



**Alcaldía de Palmira**  
Nit.: 891.380.007-3

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

**ACTA DE REUNIÓN**

192.1.26.27.00000001.1037.20250000

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	08/08/2025
Lugar:	CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA	Hora Inicial:	2 P.M.
<b>Participantes:</b> 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 AGOSTO del año 2025.

**2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA**

- 2.1. El día 08 de agosto de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad CENTRO 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
Piso 1	Nº de Buzón Buzón	Área Consulta Externa	# 1
		<b>TOTAL PQRS</b>	

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

### 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.JUAN FELIPE CUPIDES CUARAN C.C.1114548348 CONTACTO: 3167057660	QUEJA: me molesta que por tres minutos que ellos mismos en la caja se demoraron en facturar me hayan cancelado la cita sin tan solo tomarse la molestia de llamar...	X				
2. Luis Felipe Zambrano Hurtado C.C. 14.702.481 felipezambrano.2014 @hotmail.com Contacto 3217580266	Paciente con movilidad reducida que tuvo que esperar 30 minutos para ser atendido, píse a tener un turno prioritario. Indica que es falta de humanismo con los pacientes. (personal de la ventanilla)					

### 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](http://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	30/08/2025

### FIRMAS:

Nombre: MARÍA GABRIELA JIMÉNEZ  
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 *Jicet*  
 Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud  
 Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud *MJS*

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







Alcaldía de Palmira  
N.I.: 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:	Centro de Excelencia Santa Helena IPS	
ASUNTO O EVENTO:		
FECHA:	08/agosto/2015	
HORA:	2	

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, 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 informenos 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	Jesvy	Zapata	55150500	Sce Salud	POL	jesvy.zapata@palmira.gov.co	13	X	
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									







**FOTO 1. PLANILLA DE REGISTRO DE PQR CON CORTE AL 8 DE AGOSTO DE 2025 ENCONTRADAS EN EL BUZON**

CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA SAS		CRONOGRAMA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS			
		Formato Fecha de Emisión: 24/07/2018			
		Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones			
		Tipo de Documento: Formato			
		PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELITACIONES			
		Código: FGS-07 Versión: 2 Página: 1 de 1			
		Fecha de Emisión: 13/02/2018 Fecha de Revisión: 12/01/2023			
PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSECUTIVO N° Número para diligenciar por el Oficinista	
INFORMACIÓN BÁSICA DEL USUARIO					
Fecha:				06-09-2018-2021	
Tipo y No. De Identificación				C.C. 141202481	
Apellido(s) y Nombre(s)				Santos Wong Martínez Luis Felipe	
Teléfono Residencia				01023587664	
Dirección Residencia				Calle 407 # 21 - U2	
EPS A que está afiliado(a)				SISAL - CPS	
E-Mail:				F.santoswong2014@hotmail.com	
Nombre Empresa Labora				Ensayo y Desarrollo	
ESPACIO PARA SU MENSAJE					
<p>Soy paciente con movilidad reducida desde los 10:00 m.n.      llego a las instalaciones de la sede principal para      solicitar Atención en Inglés y despues de 30      minutos fui atendida pero entre 20 de los 30      minutos ocurrieron ser Atendido punto y desarrollo      por completo para - tener de tener dicho turno tan</p>					
15/08/2025				Atención al usuario	Gabriela Jiménez
22/08/2025				Atención al usuario	Gabriela Jiménez
26/08/2025				Atención al usuario	Gabriela Jiménez

SANTA HELENA SAS		CRONOGRAMA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		Formato	
FECHA DE EMISIÓN:	21/10/2016	Fecha de Revisión:	06/05/2022	Código:	VERSIÓN: 2 F-SC-14 PÁGINA: 1 de 1
ESTA HELENA		MES:	JULIO-AGOSTO /2022		
<p>Se ha extendido másica la respuesta, sin embargo se han cumplido los plazos establecidos en la Licitación, con las demandas que los pacientes y negligencia con los servicios que se ofrecen a diario FSC.</p>					

**FOTO 2 Y 3. QUEJA ENCONTRADA EN VISITA DEL 8 DE AGOSTO DE 2025**

