

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000092

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	02/10/2025
		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 Octubre del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 02 de Octubre 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 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		
Nº de Buzón	Área	
Buzón 1	Sala de Consulta Externa	1
TOTAL PQRS		

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.	Pendiente Controlarse con Osas no no contesta Cell - Se sugiere enviar correo electrónico.				

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

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	02/11/2025

FIRMAS:

Laura Mejia Rincon

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

Olga Mery Gutierrez Florez

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

ANEXO: Listado de asistencia
Registro fotográfico al interior del documento.

Próxima visita: 02 octubre 2025
19 de nov. 9 AM.

Proyectó: Olga Mery Gutiérrez Florez *Olga*
Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaría de Salud
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaría de Sal *Marly*



Alcaldía de Palmira
N.L. 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			
GESENCRO IPS		FECHA:	jueves, 2 de octubre de 2025
		HORA:	11:00 a.m.

ASUNTO O EVENTO: ACOMPAÑAMIENTO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

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, actuare 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: 2708505, e informemos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionciudadano@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	
									SI	NO
1	LAURA	MEJIA	1006258519	Gesencro IPS	Aux Gau	lauraibellamejia@gesencro.gov.co	3177566564	<i>Laura Mejia</i>	X	
2	OLGA MERY	GUTIERREZ								
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										



Propiedad intelectual. Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta obra.

APLICACIÓN:	
GESENCRO IPS	
-FORMATO REPORTE DE PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACION	
CODIGO: SIU-F-008	
VERSION: 01	
VIGENCIA: 24 Enero 2024	

Indique si su opinión se refiere a petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación de servicio con los datos siguientes:

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 para la deficiente o inordinada atención de una colectividad o el estado de un servicio.

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

CONSERVANCIA. Proposición o idea que dice un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.

FELICITACION: Expresión de satisfacción referida a la prestación de un servicio o a la eficiente y oportuna atención de una solicitud o en un servicio

ESCRIBA SUS COMENTARIOS

26-Sep-2025. En Segundo piso hay una citación a comparecer de la que quedo en todo la familia de la casa que es por que todos son adultos mayores, ex lo que se desea que esperen que para la proxima y el 27 Septiembre que algunas de una en una que no dejen que una comparezca atendiendo todo el edificio por que hay un una gente, además que nos hablo casi gritando, es una presena

IL INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha: 26/09/2025
Entidad de Salud:
Nombre(s) Usuario: Yessera Mendoz
Dirección:
C.C.: 59.867565
Teléfono: 32159616 88 Celular: 32159616 88
Correo Electrónico:
Propiedad intelectual, se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin previa autorización escrita. Este documento es propiedad de la Universidad de Cienfuegos.

Propiedad intelectual, se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin previa autorización escrita. Este documento impreso es

Gesenco tps

Call 33 2-1000 8-77
Zobala

"Ojo", que las del Segundo

piso no salgan a pescar

a la vez, por que una sola

compañera no fu bastante para

atender a la gente, que vayan

de un en un."

La Señora Delia nos respondió casi

y agitados, es muy grosera.



FOTO 1. BUZON GESENCRO- BARRERAS DE ACCESO PARA DISCAPACITADOS



FOTO 2. BUZON GESENCRO- SOCIALIZACION IMPORTANCIA DE UTILIZAR LOS BUZONES DE SUGERENCIAS PARA DEPOSITAR SUS PQRS

