

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000006



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	07/03/2025
Lugar:	GESENCRO IPS	Hora Inicial:	11 A.M.
		Hora Final:	
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 Marzo del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 07 de MARZO de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad GESENCRO IPS, 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
	Nº de Buzón	Área	#
Piso 1	Buzón	Consulta Externa	2
TOTAL PQRS			

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

- La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias.
- La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado
- La Secretaria de Salud verificó la trazabilidad de la gestión de las PQRS
- Se anexa registro fotográfico de la visita y de las PQRS encontradas en los buzones de sugerencias en esta visita.

Carrera 27 No. 29-32
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312



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	11/03/2025

FIRMAS:

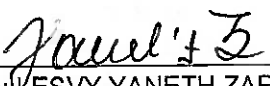
GESENCRO S.A.S
NIT 900.732.243-9

03 MAR 2025

Nombre: **MONICA QUESADA Y/O**
Cargo: Líder de Atención al usuario
GESENCRO IPS





Nombre: **MAYDOLLY MORALES**
Cargo: Trabajadora Social GESENCRO
IPS



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 
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud 

PQRS ENCONTRADAS EN ESTA VISITA PARA SEGUIMIENTO EN ABRIL 2025:	
18560615	GUIDO ZULUAGA
1113625989	KAREN CAICEDO PEÑA

Indique al su opinión se refiere a petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo con las definiciones que se relacionan a continuación:

PETICIÓN: solicitud verbal o escrita para recibir una respuesta específica frente a la prestación de un servicio.

QUEJA: expresión de insatisfacción referente a la prestación de un servicio o de un elemento o aspecto de una solicitud en el marco de lo establecido por la normatividad vigente.

RECLAMO: expresión de insatisfacción referente al cumplimiento o cumplimiento en los procesos o trámites relacionados con la P.S.

SUGERENCIA: proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.

FELICITACIÓN: expresión de satisfacción referente a la prestación de un servicio o a la eficiencia y oportuna atención de una solicitud o en un trámite.

II. DESCRIBIR SUS COMENTARIOS

la Dra. Olga María Davila es altanera y muy grossera trata muy duramente al paciente

III. INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha: 03/03/25
 Nombre(s) Usuario: Guido Zuluaga
 Dirección: Calle 43B + 1-17
 Teléfono: 353577654
 Correo Electrónico: guidozuluaga@gmail.com

Para el envío de la PQR, el Centro de Atención al Cliente, debe responder a sus inquietudes y adoptar las medidas pertinentes para el mejoramiento de los procesos.

Propiedad intelectual: se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin consentimiento escrito. Este documento original es una copia no controlada.

Foto 1. PQR INTERPUESTA POR GUIDO ZULIAGA

Indique al su opinión se refiere a petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo con las definiciones que se relacionan a continuación:

PETICIÓN: solicitud verbal o escrita para recibir una respuesta específica frente a la prestación de un servicio.

QUEJA: expresión de insatisfacción referente a la prestación de un servicio o de un elemento o aspecto de una solicitud en el marco de lo establecido por la normatividad vigente.

RECLAMO: expresión de insatisfacción referente al cumplimiento o cumplimiento en los procesos o trámites relacionados con la P.S.

SUGERENCIA: proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.

FELICITACIÓN: expresión de satisfacción referente a la prestación de un servicio o a la eficiencia y oportuna atención de una solicitud o en un trámite.

II. DESCRIBIR SUS COMENTARIOS

Tengo un bebé de 19 meses y lleve para agendar una cita de C y D con la pediatra y me informo que debo venir a la IPS a pedir la cita le informo que vivo en Amaine y trabajo en Cali y no puedo pedir permiso para venir a pedir cita y esto mismo para venir a la cita de manera grosera me dijo que no podía agendarme la cita. Vengo hoy sábado para vacunar a mi bebé y no hay servicio, tampoco hay enfermera jefe que me ayude con las citas y tampoco trabajadora social para que me ayude.

III. INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha: 01/03/2025
 Nombre(s) Usuario: Karen Caicedo Peña
 Dirección: N° 53B-48 Orito, Amaine
 Teléfono: 358293007
 Correo Electrónico: Elaxion1987@hotmail.com

Para el envío de la PQR, el Centro de Atención al Cliente, debe responder a sus inquietudes y adoptar las medidas pertinentes para el mejoramiento de los procesos.

Propiedad intelectual: se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin consentimiento escrito. Este documento original es una copia no controlada.

Se diligenciará según lo
 seguir indicando los PQR
 en el tiempo estable.

Foto 2. PQR INTERPUESTA POR KAREN CAICEDO PEÑA

GESENCRO

ACTA DE REUNIÓN / COMITÉ

COMITÉ/REUNIÓN: []
 TEMA DE REUNIÓN/COMITÉ: apertura buzón
 UBICACIÓN DE LA REUNIÓN/COMITÉ: Sección de Asesoría

ACTA N.º: []
 FECHA: 7 Marzo 2025
 RESPONSABLE DEL ACTA: Mónica Morales

SE REALIZA APERTURA BUZÓN Y SE CUMPLEN 2 PUNTOS.

NOBRE	EMPRESA	CARGO	FIRMA/BOLETA/VIRTUAL
<u>Marcos Morales</u>	<u>Geencro</u>	<u>T.S</u>	<u>Marcos</u>
<u>Sandy Yaneth Zapata B. Jaramila</u>	<u>Sic de Salud</u>	<u>POI</u>	<u>Sandy</u>
<u>Adriana Molinas</u>	<u>Usuaría</u>		<u>Adriana</u>
<u>Laura Mejía</u>	<u>Aux Enfermera</u>	<u>Aux.</u>	<u>Laura Mejía</u>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se realiza apertura buzón con el fin de conocer los PQRS y por inspección se diligencia en compañía de personas anteriormente mencionados.

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DEBIDA DE TERMINACIÓN	RECURSOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
<u>Se diligencia apertura buzón</u>	<u>[Firma]</u>	<u>Marzo 13 2025</u>	<u>Marzo 7 2025</u>	<u>[Firma]</u>
<u>seguir recibiendo los PQRS</u>				
<u>en el tiempo estable.</u>				

Foto 3. ACTA APERTURA DE BUZONES GESENCRO IPS



Foto 4. REGISTRO EN PLANILLAS DE LAS PQRS ENCONTRADAS EN LA VISITA



Alcaldía de Palmira
Nº: 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: **GESENCRO IPS**

FECHA: **7 DE MARZO 2025**

ASUNTO O EVENTO: **ACOMPANÑAMIENTO APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS**

HORA: **11 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 contactar por nuestros diferentes canales de comunicación para mantener 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: 270505, e informes sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadano@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 ELECTRONICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos	
1	MONICA	QUESADA	YIO	GESENCRO IPS					SI	NO
2	MAYDOLLY	MORALES		GESENCRO IPS		<i>maydolly003@palmeil.com</i>	<i>3155295200</i>	<i>[Firma]</i>		
3	LESIV YANETH	ZAPATA	55150500	SECRETARIA SALUD	PO1	<i>lesiv.zapata@palmira.gov.co</i>	<i>3133920611</i>	<i>[Firma]</i>		
4										
5										
6										
7										
8										
9										

FECHA	7/MARZO/2025		CÉDULA	1114874049		
NOMBRE	MAIDOLY MARCELY		TELÉFONO	3155278209		
ACTIVIDAD O TIPO DE TRÁMITE						
<input type="checkbox"/>	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	<input type="checkbox"/>	EDUCACIÓN EN SALUD	<input checked="" type="checkbox"/>	ASISTENCIA TÉCNICA	
<input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN	<input type="checkbox"/>	VACUNACIÓN	<input type="checkbox"/>	CERTIFICACIÓN EN DISCAPACIDAD	
<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE EXHUMACIÓN	<input type="checkbox"/>	LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN EN SALUD REGIMEN SUBSIDIADO	
<input type="checkbox"/>	TRASLADO CENIZAS	<input type="checkbox"/>	TRASLADO DE CADÁVERES			
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD			TEMA: Apertura Buzones JESVY Zapata			
AREA O PROCESO QUE LO ATENDIO						
<input type="checkbox"/>	1. FORTALECIMIENTO DE LA AUTORIDAD SANITARIA	<input type="checkbox"/>	5. SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	<input type="checkbox"/>	9. SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL	
<input type="checkbox"/>	2. GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES	<input type="checkbox"/>	6. VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES	<input type="checkbox"/>	10. VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	
<input type="checkbox"/>	3. CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL	<input type="checkbox"/>	7. SEXUALIDAD Y DERECHOS SEXUALES REPRODUCTIVOS	<input type="checkbox"/>	11. ASEGURAMIENTO	
<input type="checkbox"/>	4. SALUD PÚBLICA Y ÁMBITO LABORAL	<input type="checkbox"/>	8. ESTADÍSTICAS VITALES	<input checked="" type="checkbox"/>	12. PARTICIPACIÓN SOCIAL	
Para nosotros es importante conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Secretaría de Salud de Palmira. Por favor marque con una "X" su nivel de satisfacción de acuerdo con la INTERVENCIÓN recibida; teniendo en cuenta calificar en una escala de 1 a 5, siendo: 1- Muy Insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Neutral, 4-Satisfecho y 5- Muy Satisfecho.						
CRITERIOS DE CONTROL		1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NEUTRAL	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
Número	Pregunta					
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?					X
2	¿La información recibida fue clara, completa y actualizada?					X
3	¿El personal mostró buena disposición al momento de realizar la intervención o atención?					X
Por favor marque con una "X" si el trámite o intervención le generó algún tipo de costo?			SI		NO	
			<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES GENERALES						
IMPORTANTE: En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal y su decreto reglamentario 1377, la Alcaldía Municipal de Palmira, le comunica que sus datos personales no son cedidos a ninguna empresa o tercero, forman parte de nuestra base de datos para fines informativos, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarlo por nuestros diferentes canales de comunicación.						