



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.202500057



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	20/05/2025
Lugar:	CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA	Hora Inicial:	2 P.M.
		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 CENTO 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

«CENTRO»
«Dirección»
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312

Página 1 de 3





Alcaldía de Palmira
Nit. 891.380.007-3

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

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
Rubiela Palaeos Celular de contacto : 313 752 0538 Cédula : 29677977	Usuaria a la que le cambiaron de sitio sin consultar y ella no se siente conforme . No está conforme porque le cobran los expagos tanto de la visita como de examen que le practicaran .					

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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

«CENTRO»
«Dirección»
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
«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 –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
Línea de Atención: 602 8912312



Fecha de Emisión: 21/10/2016

Codigo: VE

Revisión: 06/05/2022

ECC 1A PAG



Tipo de documentos: Formato

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

Fecha de Emisión: 13/10/2016

Codigo:

VERSIÓN: 3

Fecha de Revisión: 12/01/2023

F-GC-07

PAGINA: 1 de 1

CONSECUATIVO No.
espacio para diligenciar por la EPS

PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
INFORMACION BASICA DEL USUARIO				
Fecha:	19 Junio 2025			
Tipo y No. De Identificación:	29677977 Pedraza			
Apellido(s) y Nombre(s):	Palacios Meléndez Rubleja			
Teléfono Residencia:	3137520538			
Dirección Residencia:	• S.C.A			
EPS A que está afiliado(a):	SURA			
E-Mail:	whimelledo@gmail.com			
Nombre Empresa Labora	No labro			

ESPACIO PARA SU MENSAJE

Cordial saludo.
 Primero yo todo me cambiaron de sitio sin consultar
 y no estoy conforme.
 Aparte estoy desempleado y me cobran la cuota de
 la cesta y aparte cobran un electro no estoy
 conforme se supone que estoy en el régimen subsidio de
 Gracias Rubleja Palacios Meléndez

Atención al usuario

CENTRO DE EXCELENCIA CLINICA SANTA HELENA SAS							Formato CRONOGRAMA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS				
							Fecha de Emisión: 21/10/2016	Código: F-GC-14	Version: 2		
							Fecha de Revisión: 06/05/2022		Página: 1 de 1		
							MES: MAYO-JUNIO /2025				
SEDE: CEC SANTA HELENA							PERSONA QUE ABRE EL BUZON EN LA SEDE			TESTIGO	
DETALLE DEL FORMATO											
FECHA	CANTIDAD DE FORMATOS	No. PETICIONES	No. DIRECTAS	No. RECLAMOS	No. SUGERENCIAS	No. SOLICITACIONES	CARGO	NOMBRE	PERÍODO	NOMBRE	FIRMA
2/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
6/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
9/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
13/05/2025	2	0	1	0	0	1	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
16/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
20/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
23/05/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
26/05/2025	1	0	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
30/05/2025	1	0	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
3/06/2025	1	0	1	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
6/06/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
10/06/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
13/06/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
17/06/2025	0	0	0	0	0	0	Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Juanita Jimenez	Nora Gutierrez	<i>[Signature]</i>
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 Mídico Santa Helena

FECHA:
20 / Junio / 2025

ASUNTO O EVENTO:

Asom patamiento Apertura de Buzones

HORA:
7 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 contactarte 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 infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atenciónciudadano@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	María Pérez	Palomino	111111111	Mrs Santa Helena	Lider Atención al Ciudadano	MaríaPérez@gmail.com	3165554432	Honduras	X	
2	Luisa	Zapata	565150500	SSN P	PD	luisa.zapata@palmira.gov.co	3133920611	Jaz	X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

