



**ACTA DE REUNIÓN**

TRD.2024 -190.1.2.260

<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES SUGERENCIAS NUEVA EPS – IPS VIVIR.	<b>Fecha:</b>	01/11/2024
		<b>Hora Inicial:</b>	9:30 AM
<b>Lugar:</b>	OFICINA NUEVA EPS -IPS VIVIR	<b>Hora Final:</b>	10:30 AM
<b>Participantes:</b> JAMES DIAZ – VANESSA FERNANDEZ. –			

**1. ORDEN DEL DÍA**

- 1.1. Saludo de los participantes de la visita.
- 1.2. Apertura de buzones de sugerencias de las siguientes áreas de LA NUEVA EPS – IPS VIVIR.
- 1.3 Seguimiento de los PQRS encontrados en los buzones de sugerencia en el mes en curso

**2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA**

2.1 A las 9:30 AM el contratista profesional del área de participación de la secretaria de Salud de Palmira Vanessa Fernández se reunió con el líder del SIAU James Díaz de la NUEVA EPS – IPS VIVIR con el fin de socializar como es el procedimiento de la apertura de buzones en la entidad.

En compañía del líder de SIAU James Díaz, se dio inicio al recorrido por las instalaciones de LA NUEVA EPA – IPS VIVIR donde se evidencio 2 buzones de sugerencias distribuidos en las siguientes áreas:

Áreas	PQRS
Laboratorio, vacunación, citología y fisioterapia	1
Medicina general y control de programas	1

James Díaz, Líder del SIAU, resaltó la efectiva gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en NUEVA EPS - IPS VIVIR. Los buzones de sugerencias se abren los martes y viernes, con un tiempo de respuesta estimado de 3 a 5 días.

Destacó que, debido a la visibilidad y accesibilidad constante para los usuarios, se reciben pocas PQRS. Durante las horas de apertura, se ofrece solución casi inmediata a los usuarios.



Alcaldía de Palmira

Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN**

**ACTA DE REUNIÓN**

Ejemplo de eficacia:

- El 01/11/2024, se solicitó la trazabilidad De las PQRS de los días 9 y 10 de octubre.
- Resultado: Cierre satisfactorio del PQRS.

Este caso ilustra la eficiencia en la resolución de PQRS en NUEVA EPS - IPS VIVIR.

SANACIÓN Y VIDA IPS S.A.S																	CODIGO: FTAU-004				
MATRIZ DE TABULACIÓN Y SEGUIMIENTO A PQRS																	VERSION 03				
																	FECHA: 21/05/2020				
																	PAG 1 DE 1				
N°	FECHA PQR (DD/MM/AA)	NOMBRE USUARIO	NÚMERO DOCUMENTO	TELÉFONO / CELULAR	CORREO	DESCRIPCIÓN PQR	CLASIFICACIÓN DE LA PQRS	TIPIFICACIÓN	AREA A LA QUE PERTENECE LA POR	PERSONA A LA QUE VA DIRIGIDA LA QUEJA	MEDIO POR EL QUE LLEGO LA QUEJA	PROCEDENTE PARA RESPUESTA	RESPONSABLE DEL TRAMITE	INTERVENCIÓN	FECHA DE RESPUESTA DE LA POR	N° DIAS EN QUE SE SOLUCIONÓ	MEDIO DE RESPUESTA	NIVEL DE EFICACIA	REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	SERVICIO	ESTADO PQRS
1113648418	09/10/2024	JENIFER ELISA VERGARA	1113648418	NA	JENIFERYOVANNY@MML.COM	El día de ayer 8 de octubre 12:46 pm me	Satisfacción del Usuario	Queja	Medicina	atencion medicina general	Buzón Sugerencias	SI	SIAU	Se hace comunicación en vía telefónica el usuario que llega a oficina siau a poner	10/10/2024	1	CONTACTO TELEFÓNICO	EFICAZ	NO	N/A	Cerrado
29663821	10/10/2024	CARDUNA MEJIA	29663821	NA	LUCACALIA@HOTMAIL.COM	En la seccion de terapia, no acompañan	Satisfacción del Usuario	Queja	Medicina	atencion medicina general	Buzón Sugerencias	SI	SIAU		10/10/2024	1	VERBAL	EFICAZ	NO	N/A	Cerrado

Se evidencio una oportuna respuesta al usuario

### 3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N °	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Una vez finalizada la visita se envía consolidado donde se evidencie la trazabilidad de los PQRS seleccionados aleatoriamente al correo del funcionario de la secretaria de salud	JAMES DIAZ	01/11/2024
2	Seguimiento a las PQRS.	VANESSA FERNANDEZ	02/12/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	01/12/2024

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Teléfono: 2856121





**Alcaldía de Palmira**

Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN**

**ACTA DE REUNIÓN**

#### 4. Conclusiones y varios

Se nota mejoría en la atención a los usuarios debido a la oportuna respuesta de los PQRS encontrados en los buzones.

Leída la presente acta se somete a consideración y es aprobada por los asistentes, en constancia de lo anterior suscriben el acta.

*james alfredo diaz*

*Vanessa Fernández*

---

Nombre: **James Díaz.**

Cargo: Líder de SIAU.

---

Nombre: **Vanessa Fernández.**

Cargo: Contratista profesional

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Teléfono: 2856121





Alcaldía de Palmira

Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN**

**ACTA DE REUNIÓN**

**ANEXO: fotografías apertura buzón octubre.**



Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP  
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Teléfono: 2856121

Página 4 de 5



SC-CER415753



**Alcaldía de Palmira**

Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN**

**ACTA DE REUNIÓN**

Proyectó: Vanessa Fernández – Profesional

Revisó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración

Aprobó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Teléfono: 2856121

Página 5 de 5



SC-CER415753

