



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
«Organismo»

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000080



Alcaldía de Palmira

Municipio de Palmira

Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Fecha y Hora: 2025-08-15 09:59:18

Enviado por: Magdalena

Entendido en: Igualdad Nro. Entrada: 5 Nro. Anexo: 0



*** 20250301223 ***

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	15/08/2025
Lugar:	IDIME EPS	Hora Inicial:	8:00 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 AGOSTO del año 2025.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 15 de AGOSTO de 2025, se reunieron las personas del "LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES" en la sede de la Entidad IDIME IPS, para 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		1
Nº de Buzón	#	
Área		
BUZON 1	Sala de atención a usuarios	C
		O
	TOTAL PQRS	

«CENTRO»
«Dirección»
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
«Organismo»

ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN EL MES INMEDIATAMENTE ANTERIOR (TOMAMOS UNA MUESTRA):

NOMBRE DEL USUARIO QUE RADICO LA PETICION	RESUMEN MOTIVO DE LA PETICION	RESPUESTA OPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INOPORTUNA PARA EL USUARIO	RESPUESTA INCOMPLETA	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA
1. MARIA DEL ROSARIO MUÑOZ CONTACTO: 3207040715 JULIO 21/2025 <i>Respuesta al correo electrónico</i> <i>Maria</i>	QUEJA: por atención al cliente por parte de la funcionaria Ana. No estaba en el puesto. La usuaria va a buscarla porque llevaba 20 minutos esperándola para entregar unos resultados de exámenes...que la atendió muy mal...	22/07/ 2025 vía correo electrónico	N/A	N/A	N/A	N/A

5. Se adjunta Oficio de respuesta emitida por correo para el usuario.

3. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

-La entidad tiene un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias Sí

-La entidad cumple con el procedimiento para la apertura de buzones de sugerencias con personal calificado Sí

-La Secretaría de Salud verificó la trazabilidad de la gestión de las PQRS Sí

-Se anexa registro fotográfico de la visita y de las PQRS encontradas en los buzones en esta visita Sí

«CENTRO»
«Dirección»
www.palmira.gov.co
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
«Organismo»

ACTA DE REUNIÓN

4. RESUMEN DE COMPROMISOS

Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Envío copia digital del acta de visita apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	31/08/2025

FIRMAS:

Nombre: LEIDI ROMERO / ANA MARIA
Cargo: AUXILIAR SIAU BELTRAN
leidi.romero@idime.com.co
contacto 3153168423

Nombre: LESVY YANETH ZAPATA
Cargo: Técnico 01
participación.salud@palmira.gov.co
Contacto: 3133920611

ANEXO: Listado de asistencia a reuniones – Registro Fotográfico

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-Profesional Universitario 01
 Revisó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud
 Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaría de Planeación y Administración-Secretaría de Salud

«CENTRO»
 «Dirección»
www.palmira.gov.co
 Línea de Atención: 602 8912312



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

Alcaldía de Palmira
 N.I.: 891-389-COT-3

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:	TIDIME IPS Barrio Ostral	FECHA:	15/08/2025
ASUNTO O EVENTO:	Acompañamiento Apertura de Buzones.	HORA:	8 a.m

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 tercero, 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, actuara 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. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2709505, e informenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También no 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	APPELLIDOS	NO. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	AutORIZACIÓN de uso datos
1	Ana María	Bethrán	29.661.939	Tidime	ANX. SIAU.	ana.bethranv@tidime.com.co	3183547303	Café	Si
2	Jesvy	Zapata	55150500	Ser. Salud	VDI	jesvy.zapata@palmira.gov.co	3133920611	J3	X
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									



