

ACTA DE REUNIÓN

TRD 2024-190.1.2.208

Tema:	REVISION PROCESO APERTURA BUZONES DE SUGERENCIA	Fecha:	27/09/2024
		Hora Inicial:	10:00 AM
Lugar:	OFICINA SIAU GEENCRO IPS	Hora Final:	11:30 AM
Participantes: MONICA QUESADA – 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 del GEENCRO IPS.
- 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 10:00 AM el contratista profesional del área de participación de la secretaria de Salud de Palmira Vanessa Fernández se reunió con el líder del SIAU Mónica quesada de GEENCRO IPS con el fin de socializar como es el procedimiento de la apertura de buzones en la entidad.

En compañía de la líder del Siau MONICA QUESADA, se dio inicio al recorrido por las instalaciones GEENCRO IPS donde se evidencio 1 buzón de sugerencia en la entrada principal.

Se tiene estipulado apertura de los buzones de sugerencias todos los viernes y el tiempo estimado de respuesta es de 2 a 5 días después de ser abierto el buzón de sugerencia.

Mónica quesada me ha enseñado el software exclusivo de GEENCRO IPS, diseñado para gestionar y realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Este sistema ha demostrado ser eficaz en la organización y respuesta oportuna.

ACTA DE REUNIÓN

Se destaca:

- Mejora en la gestión y seguimiento de PQRS
- Optimización del tiempo de respuesta
- Mayor eficiencia en la resolución de casos.

En el mes de septiembre de 2024, el buzón de PQRS recibió un total de 12 registros. A continuación, se detalla la distribución por categoría:

- Peticiones: 1
- Quejas: 4
- Reclamos: 5
- Felicitaciones: 2

Se le solicitó a Mónica Quesada la trazabilidad de los PQRS seleccionados aleatoriamente de los días 9, 16, 18, 26 y 30 de septiembre de 2024 donde se evidenció cierre a satisfacción de este PQRS.

SEGUIMIENTO PQRS GESENCRO				
FECHA PQRS	NOMBRE USUARIO	PQRS	FECHA RESPUESTA	STATUS
9/05/2024	PAOLA ANDREA GONZALEZ BONILLA	RETRASO EN LA ATENCION	9/10/2024	CERRADA
16/09/2024	EIDER CASTILLO VIDAL	REPROGRAMACION DE CITA	27/09/2024	CERRADA
18/09/2024	TERESITA DE JESUS RESTREPO DE MOJICA	CALIDAD DE CONTACTO DE QUIEN ATENDIO	27/09/2024	CERRADA
26/09/2024	CARLOS PERDOMO	RETRASO EN LA ENTREGA DE RESULTADOS	27/09/2024	CERRADA
30/09/2024	MARIA ISMELDA GOMEZ	CALIDAD DE CONTACTO DE QUIEN ATENDIO	10/01/2024	CERRADA

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 al correo del funcionario de la secretaria de salud	MONICA QUESADA	27/09/2024
2	Seguimiento a las PQRS.	VANESSA FERNANDEZ	10/10/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	01/11/2024

4. Conclusiones y varios

Se evidencia un buen proceso en la respuesta a las PQRS recibidas.

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



Nombre: **Mónica Quesada.**
Cargo: Líder de SIAU.



Nombre: **Vanessa Fernández.**
Cargo: Contratista.



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 de sugerencia septiembre.



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
Teléfono: 2856121

Página 4 de 4



SC-CER415753

