



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

TRD: 2024-190.1.2.211

Tema:	SEGUIMIENTO BUZONES SUGERENCIAS COOSALUD.	Fecha:	01/10/2024
		Hora Inicial:	11:30 AM
Lugar:	OFICINA COOSALUD	Hora Final:	12:30 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 11:30 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 es el procedimiento de la apertura de buzones en la entidad.

La gestora Nasly menciona que, desde que se incorporo a la entidad (24 de agosto) no se ha manejado el proceso del buzón de sugerencias, ya que desde Cali distribuyen las PQRS a nivel regional.

Canales de Atención

La entidad cuenta con varios canales para que los usuarios puedan radicar sus solicitudes, quejas, inconformidades o felicitaciones:

- Línea #921 a nivel nacional
- Formulario Web
- Redes sociales (Twitter, Facebook, entre otros)
- Supersalud



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

Proceso de Gestión de Quejas

Las quejas ingresadas a través de estos canales se registran en el aplicativo <https://coosalud.sd.cloud.invgate.net/> donde, Natalia Conu, encargada del área de servicio al cliente en Cali, descarga y distribuye las quejas a los coordinadores de zona del Valle para su seguimiento y cierre de casos.

Resultados - Sede Palmira

- Septiembre:

- Total casos: 46
- Casos cerrados: 36
- Devueltos a Cali y Roldanillo: 4
- En proceso: 6

Una vez resueltas las quejas o solicitudes, se cierran los casos en el aplicativo <https://coosalud.sd.cloud.invgate.net/>

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	01/10/2024
2	Seguimiento a las PQRS.	VANESSA FERNANDEZ	02/10/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	01/11/2024



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

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, 7:00 a.m. - 11:30 a.m. y 1:30 p.m. - :3:00 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.

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



Nombre: Nasly Suarez.
Cargo: Gestora palmira.



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

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121



