

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000057


Municipio de Palmira
Ventanilla Única - Correspondencia Externa
Fecha y Hora: 2025-06-17 09:49:47
Envío por: Alcaldía
Radicado a: - Español Mro. Felipe, 5 Nro. Anexos: 0
Alcaldía de Palmira
*** 20250220223 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	20/05/2025
		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 JUNIO del año 2025.

2. **DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA**

- 2.1. El día 20 de JUNIO 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
	TOTAL PQRS		1



ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN EL MES
INMEDIATAMENTE ANTERIOR (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	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA
Rubela Palaeros Celular de contacto : 3137520538 Cédula : 29677977	Usaria a la que le cambiaron de sitio sin consultar y ella no se siente conforme . No está conforme porque le cobran los copagos tanto de la cita como de examen que le practicarán .					

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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



Alcaldía de Palmira
NIT.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
«Organismo»

ACTA DE REUNIÓN

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	27/06/2025

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
Línea de Atención: 602 8912312



Fecha de Emisión: 21/10/2016

Código: VE

1ª Revisión: 06/05/2022

F GC 41 PAC



Tipo de documentos: Formato

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

Fecha de Emisión: 13/10/2016
Fecha de Revisión: 12/01/2023

Código:
F-GC-07

VERSIÓN: 3
PAGINA: 1 de 1

CONSECUTIVO No.
espacio para diligenciar por la IPS

PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
----------	-------	---------	------------	----------------

INFORMACION BASICA DEL USUARIO

Fecha: 19 Junio 2025
Tipo y No. De Identificación: 29677977 Cedula
Apellido(s) y Nombre(s): Palacios Meledo Rubiela
Telefono Residencia: 3137520538
Direccion Residencia: SGA
EPS A que esta afiliado(a): SGA
E-Mail: rubimeledo@gmail.com
Nombre Empresa Labora: No laboro

ESPACIO PARA SU MENSAJE

Cordial saludo.
Primero ya todo me cambiaron de sitio sin consultar
y no estoy conforme.
Aparte estoy desempleada y me cobran la cuota de
la cita y aparte cobran un electro no estoy
conforme se supone que estoy en el regimen subsidiado
Gracias Rubiela Palacios Meledo

Atencion al usuario

CENTRO DE EXCELENCIA CLINICA SANTA HELENA SAS									
CRONOGRAMA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS									
Fecha de Emisión: 21/10/2016					Codigo: VERSION: 2				
Fecha de Revisión: 06/05/2022					F-GC-14 PAGINA: 1 de 1				
SEDE: CEC SANTA HELENA					MES: MAYO-JUNIO /2025				
DETALLE DEL FORMATO							PERSONA QUE ABRE EL BUZON EN LA SEDE		TESTIGO
FECHA	CANTIDAD DE PQR EN TODOS	No. Peticiones	No. Quejas	No. Reclamos	No. Sugerencias	No. Policitaciones	CARGO	NOMBRE	FIRMA
2/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
6/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
9/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
13/05/2025	2	0	1	0	0	1	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
16/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
20/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
23/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
28/05/2025	1	0	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
30/05/2025	1	0	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
3/06/2025	1	0	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
6/06/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
10/06/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
13/06/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
17/06/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
20/06/2025	1	0	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
24/06/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
27/06/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez

FOTO 1. REGISTRO DIARIO DE PQRSFD ENCONTRAS EN EL BUZON



FOTO 2. USUARIA TESTIGO DE LA APERTURA DE BUZON



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:	Instalaciones Centro Médico Santa Helena		FECHA:	20/ Junio / 2025
ASUNTO O EVENTO:	Acomodamiento Apertura de Buzones		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, 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: 2708505, e informes 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	Marco Jerez	Palomero	4126910367	JRS Santa Helena	Lider Atención al Usuario	mar118gabrielleguila@gmail.com	3126575543	Marco Jerez	X	
2	Leisy Zapata		55150500	SSNP	PD 1	leisy.zapata@palmira.gov.co	3133920611	Leisy Zapata	X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



