

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.20250000

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	14/11/2025
		Hora Inicial:	10:00 A.M.
Lugar:	CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA	Hora Final:	10:30 A.M
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 Septiembre del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 14 de noviembre de 2025, se reunieron las personas relacionadas en el formato LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES en la sede de la Entidad, con el propósito de 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		
N° de Buzón	Área	
Buzón 1	Sala de Consulta Externa	1
TOTAL PQRS		

ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS (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 AL USUARIO	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA PARA EL USUARIO

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

ACTA DE REUNIÓN

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
	Envío copia digital del acta de visita para apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	14/12/2025

FIRMAS:




Nombre: **MA. GABRIELA JIMENEZ**
Cargo: Líder Atención al usuario
Centro de Excelencia del Paciente.



Nombre: **OLGA MERY GUTIERREZ FLOREZ**
Cargo: profesional 01-Contratista
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto: 3217150684

ANEXO: Listado de asistencia
Registro fotográfico al interior del documento.

Proyectó: Olga Mery Gutiérrez Florez 
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 DE EXCELENCIA SANTA HELENA

