

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000037



Alcaldía de Palmira

Municipio de Palmira
Ventanilla Única - Correspondencia Externa
Fecha y Hora: 2025-05-19 15:20:24
Elevado por: Izaputab
Radicado a: Izaputab Nro. Folios: 5 Nro. Anexos: 0



*** 20250167323 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	20/05/2025
		Hora Inicial:	1 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 Mayo del año 2025.
2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
- 2.1. El día 20 de MAYO de 2025, se reunieron las personas del “LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES” en la sede de la Entidad CENTO DE EXCELENCIA SANTA HELANA, 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	0
TOTAL PQRS			0



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
• Angie Andrea Gutierrez Pérez • Cc 1151959866 • Celular 3108929028 • Queja • Por Buzón	Motivada por reprogramación de una cita para el retiro de un implante de planificación.	Solucionada a los 4 días Se agenda con la paciente la reprogramación. via telefono	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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



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	6/06/2025

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





FOTO 1. VERIFICACION APERTURA BUZON 20 DE MAYO DE 2025

CENTRO DE EXCELENCIA CLINICA SANTA HELENA SAS									
Formulario									
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		
FECHA	CANTIDAD DE FORMATOS	Nº. PETICIONES	Nº. QUEJAS	Nº. RECLAMOS	Nº. SUGERENCIAS	Nº. FELICITACIONES	CARGO	NOMBRE	TESTIGO
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							Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
26/05/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
30/05/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
3/06/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
6/06/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
10/06/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
13/06/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
17/06/2025							Atención al usuario	Gabriela Jimenez	Nora Gutierrez
20/06/2025							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 2 : PLANILLA APERTURA BUZONES CON CORTE AL 20 DE MAYO DE 2024

Jews Barm Emswiler

IAEN QUE ILIGENCIA PQRS	DATO DEL PETICIONARIO		DATOS DEL EMISOR		TIPO DE PQRS					CANAL DE PRESENTACION DE LA PQRS	DESCRIPCION PQRS	CLASIFICACION
	NOMBRE Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD	TELEFONO	NOMBRE Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD	TELEFONO	A	C	E	S	L			
01/04/2025 04/12/2025	NO APLICA	NO APLICA	GUTIERREZ PEREZ ANGIE ANDREA CC 1151959866	3108929028		X				BUZON DE SUGERENCIAS	SOLICITO REALIZAR REVISION DEL AGENDAMIENTO DE MI CITA PARA RETIRO DE IMPLANTE DE PLANIFICACION, PUESTO QUE EL MIERCOLES 26 DE MARZO RECIBO UNA LLAMADA DE UN FUNCIONARIO DE USTEDES PARA NOTIFICAR QUE LA CITA QUEDA PROGRAMADA PARA EL DIA VIERNES 28 DE MARZO Y LLEGARA SUS INTALACIONES MANIFIESTAN QUE LA CITA ERA EL DIA ANTERIOR ES UNA FALTA DE RESPECTO PARA LOS USUARIOS ESTE TIPOS DE PRACTICAS YA QUE NO TIENEN EN CUENTA LAS DIFICULTADES DE LOS SUARIOS X NADIE BRINDA AYUDA	A.14 INSATISFACCION EN LA CALIDAD DE LA ATENCION POR AUXILIAR DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE IPS

Aplicativo para el registro de PARSPD de la
entidad IPS Elvina Santa Helena

Se hace tractabilidad con 1 parspd de mes de
Abril debido a que según planilla anexa de
Mayo/2024 correspondieron 2 felicitaciones y
otra que aun se encuentra en tramite.

RESPUESTA A LA PQRS	RESPONSABLE DAR RESPUESTA Y TRATAMIENTO	COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	ESTADO DE LA PQRS		FECHA DE CIERRE	NUMERO DE DIAS EN SOLUCIONAR PQRS
			ABIERTA	CERRADA		
SE IDENTIFICA QUE QUIZAS HUBO UN PROBLEMA DE COMUNICACIÓN Y LA PACIENTE ENTENDIO LA FECHA INCORRECTA. SE CONTACTA DESDE EL AREA DE ENFERMERIA Y SE REALIZA REPROGRAMACION DE PROCEDIMIENTO. SE COLOCA IMPANTE EL 9 DE ABRIL	LIDER DE ATENCION AL USUARIO	LLAMADA TELEFONICA		X	05/04/2025	4



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

Alcaldía de Palmira

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNION: Centro de Excelencia Clínica Santa Helena

ASUNTO O EVENTO: Apertura de Buzón de Sugerencias

FECHA: 20/Mayo/2025
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 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: atencionalciudadano@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 ELECTRONICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos	
									SI	NO
1	Heria E.	Jimenez	116910367	PS Santa Helena	Lider. Atencion al Usuario	Mangabakel@gmail.	3146515847	X		
2	Lesvy Zapata		55150500	S.S.M.P	PDJ	lesvy.zapata@palmira.gov.co	3133912661194	X		
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

Maria Jimenez



FECHA	20/05/25	CÉDULA	1126910367			
NOMBRE	María J. Jarameno	TELÉFONO	3176575847			
ACTIVIDAD O TIPO DE TRÁMITE						
<input type="checkbox"/>	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	<input type="checkbox"/>	EDUCACIÓN EN SALUD	<input checked="" type="checkbox"/>	ASISTENCIA TÉCNICA	
<input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN	<input type="checkbox"/>	VACUNACIÓN	<input type="checkbox"/>	CERTIFICACIÓN EN DISCAPACIDAD	
<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE EXHUMACIÓN	<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN EN SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO	
<input type="checkbox"/>	TRASLADO CENIZAS	<input type="checkbox"/>	TRASLADO DE CADÁVERES			
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD		Ledy Zapata		TEMA: Apertura Buzón		
ÁREA O PROCESO QUE LO ATENDIÓ						
<input type="checkbox"/>	1. FORTALECIMIENTO DE LA AUTORIDAD SANITARIA	<input type="checkbox"/>	5. SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	<input type="checkbox"/>	9. SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL	
<input type="checkbox"/>	2. GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES	<input type="checkbox"/>	6. VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES	<input type="checkbox"/>	10. VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	
<input type="checkbox"/>	3. CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL	<input type="checkbox"/>	7. SEXUALIDAD Y DERECHOS SEXUALES REPRODUCTIVOS	<input type="checkbox"/>	11. ASEGURAMIENTO	
<input type="checkbox"/>	4. SALUD PÚBLICA Y ÁMBITO LABORAL	<input type="checkbox"/>	8. ESTADÍSTICAS VITALES	<input checked="" type="checkbox"/>	12. PARTICIPACIÓN SOCIAL	
<p>Para nosotros es importante conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Secretaría de Salud de Palmira. Por favor marque con una "X" su nivel de satisfacción de acuerdo con la INTERVENCIÓN recibida; teniendo en cuenta calificar en una escala de 1 a 5, siendo: 1- Muy Insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Neutral, 4- Satisfecho y 5- Muy Satisfecho.</p>						
CRITERIOS DE CONTROL		1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NEUTRAL	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
Número	Pregunta					
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?					X
2	¿La información recibida fue clara, completa y actualizada?					X
3	¿El personal mostró buena disposición al momento de realizar la intervención o atención?					X
Por favor marque con una "X" si el trámite o intervención le generó algún tipo de costo?		SI		NO		
		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES GENERALES						
<div>IMPORTANTE: En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal y su decreto reglamentario 1377, la Alcaldía Municipal de Palmira, le comunica que sus datos personales no son cedidos a ninguna empresa o tercero, forman parte de nuestra base de datos para fines informativos, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarlo por nuestros diferentes canales de comunicación.</div>						

OK Ingresado

