

**ACTA DE REUNIÓN**

TRD: 2024-190.1.2.206

<b>Tema:</b>	APERTURA DE BUZONES SUGERENCIAS NUEVA EPS – IPS VIVIR.	<b>Fecha:</b>	01/10/2024
<b>Lugar:</b>	OFICINA NUEVA EPS -IPS VIVIR	<b>Hora Inicial:</b>	10:00 AM
		<b>Hora Final:</b>	11:30 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 10:30 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.



**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**

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.

Ejemplo de eficacia:

- El 02/10/2024, se solicitó la trazabilidad de un PQRS del 27/09/2024.
- 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 PQRS (DD/MM/AA)	NOMBRE USUARIO	NÚMERO DOCUMENTO	TELEFONO / CELULAR	CORREO	DESCRIPCIÓN PQRS	CLASIFICACIÓN DE LA PQRS	TIPIFICACION	AREA A LA QUE PERTENECE LA PQRS	PISO APERTURA BUZON	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 PQRS	N° DIAS EN QUE SE SOLUCIONÓ	MEDIO DE RESPUESTA	NIVEL DE EFICACIA	REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	SERVACH	ESTADO PQRS
38	20/08/2024	HERNAN REDIN	NA	N/A	N/A	Sugiero con todo respeto sea el	Satisfacción del Usuario	Queja	Punto de Servicio	3	atención en enfermería	Verbal	SI	SIAU	usuario quien se acerca a la enfermería	20/08/2024	1	VERBAL	SI	NO	N/A	Cerrado
39	22/08/2024	JHON IDARRRAGA	16368414	3132951445	N/A	Favor mejorar ubicación de	Satisfacción del Usuario	Petición	IPS		Instalaciones	Buzón Sugerecias	SI	SIAU	varios intentos de realizar gestión ya	22/08/2024	1	CONTACTO TELEFÓNICO	SI	NO	N/A	Cerrado
40	27/08/2024	N/A	N/A	N/A	N/A	Sugerencia, tener en la aplicación de	Satisfacción del Usuario	Sugerencia	Laboratorio		Laboratorio	Buzón Sugerecias	NO	SIAU	realizar gestión ya	27/08/2024	1	NINGUNO	NO	NO	N/A	Cerrado
41	27/09/2024	MELIDA SANTACRUZ LOPEZ	27146216	3215505995	N/A	Tome un turno para reclamar resultados de exámenes de laboratorio y cogí el turno de adulto mayor esperando ser atendido más rápido y la señora manifestó que el sistema no arrojaba la IE 001 el mismo sistema primero pasaba, yo tenía cita ginecológica, me parece que la gente discapacitada adulto mayor si tiene la ficha llamarlos, tener esa atención prioritaria, favor mejorar la atención.”	Satisfacción del Usuario	Queja	Laboratorio		Laboratorio	Buzón Sugerecias	SI	SIAU	comunicación vía telefónica el día 01/10/2024 al número	1/10/2024	2	CONTACTO TELEFÓNICO	EFICAZ	NO	N/A	Cerrado

Donde indica que la Usuaría Mélida Santacruz con cedula # 27.146.216, manifiesta lo siguiente:

*“Tome un turno para reclamar resultados de exámenes de laboratorio y cogí el turno de adulto mayor esperando ser atendido más rápido y la señora manifestó que el sistema no arrojaba la IE 001 el mismo sistema primero pasaba, yo tenía cita ginecológica, me parece que la gente discapacitada adulto mayor si tiene la ficha llamarlos, tener esa atención prioritaria, favor mejorar la atención.”*

Dando respuesta el 01/10/2024 manifestando lo siguiente:

*“Se hace comunicación vía telefónica el día 01/10/2024 al número 3215505995 se habla con la Sra. Alexandra Cifuentes ( hija) de la Sra. Mélida santa cruz quien indica la inconformidad sobre la entrega de resultados a adultos mayores, se le indica que en las 4 puertas de la sede en cada barra se maneja un asesor que es el encargado de las personas discapacitadas o adultos mayores donde no necesitan tomar turno si no pasar directamente a la modulo para que sea atendid@ y en este caso de la entrega*



**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

del resultado, usuario ya cuenta con el resultado de los exámenes e indica entender y aceptar la información, SE CIERRA CASO”

**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	01/10/2024
2	Seguimiento a las PQRS.	VANESSA FERNANDEZ	02/10/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	01/11/2024

### 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*

Nombre: **James Díaz.**  
Cargo: Líder de SIAU.

*Vanessa Fernandez*

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



**ANEXO: fotografías apertura buzón septiembre.**



Proyectó: Vanessa Fernández – Profesional  
Revisó: Marly Silva – Subsecretaría de Planeación y Administración  
Aprobó: Marly Silva – Subsecretaría de Planeación y Administración