

ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.27.00000001.1037.2025000080



**Municipio de Palmira**  
**Ventanilla Única - Correspondencia Externa**  
Fecha y Hora: 2025-08-15 09:59:18  
Emitido por: [Firma]  
Evaluado a: [Firma]  
Alcaldía de Palmira



\*\*\* 20250301223 \*\*\*

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	15/08/2025
Lugar:	IDIME EPS	Hora Inicial:	8:00 A.M.
		Hora Final:	

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	0
	TOTAL PQRS	0



ACTA DE REUNIÓN

2.2. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSFD ENCONTRADAS EN EL MES  
INMEDIATAMENTE ANTERIOR (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	SE TRASLADO POR COMPETENCIA (A LA EPS-OTRO)	NO REQUIERE RESPUESTA
1. MARIA DEL ROSARIO MUÑOZ CONTACTO: 3207040715 JULIO 21/2025  Respuesta al correo electrónico Maria  1. Ofrecen disculpas. 2. La funcionaria estaba en su break. 3. Lamentan cualquier conducta. 4. Reforzaron habilidades con el personal.	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 Tolime para el usuario.

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**

**4. RESUMEN DE COMPROMISOS**

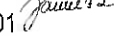

Nº	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Envío copia digital del acta de visita apertura de buzón de sugerencias al correo institucional designado por la entidad:	Lesvy Yaneth Zapata Bahamón	31/08/2025

**FIRMAS:**

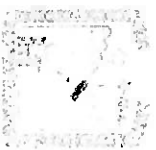
  
Nombre: LEIDI ROMERO / ANA MARIA  
Cargo: AUXILIAR SIAU BELTRAN  
[leidi.romero@idime.com.co](mailto:leidi.romero@idime.com.co)  
contacto 3153168423

  
Nombre: LESVY YANETH ZAPATA  
Cargo: Técnico 01  
[participación.salud@palmira.gov.co](mailto: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 –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud  
Aprobó: Marly Jicet Silva –Subsecretaria de Planeación y Administración-Secretaria de Salud 





Alcaldía de Palmira  
Nº. 891 300.007 3

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

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN:	IDIME IPS Barrio Central	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 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, 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 personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2708505, e informes sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: [atencionciudadano@palmira.gov.co](mailto:atencionciudadano@palmira.gov.co), o a la dirección Calle 30 No. 29-39, o a nuestro portal [www.palmira.gov.co](http://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	Ana María	Beltrán	29.661.739	Idime	Aux. Siau.	ana.beltranz@idime.com.co	3183549303	Café		
2	Jesvy	Zapata	55150500	See Salud	TDI	jesvy.zapata@palmira.gov.co	3133920611	P3	X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



