



**Alcaldía de Palmira**  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
«Organismo»

## ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000089

<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	<b>Fecha:</b>	24/09/2025
<b>Lugar:</b>	GESENCRO I P S	<b>Hora Inicial:</b>	9:00 A.M.
<b>Participantes:</b> Ver listado de asistencia anexo		<b>Hora Final:</b>	9:30 A.M.

### 1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1. Saludo a los participantes
- 1.2. Verificación de apertura de los buzones de sugerencias durante el mes de Septiembre del año 2025.

### 2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 24 de Septiembre de 2025, se reunieron las personas relacionadas en el formato LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES en la sede de la Entidad, con el propósito de dar cumplimiento con la apertura del Buzón de Sugerencias ubicado (os) dentro de las instalaciones.

En la presente acta de detalla el proceso mediante el cual se hace el escrutinio del buzón y el mecanismo para dirigir 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			
Nº de Buzón		Área	
Buzón 1	PQRS .	Sala de Consulta Externa	3
TOTAL PQRS			3





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
«Organismo»

## ACTA DE REUNIÓN

### 2.2. ,TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS (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
MARIA ELOISA VIVEROS GUTIERREZ EPS: SURA CC 66761942 Johana.94.10.26@hotmail.com	Se anexa copia de la queja.  19/09/2025 Pésima atención en el área de agendamiento y realización de endoscopia, personas adultas con diferentes patologías. Citan a más de 70 personas a una misma hora. Esto es una falta de respeto con el paciente.					

### 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 Secretaría 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





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
«Organismo»

## ACTA DE REUNIÓN

### 3. RESUMEN DE COMPROMISOS

Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
2	Envío copia digital del acta de visita para apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	24/10/2025

### FIRMAS:

Nombre: LAURA MEJIA  
Cargo: Líder Atención al usuario  
GESENCRO IPS

Nombre: OLGA MERY GUTIERREZ FLOREZ  
Cargo: profesional 01-Contratista  
participación.salud@palmira.gov.co  
Contacto: 3217150684

### ANEXO: Listado de asistencia

Próxima visita: 02 octubre 2025

Proyectó:  
Revisó:  
Aprobó:

Olga Mery Gutiérrez Florez  
Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud  
Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

«CENTRO»  
«Dirección»  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312





APLICA A:	GESENCRO IPS	FORMATO REPORTE DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÓN	CÓDIGO: SIAU-F-008
			VERSIÓN: 01
			VIGENCIA: 24 Enero 20

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

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

QUEJA: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud, en el marco de lo establecido por la normatividad vigente.

RECLAMO: Expresión de insatisfacción referida al incumplimiento o irregularidad en los procesos o trámites establecidos por la IPS.

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 referida a la prestación de un servicio o a la eficiente y oportuna atención de una solicitud o jefe un servicio.

#### II. INFORMACIÓN BÁSICA

*Pésimo Servicio*

Reclamo. Atención en el Área de dañamiento y realización de procedimiento de endoscopia, personas distintas Mayores. Son diferentes profesionales que deben estar en Atención hasta 10 personas diferentes. Dijo médico que se realiza el procedimiento tanto en una misma hora y entre diez y doce horas. Porque tiene también consultas de endoscopia y respuesta para los pacientes. Yo se que esto no sirve para nada porque hacen cosa omiso.

#### ESCRIBA SUS COMENTARIOS

Fecha: 17 SEPT 2025 Entidad de Salud: SURA  
Nombre(s) Usuario: Maud Elisa Vilches Gutierrez  
Dirección: Camino 34 lot 4a - 36  
Correo Electrónico: Johana\_d4\_1026@hotmail.com

Propiedad intelectual, se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin previa autorización escrita. Este documento impreso es una copia no controla



República de Colombia

Departamento del Valle del Cauca

Alcaldía Municipal de Palmira

SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN



Alcaldía de Palmira

Nº 891-380-007-3

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN: IPS GSENCRO					FECHA:	miércoles 24/09/2025
ASUNTO O EVENTO: ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS					HORA:	9:00 AM

Importante: En el cumplimiento de la ley 1531 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 a fin de formar parte de esta base de datos de contactos para las fines exclusivos de nuestra área, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarse con nuestros diferentes canales de comunicación para mantenerse informado sobre tendencias de nuestros productos y servicios de acuerdo a las preferencias que usted nos ha manifestado previamente, actualiza como responsable del tratamiento de estos datos para los mismos propósitos. Seña que usted informe si está interesado de estas comunicaciones podrá solicitar la supresión de datos personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2709505 e informemos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo atenciónalciudadano@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	Zoila	Méjia	1005258579	Gesencro IPS	Buzón de sugerencias	buzon.sugerencias@gmail.com	3172766627	lina	X	SI
2	Eduardo	Espejo	09953041	Serv. Infra.	Proy. Infra. Operación y Gestión Operativa	eduardo.espejo@palmira.gov.co			X	NO
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										





FOTO 1. APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS



**GESENCROS  
SAS**