

**ACTA DE REUNIÓN**

192.1.26.27.00000001.1037.2025000065



**Municipio de Palmira**  
**Ventanilla Única - Correspondencia Externa**  
Fecha y Hora: 2025-07-03 08:52:14  
Elevado por: Legatalk  
Radicado a: Legatalk Nro Folios: 5 Nro Anexos: 0

Alcaldía de Palmira



\*\*\* 30250254203 \*\*\*

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

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						

**ACTA DE REUNIÓN**

**3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN**

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

**4. RESUMEN DE COMPROMISOS**

Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Envio 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 –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud  
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud 

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





44 GESCENCO.

ACTA DE REUNION GESCENCO

CONTENIDO

Apertura del trabajo

FECHA

18/01/15

RESPONSABLE DEL ACTA

Laura Mejia

TEMAS A TRATAR

Se realiza apertura del trabajo

NOMBRE

CARGO

PARTICIPANTE

CARGO

PROFESIONISTA VENTAS

Lesvy Yaneth Zapata Secretaria de Salud PO1

Gescenco

Aux SIAU

Yaneth Zapata

Laura Mejia

ORDEN DEL DIA DE LA REUNION

Se realiza apertura en compañía de las personas anteriormente mencionados, donde no se veía PARs en compañía de la Secretaria de Salud Lesvy Zapata

CONVENIO

RESPONSABLE

FECHA DESARROLLO DE LA REUNION

SEGUIMIENTO

PONENTIAL DE CUMPLIMIENTO

Continuar con la apertura los días

lunes y viernes

18/01/15

Correspondientes



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 consenter 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 buzón 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  
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:	IPS Casenero	FECHA:	18/Julio/2025
ASUNTO O EVENTO:	acompañamiento Apertura de Buzones.	HORA:	10 AM

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, 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: 2709505, e infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: [atencionalcidadan@palmira.gov.co](mailto:atencionalcidadan@palmira.gov.co), o a la dirección Calle 30 No. 29 -39, o a nuestro portal [www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos	
									SI	NO
1	Laura Mejia	Mejia Rendon	106258519	Casenero	Aux. SIAU	lauramejia.myr@municipalregional.gov.co	3177566564		X	
2	Lissy Yaneth Zapata B	Zapata B	55150500	Sec. Salud	PSI	lissy.zapata@palmira.gov.co	31333920651			X
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



