



Tema:	REVISIÓN PROCESO APERTURA DE BUZONES SUGERENCIAS EPS DE LA GENTE	Fecha:	29/09/2024
		Hora Inicial:	8:30 AM
Lugar:	OFICINA EPS DE LA GENTE	Hora Final:	10:30 AM
Participantes: PAOLA ANDREA PATIÑO – CLAUDIA SALAZAR – VANESSA FERNANDEZ.			

1. ORDEN DEL DÍA

1.1. Saludo de los participantes de la visita.

1.2 Seguimiento de los PQRS encontrados en los buzones de sugerencia en el mes en curso

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.1 La reunión entre Vanessa Fernández – Contratista de la secretaria de salud, Claudia Salazar – gestora de contratos y Paola Andrea Patiño – servicio al cliente PQRS tuvo como objetivo socializar el procedimiento de apertura de buzones en la entidad. Este proceso es crucial para recepcionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

El procedimiento de apertura de buzones de la entidad incluye:

- Apertura del buzón: Se realiza todos los días en los Puntos de Atención al Usuario, con registro y acta de apertura.
- Revisión y clasificación: Se evalúa y gestiona el contenido de los formatos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- Trámite y respuesta: Se da respuesta de fondo y oportuna de acuerdo a la normatividad vigente.



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

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 al correo del funcionario de la secretaria de salud	PAOLA ANDREA PATIÑO	20/10/2024
2	Seguimiento a las PQRS en proceso.	VANESSA FERNANDEZ	05/11/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	05/11/2024

4. Conclusiones y varios

Se evidencia un buen proceso en la respuesta a las PQRS recibidas.

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

PAOLA ANDREA PATIÑO BARREIRO

Nombre: PAOLA ANDREA PATIÑO
Cargo: Servicio al cliente PQRS.

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

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

