



ACTA DE REUNIÓN

TRD.2024.190.1.2.261

Tema:	SEGUIMIENTO BUZONES SUGERENCIAS COOSALUD.	Fecha:	01/11/2024
		Hora Inicial:	3:30 AM
Lugar:	OFICINA COOSALUD	Hora Final:	4:30 PM
Participantes: NASLY MILENA SUAREZ – VANESSA FERNANDEZ.			

1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1. Saludo de los participantes de la visita.
- 1.2. Seguimiento de buzones de sugerencias de COOSALUD.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.1 A las 3:30 AM el contratista profesional del área de participación de la secretaria de Salud de Palmira Vanessa Fernández se reunió con la gestora Palmira Nasly suarez de COOSALUD con el fin de socializar como va el procedimiento de la apertura de buzones del mes de octubre.

En primera instancia se entró a revisar los 6 casos pendientes por cerrar del mes de septiembre donde se evidencia el cierre de los mismos.

Posterior se reviso todos los PQRS que entraron el mes de octubre:

Resultados - Sede Palmira

- Octubre:

- Total casos: 35
- Casos cerrados: 19
- En proceso: 16

En la próxima visita se revisan los 16 casos que quedaron en proceso.

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N °	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Una vez finalizada la visita se envía consolidado donde se evidencie la trazabilidad de los PQRS seleccionados aleatoriamente al correo del funcionario de la secretaria de salud	NASLY SUAREZ	01/11/2024
2	Seguimiento a las PQRS.	VANESSA FERNANDEZ	02/11/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	01/12/2024

4. CONCLUSIONES

Desde la llegada de la gestora Palmira Nasly Suárez COOSALUD ha implementado un proceso de atención a los usuarios en el punto físico de la entidad, con el fin de que los usuarios se sientan atendidos y lo más importante tratar de brindarles una resolución a sus necesidades.

Detalles del Proceso:

- Horario de atención: lunes a viernes, 8:00 a.m. - 11:30 a.m. y 2:00 p.m. - :5:00 p.m.
- Objetivo: Resolver diversas situaciones y quejas de los usuarios.

Logros:

- Se ha proporcionado atención personalizada a los usuarios.
- Se ha resuelto un número significativo de quejas y reclamos.
- Se ha mejorado la satisfacción del usuario.



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**

ACTA DE REUNIÓN

Leída la presente acta se somete a consideración y es aprobada por los asistentes, en constancia de lo anterior suscriben el acta.

Milena Suarez

Nombre: Nasly Suarez.
Cargo: Gestora palmira.

Vanessa Fernández

Nombre: **Vanessa Fernández.**
Cargo: Contratista profesional

Proyectó: Vanessa Fernández – Profesional
Revisó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración
Aprobó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración