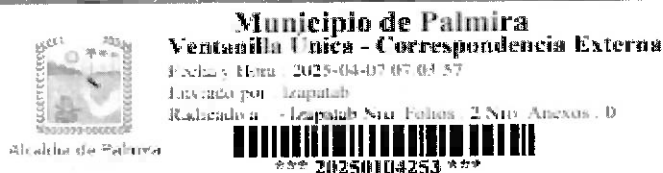


ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000019



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	07/04/2025
Lugar:	GESENCRO IPS	Hora Inicial:	8 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 ABRIL del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 07 de ABRIL 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 - Sugerencia	1
		TOTAL PQRS	1

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

ACTA DE REUNIÓN

-Se anexa registro fotográfico de la visita y de las PQRS encontradas en los buzones de sugerencias en esta visita.

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:

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

KATHERINE FORY
Auxiliar SIAU Katherine Fory


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 



Alcaldía de Palmira
Nº 1.971.300.007-3

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

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

GESENCRO IPS

FECHA: 7 DE ABRIL 2025

ASUNTO EVENTO: ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

HORA: 8 A.V.

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos	
									SI	NO
1	MONICA	QUESADA	11136647	GESENCRO IPS	LIDER SIAU	maquesada@gmail.com	3225934480			
2										
3	LESVY YANETH	ZAPATA	55150500	SECRETARIA SALUD	PO1	lesvy.zapata@palmira.gov.co	3133920611			
4	Angelica	Martinez	1116351214	Gesencro IPS	Exp. Planeación	angelicamartinez@hotmail.com	319263828			
5	Katherine	Fory	1114540647	Gesencro IPS		forykatherine@gmail.com	3126944008			
6										
7										
8										
9										
10										
11										

FORMULARIO POR CUALQUIER MEDIO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN ESCRITA. ESTE DOCUMENTO IMPRESO SE USA COMO CONTROLADA

FORMULARIO REPORTE DE PERCEPCIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN

APLICA A: GESENCRO IPS

CÓDIGO: SIAL-F008
VERSIÓN: 01
VIGENCIA: 24 Enero 2024

Indique si 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 resolver una necesidad específica frente a la prestación de un servicio.

QUEJA: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o al comportamiento de una persona, en el marco de la atención por la normalidad vigente.

RECLAMO: Expresión de insatisfacción referida al cumplimiento o incumplimiento de los deberes inherentes por la IPS.

SUGERENCIA: Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar el funcionamiento con la prestación del servicio o el desempeño del personal de apoyo.

FELICITACIÓN: Expresión de satisfacción referida a la prestación de un servicio o a la eficiencia y oportuna atención de una solicitud o en un servicio.

I. ESCRIBA SUS COMENTARIOS

Para hacer la sugerencia que mejoran el comportamiento que tiene un mal servicio, se escuchó oírse, nose entiende cuando llaman al paciente.

II. INFORMACIÓN BÁSICA

Centro de Salud: Brisas
CC: 16777201
Fecha: 01/04/25
Nombre(s) Usuario: Diego Restrepo
Teléfono: 310 8950349
Dirección: CRA 6A2-07
Correo Electrónico: fotorep@yah.com
Código: 31750101

*Agradecemos sus aportes. La Dirección Comercial y Servicio al Cliente, dará respuesta a sus inquietudes y adoptará las medidas pertinentes para el mejoramiento de la atención.

Propiedad intelectual, se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin previa autorización escrita. Este documento impreso se usa como controlada.

Reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin previa autorización escrita. Este documento impreso se usa como controlada.

FOTO 1. Sugerencia encontrada en esta visita

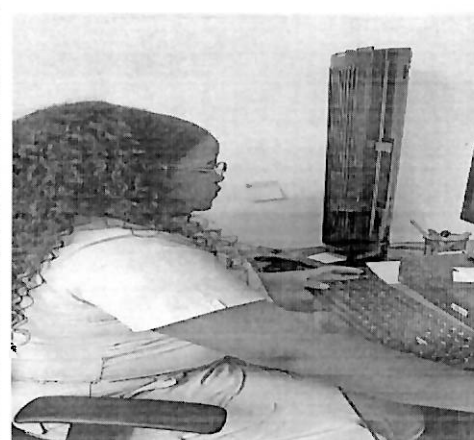
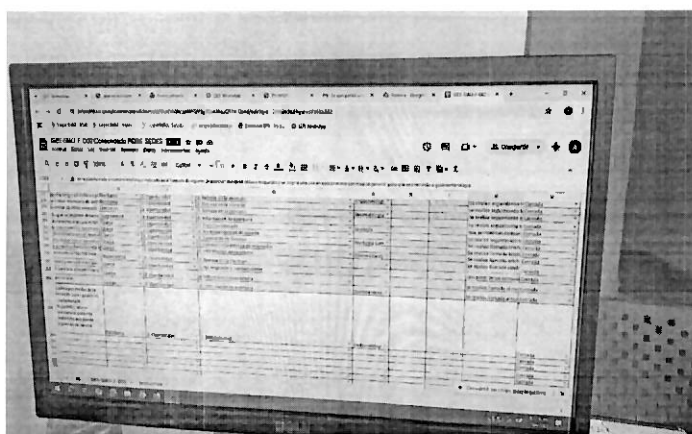


FOTO 2. Trazabilidad de la oportunidad para los usuarios de la respuesta a las PQRS