

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000089

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	24/09/2025
		Hora Inicial:	9:00 A.M.
Lugar:	GESENCRO I P S	Hora Final:	9:30 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 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 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		
N° de Buzón	Área	
Buzón 1 PQRS.	Sala de Consulta Externa	3
TOTAL PQRS		3

ACTA DE REUNIÓN

2.2. ,TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS (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
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

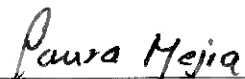
- La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias SI.
- La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado SI
- La Secretaria de Salud verificó la TRAZABILIDAD de la gestión de las PQRS SI
- Se anexa registro fotográfico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

ACTA DE REUNIÓN

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N°	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 MEJÍA**
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: Olga Mery Gutiérrez Florez 
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud 

FORMATO REPORTE DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÓN	
APLICA A:	GESENCRO IPS
CODIGO: SIAU-F-008	VERSION: 01
WIGENCIA: 24 Enero 2011	

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 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 a una 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 en un servicio.

Reclamo Servicio

II. ESCRIBA SUS COMENTARIOS

Reclamo: Alegria en el Area de dependiente y realización de procedimiento de endoscopia, personas Adollos Mayores, con diferentes patologías digestivas de que no deben de estar en Ayunas hasta altas horas como es posible que ceden a mas de 70 personas a una misma hora. Este medico que realiza el procedimiento tiene tanto endoscopia y Organizacion para a la hora de atender cita y es una falta de respeto hacer caso omiso.

II. INFORMACION BASICA

Fecha:	17 SEP 2025	Entidad de Salud:	SURA
Nombre(s) Usuario:	Yara Elisa Nuñez Gutierrez	CC:	66761942
Dirección:	Calle 34 # 49-36	Teléfono:	3216332141
Correo Electrónico:	Johana.44.1026@hotmail.com	Celular:	3216332141



Alcaldía de Palmira
Nº: 891380.007.3

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 GSENERCO

ASUNTO O EVENTO: ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

FECHA: miércoles 24/09/2025
HORA: 9:00 AM

Importante: En el cumplimiento de la ley 1591 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, actuar 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 informes sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadan@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	José	Peña	1005 258579	Gesenerco LPS	Box 500	lucamejia@gesenerco.com	317 766 6764	Juan Peña	X	
2	Edgar	Henrí	38853041	Secret. Salud.	Imp. Unidad	oipancay@palmira.gov.co	321 900 0000	Edgar Henrí	X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

FOTO 1. APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS





Figure 1. A hand holding a folder labeled "GESENCRO SAS" in front of a wall with a large, faint, abstract drawing.