ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000090

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	**Fecha:**	26/09/2025
		Hora Inicial:	11;00 A.M.
Lugar:	**CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA**	**Hora Final:**	11:30 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 24 de Septiembre 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 de 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	2
	1 PQRS 1 felicitac	
TOTAL PQRS		

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N°	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
2	Envío copia digital del acta de visita para apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	24/10/2025

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

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 INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INCOMPLETA AL USUARIO	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA PARA EL USUARIO
Luis Felipe Zambrano Hurtado **Cc 14.702.481** **Felipezambrano.2014@hotmail.com** 24.09.2025 PATIÑO Arrieta Arlet del Carmen. cc 32.785.886. EPS: SURA. mala atencion en citamédica	Paciente con movilidad reducida, que tuvo que esperar 30 minutos a pesar de tener su turno Que falta de humanismo con los pacientes.					

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
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

CENTRO DE EXCELENCIA SANTA HELENA	FECHA:	viernes, 26 de septiembre de 2025
ASUNTO O EVENTO: **ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS**	HORA:	11:00 a. 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 infórmenos 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 ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos SI	NO
1	MARIA GABRIELA	JIMENEZ	1126910367	CEC Santa Helena	Lider Atencion al Usuario	mari18gabriela@gmail.com	3176575844	[illegible]	X	
2	OLGA MERY	GUTIERREZ	38853041	Sec Salud.	[illegible]	olgamery.gutierrez@gmail.c	3217150684	[illegible]	X	
3	NORALBA	GUTIERREZ	31166212	CEC SANTA HELENA	SECRETARIA	secretariadegerenciacec@gmail.com	317-3317314	[illegible]	X	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

CENTRO DE EMERGENCIA CLINICA SANTA HELENA SAS	Tipo de documentos: Formato		
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES		
	Fecha de Emision: 13/10/2016	Codigo:	VERSION: 3
	Fecha de Revisión: 12/01/2023	F-GC-07	PAGINA: 1 de 1

CONSECUTIVO No. espacio para diligenciar por la IPS	

PETICION		QUEJA	X	RECLAMO		SUGERENCIA		FELICITACIONES	

INFORMACION BASICA DEL USUARIO

Fecha	24-09-2025
Tipo y No. De Identificacion	CC 32785886
Apellido(s) y Nombre(s)	PATIÑO ARROYTA ARLETT DEL CARMEN
Telefono Residencia	3106109734
Direccion Residencia	
EPS A que esta afiliado(a)	SURA
E-Mail	arlettecpu76@gmail.com
Nombre Empresa Labora	

ESPACIO PARA SU MENSAJE

llego a la cita con 15 minutos de atencion a la hora estipulada 12:40 M.M. y me recepcionan en la sede PAC y me dicen que la Dra atiende en la sede principal. a los 10 minutos de llegar Dicen que se cae el sistema. me acerco a las 1:00 pm y dicen que la Dra ya se fue y que no me pueden atender

Alcaldía de Palmira

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

FECHA	miercol
HORA	

REUNIÓN: IPS GESENCRO

ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

...imiento 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 o... ...an 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 tendencia... ...las preferencias que usted nos ha manifestado previamente actuará como responsable de tratamiento de estos datos para los mismos propósitos. Salvo que usted informe no estar interesado de estas comunicaciones podrá solicitar la supr... ...tos. Comuníquese con nuestro Teléfono 2700505 e informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionalciudadano@palmira.gov.co o a la dirección Calle 30 No. 29 - 36 o a nuestro p...

...MBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA
...ra	Mejía	1006 2585 19	Gesencro IPS	Aux Sisa	lauramelarincone gmail.com	317 7566564	Pavia ...
...a Mery	Gutierrez	38853041	Secret Salud	Prof Unidad	olgamery gutierrez@gm.com	3217150084	[illegible]