



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

192.1.26.27.00000001.1037.2025000065



Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	11/07/2025
Lugar:	GESENCRO IPS	Hora Inicial:	11:00 A.M.

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 JULIO del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 11 de JULIO 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		
BUZON 1	Sala de atención a usuarios	8
	TOTAL PQRS	

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





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

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN ESTA VISITA (TOMAMOS UNA MUESTRA):

NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICO LA PETICION	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICION	RESPUESTA OPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INCOMPLETA AL USUARIO	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA PARA EL USUARIO
1. En la visita del 20/06/2025 no se reportaron PQRSFD						

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





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. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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

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	30/07/2025

FIRMAS:

Nombre: LAURA MEJIA

Cargo: Profesional Canales de Atención
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 –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

Aprobó:

Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

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



44 GESENCIO

ACTA DE REUNIÓN CUELE 1

DICTAMENES
RESOLUCIÓN DE LA REUNIÓNFECHA
RESPONSABLE DEL ACTA
10/01/25
Lidia Hacia

Se revisó agenda del bún

PARTICIPANTES
CARGOLesvy Yanith Zapata Secretaria de Salud PDI
Lidia Hacia Gescencio Asl SIAUMiguel Z
Lidia Hacia

DESEVELOPLO DE LA REUNIÓN

Se realizó apertura en compañía de las personas anteriores mencionadas, donde no se valida PDRS en compañía de la Secretaria de Salud Lesvy. Zapata

COMITÉS	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA DE TERMINACIÓN	SEGUIMIENTO	MONITOREO DE CUMPLIMIENTO
Continua con la apertura los días correspondientes	Lidia Hacia	10/01/25		

COPIA DE LA RESPUESTA ENVIADA A LA USUARIA:

2025 Junio 02/07/2025 Buzón sugerencia Familiar
Emssanar MARIA RUBY CARDONA VELASQUEZ 31142864
 //3173751877 andreaortiz86@gmail.com Santa Rita 1
Extra Mural `reclamo la presente es para dar a conocer que a mi madre le aparecen citas incumplidas cuando el dia que llamaron a confirmar cita de ella yo le dije a la niña que la cancelaba porque mi mama estaba muy enferma y no podia asisitir, le pedi el favor a la niña del conserter y me dijo que quedaba cancelada y hoy que vengo con ella me dice que en ningun momento la cancelaron y la pueden sacar del programa y ella siempre viene a las citas solo me ha faltafoa uno que yo nunca la cancele para que se la reprogramarn`
Reclamo 1. Accesibilidad 6. Información no oportuna
07/11/2025 se realiza seguiminento a PQRS encontrado en el buzon de sugerencia, en la cual el usuario describe inconformidad con call center, en la cual se realiza llamada y se contacta a paciente a quien se le informa tener muy en cuenta en la cual se escala con la jefe del serviico Cerrada 07/11/2025



Alcaldía de Palmira

Nro.: 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:

IPS Gasnero

FECHA: 18/Julio/2025

HORA: 10 AM

ASUNTO O EVENTO:

Acuerdoamiento Apertura de Buzones.

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 contactarle por nuestros diferentes canales de comunicación para mantenerle informado sobre tendencias de nuestros productos y servicios de acuerdo a las preferencias que usted nos ha manifestado previamente, actuará 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 www.palmira.gov.co

No.	NOMBRES	APPELLIDOS	NO. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos
1	Laura Nelly	Nelly Rincón	1006258514	Gobernación	AUX. SIAU	Laura.Nelly@minhacienda.gov.co	317566564	floraheila	SI
2	Lisette Yaneth	Zapata	55150500	Soc. Salud	PDI	lisette-zapata@palmira.gov.co	3133920611	fb	NO
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

