

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000037



Municipio de Palmira
Ventanilla Única - Correspondencia Externa
Fecha y Hora: 2025-05-14 17:13:29
Enviado por: [usuario]
Recibido a: [usuario] Nro. Folios: 5 Nro. Anexos: 0

Alcaldía de Palmira



*** 20250158853 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	20/05/2025
		Hora Inicial:	8: 30 A.M.
Lugar:	GESENCRO IPS	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 MAYO del año 2025.
2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
- 2.1. El día 20 de MAYO 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 <i>Reclamo.</i>	1
	TOTAL PQRS	1



ACTA DE REUNIÓN

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

NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICÓ LA PETICIÓN	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICIÓN	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
Dionio Vargas Cra 31 N° 31/80 Cell 313 648 5399 313 648	El Usuario se presentó a la cita con el Dr. Forcillo Diaz y el Dr. Forcillo Diaz le informó que el medico había tenido una calamidad y que él no podía atenderlo. Su Sra no está de acuerdo porque no le informaron.					

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

«CENTRO»
«Direccion»
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312



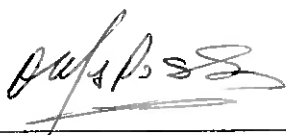
ACTA DE REUNIÓN

4. RESUMEN DE COMPROMISOS

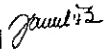
Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Envío copia digital del acta de visita apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Olga Mery Gutiérrez Y/O Lesvy Yaneth Zapata	06/06/2025

FIRMAS:


Nombre: Angélica Narváez
Código: 116251214
Cargo: Profesional canales de atención
GESENCRO IPS


Nombre: **LESVY YANETH ZAPATA Y/O OLGA MERY GUTIERREZ**
Cargo: profesional 01
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto: 3133920611 - 3217150684

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 

FECHA	20/Mayo/2025		CÉDULA	116251214.		
NOMBRE	Angelica Nantiveros		TELÉFONO	3159263828.		
ACTIVIDAD O TIPO DE TRÁMITE						
☐	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	☐	EDUCACIÓN EN SALUD	☒	ASISTENCIA TÉCNICA	
☐	CAPACITACIÓN	☐	VACUNACIÓN	☐	CERTIFICACIÓN EN DISCAPACIDAD	
☐	LICENCIA DE EXHUMACIÓN	☐	LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN	☐	AFILIACIÓN EN SALUD REGIMEN SUBSIDIADO	
☐	TRASLADO CENIZAS	☐	TRASLADO DE CADÁVERES			
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD			TEMA:			
Olga Mary Gutierrez			Apertura Berzones			
AREA O PROCESO QUE LO ATENDIO						
☐	1. FORTALECIMIENTO DE LA AUTORIDAD SANITARIA	☐	5. SALUD PÚBLICA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	☐	9. SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL	
☐	2. GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES	☐	6. VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES	☐	10. VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	
☐	3. CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL	☐	7. SEXUALIDAD Y DERECHOS SEXUALES REPRODUCTIVOS	☐	11. ASEGURAMIENTO	
☐	4. SALUD PÚBLICA Y AMBITO LABORAL	☐	8. ESTADISTICAS VITALES	☐	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	
			☐		☒	
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.						

OK ingresado

EVIDENCIAS FOTOS BUZON DE SUGERENCIAS GESENCRO

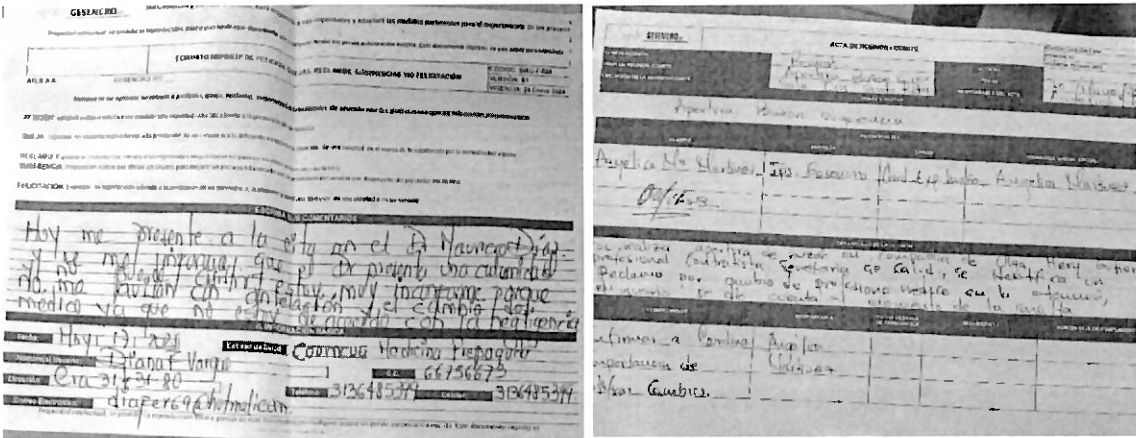


FOTO 1. SUGERENCIA DE RECLAMO DE UN USUARIO



FOTO. 2. SOCIALIZACION DE LA IMPORTANCIA DE LA UTILIZACION DE LOS BUZONES

FOTO3. ENCUESTA

ENCUESTA DE SÍNTOMAS
CÓDIGO: 100-000-0000

FECHA: 20/ Mayo/ 2023
LUGAR: Hospital Comunal

CÓDIGO: 116251214
TELÉFONO: 3159262828

RESPUESTAS A PREGUNTAS

☐ CONSENTIMIENTO AL EXAMEN	☐ INFORMACIÓN AL PACIENTE	☒ INFORMACIÓN AL PACIENTE
☐ INFORMACIÓN AL PACIENTE	☐ INFORMACIÓN AL PACIENTE	☐ INFORMACIÓN AL PACIENTE
☐ INFORMACIÓN AL PACIENTE	☐ INFORMACIÓN AL PACIENTE	☐ INFORMACIÓN AL PACIENTE
☐ INFORMACIÓN AL PACIENTE	☐ INFORMACIÓN AL PACIENTE	☐ INFORMACIÓN AL PACIENTE

RESPONSABLE DEL EXAMEN: Olga Mary Gutiérrez
FECHA: 20/ Mayo/ 2023

ANEXO DE RESULTADOS

☐ RESULTADO POSITIVO	☐ RESULTADO NEGATIVO	☐ RESULTADO POSITIVO
☐ RESULTADO POSITIVO	☐ RESULTADO NEGATIVO	☐ RESULTADO POSITIVO
☐ RESULTADO POSITIVO	☐ RESULTADO NEGATIVO	☐ RESULTADO POSITIVO
☐ RESULTADO POSITIVO	☐ RESULTADO NEGATIVO	☐ RESULTADO POSITIVO

Por favor, marque con una X la opción que mejor describe su situación.

Ítem	Respuesta	1	2	3	4	5
1. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?						X
2. ¿El personal médico de esta clínica es amable y profesional?						X
3. ¿Puede recibir atención médica en esta clínica de forma rápida y eficiente?						X

Por favor, marque con una X la opción que mejor describe su situación.

COORDINADOR GENERAL

FOTO 4. APERTURA DEL BUZON



República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARÍA DE SALUD

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

FECHA: 20/ Mayo/ 2023

ASISTENTE: GESENCRO IPS

Asistencia a la reunión de la ley 1712 de 2014 de protección de Datos y Personal y su decreto reglamentario 1277 de 2014 de la Alcaldía Municipal de Palmira. Se informa que los datos personales de los participantes se encuentran en el sistema de gestión de la Alcaldía Municipal de Palmira.

No.	NOMBRES	APELLIDOS	NO. DE CÉDULA	EMPRESA - INSTITUCIÓN	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	TELÉFONO	Asistencia a la reunión
1	Georgette	Marín	116 251 214	GESENCRO	Asesor	georgette.marin@gesencro.com	315 926 2828	315 926 2828	X
2	Olga Mary	Gutiérrez	31553-01	Alcaldía de Palmira	Asesor	olga.mary.gutierrez@palma.gov.co	315 926 2828	315 926 2828	X
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

nota: Asistencia Asesoría o Vigilancia
Llamas y Celulares x02 de asistencia.

Correa Administrativa Municipal de Palmira - CAMPA
Calle 30 No. 20-30, Código Postal 763833
www.palmira.gov.co
Teléfono: 3159262828

 Alcaldía de Palmira		República de Colombia Departamento del Valle del Cauca Alcaldía Municipal de Palmira SECRETARÍA DE SALUD								
LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES										
LUGAR DE LA REUNIÓN: <u>CESENCERO IPS</u>		FECHA: <u>20 Mayo 2025</u>								
ASUNTO O EVENTO:										
Importante: En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal y subdecreto 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 mantenerle informado sobre tendencias de nuestros productos y servicios de acuerdo a las preferencias que usted nos ha manifestado previamente, actúe 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: atencionalciudadano@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 ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos	
1	Angelica Martinez	Gonzalez	1.116.251.814	Cesencero	Indep. Social	A / tsangelicamartinez@cesencero.gov.co	3159263828		SI	NO
2	Diana Mary	Gutierrez	38853041	Secret. de Salud	Prof. Combat.	elgameny.gutierrez@palmira.gov.co	330770684		SI	NO
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

nota: Apertura de Oficinas a Viernes.
Llamos y Confirmos xoda la apertura.



