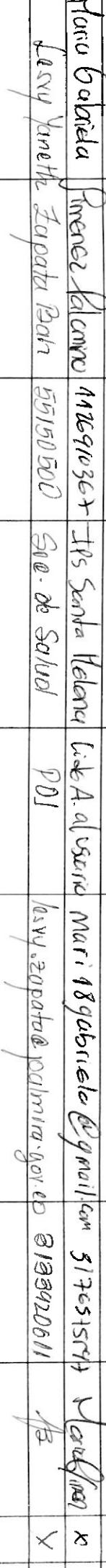
IPS Centro de Excelencia Santa Helena

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 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 [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
1	Mario Gabriel	Rivero Llano	1126910367	IPS Santa Helena	Lic. A. Alvarado	Mario.gabriel@gmail.com	3175155747		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
2	Lesly Yanelle	Zapata Bolañ	55150500	Soc. de Salud	POJ	lesly.zapata@palmira.gov.co	3133920611		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									





TIPO DE DOCUMENTO: PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN	
PELICIÓN: 3, QUEJA: 3, RECLAMOS: 3, SUGERENCIAS: 3, FELICITACIONES: 3	
FECHA DE EMISIÓN: 13/10/2016	FECHA DE REVISIÓN: 12/01/2017
DIGITO: F-GC-07	VERSIÓN: 3
PÁGINA: 1 de 1	

PETICIÓN	QUEJA	<input checked="" type="checkbox"/> RECLAMO	<input checked="" type="checkbox"/> SUGERENCIA	<input type="checkbox"/> FELICITACIONES
INFORMACIÓN BÁSICA DEL USUARIO				
Fecha	15 JULIO 2023			
Tipo y No. De Identificación:	1114543346			
Apellido(s) y Nombre(s):	Ampudia Cuellar Juan Felipe			
Teléfono Residencia:	3162705766			
Dirección Residencia:	Cll 70 # 235 - 36			
EPS A la que está afiliado(s):	SURA			
E-Mail:	andycm72@hotmail.com			
Nombre Empresa Labora				
ESPAZIO PARA SU MENSAJE				
<p>Me molesta que por solo 3 minutos que el Dr. nijos en en la cita se demoraran en facturar me hacen cancelada la cita sin tan solo tenerse la molestia de llamar al médico a preguntar si todavía me podía atender, me dijeron que se pasa la hora ya el médico no la puede atender... Punto es que a las 11:30 am y estaban festejando a los 11:23 am paga como el chico es un ignorante se demora en festejar el Dr. Idealid y ya le apuntan las 11:33 am y por eso me cancela</p> <p>1x utp</p>				
				Nora Gutiérrez

DETALLE DEL FORMATO

MES: JULIO-AGOSTO /2025

F-GC

PERSONA QUE ABRE EL BUZÓN EN LA SEDE

Entonces me molesta que lejen esa pregunta cuando una llega bien temprano a una cita porque tiene que esperar hasta 2 horas y hasta más para que el médico la atienda. Vuelvo y pido la cita me la dan en la tarde a las 4:00 pm. Llego 20 minutos antes y me llaman a las 4:15 pm. Entonces el médico estuvo retrasado 45 min. En los otros, si exigen puntualidad también son obligaciones. Deseo que el Dr. nijos por que los bimbos tiene que

Gracias

ACTA DE REUNIÓN  
Número 019  
SANTA HELENA SAS

Formato

CRONOGRAMA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS

Fecha de Emisión: 21/10/2016	Código: F-GC-14	Formato									
Fecha de Revisión: 06/05/2022	versión: 2	Página: 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. FELIGRACIONES	CARGO	NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA
1/07/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez		
4/07/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez		
6/07/2025	2	0	2	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez		
11/07/2025	1	0	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez		
15/07/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez		
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		