



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## ACTA DE REUNIÓN

192.1.26.08.00000001.12.2025000006



Municipio de Palmira  
Ventanilla Única - Correspondencia Externa

Fecha y Hora: 2025-06-25 16:04:11

Llevada por: Capitán

Radicado a: Lepastab Nro. Polos 6 Nro. Araves 10



\*\*\* 202501234303 \*\*\*

Tema:	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	Fecha:	26/06/2025
Lugar:	IDIME EPS	Hora Inicial:	9:00 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 JUNIO del año 2025.

### 2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 2.1. El día 26 de JUNIO 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	<input type="radio"/>
	<b>TOTAL PQRS</b>	<input checked="" type="radio"/>

«CENTRO»  
«Dirección»  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312





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. No se encontró pqrs en esta visita	Necesitaba cita odontológico					
2. Caso del 29/06/2025 Sandra Bareinilla	grea y no contestan. No. Engracia Monro 0-0 29 680 723 A la espera de asignación de la cita.					

**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.



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	10/07/2025

### FIRMAS:

Nombre: Leidi Romero  
Cargo: Asistente

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

### ANEXO: Listado de asistencia a reuniones – Registro Fotográfico

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

«CENTRO»  
«Dirección»  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312





**idime** | [www.idime.com.co](http://www.idime.com.co)  
**149763**

Para nosotros es muy importante conocer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con esto podremos mejorar continuamente nuestros servicios, así como sus felicitaciones, reconocimientos que nos impulsan a ser cada vez mejores.

Agradecemos diligenciar por completo la siguiente información:

Petición  Queja  Reclamo  Sugerencia  Felicitación

Fecha: 23 Junio 2025 Sede: Delagente

Por favor escribir las pides que te  
colaboran hace muchos tiempo en el  
laboratorio que una cita odontologica  
y no de contestar  
que desde que esto delargante no me han  
revisado mas dentistas  
que Dios los bendiga por la  
atencion prestada

Personas que radican: Marta Encrucijada Moreno Parentesco:  
 Nombre del paciente: Marta Encrucijada Moreno  
 Documento de identidad: 29.680.423 Teléfono:  
 Examen: odontologia  
 E-mail:  
 ¿Pertenece a alguna población especial o grupo étnico?  Sí  No  
 ¿Cuál?  
 En caso de emitir respuesta por correo electrónico, autorizo el uso del e-mail relacionado

**149763**

**idime** | [www.idime.com.co](http://www.idime.com.co)  
 Por favor desprenda el número de su radicado.

FOTO 1. PQR TOMADA COMO REFERENCIA PARA SEGUIMIENTO

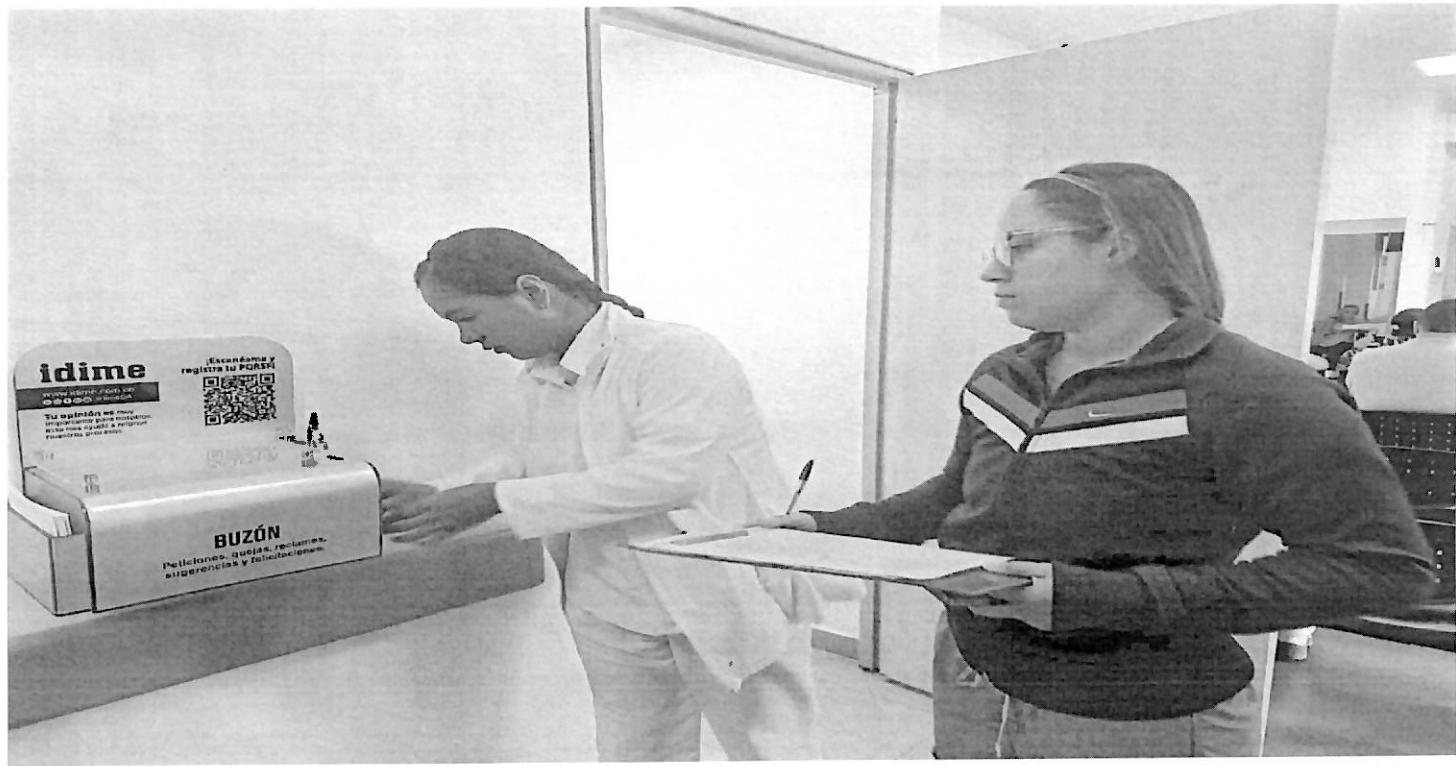
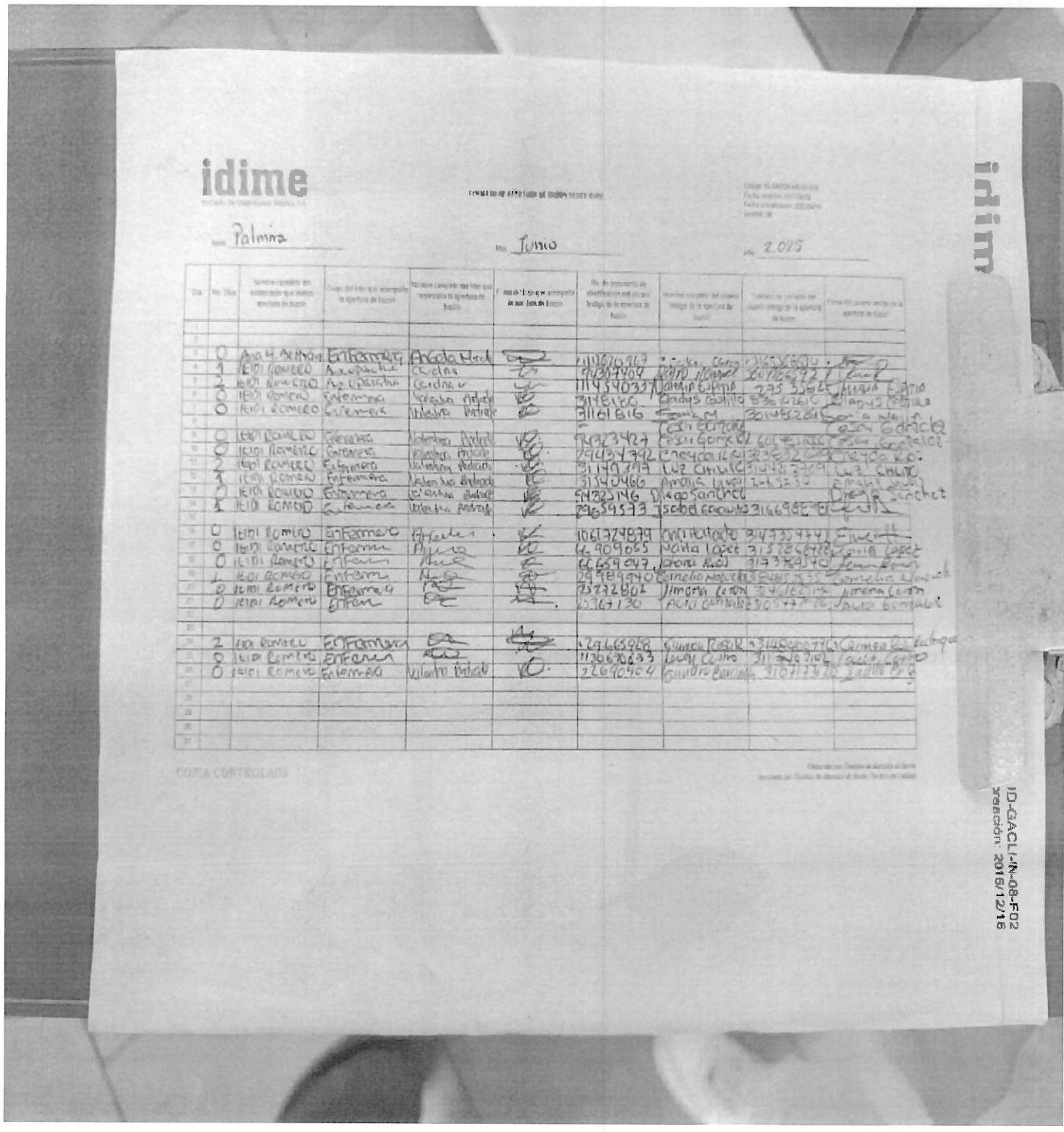


FOTO. 2. APERTURA DE BUZON EN PRESENCIA DE TESTIGO



### FOTO 3. PLANILLA REGISTRO DE PQR DEL MES DE JUNIO DE 2025



**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

**LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES**

LUGAR DE LA REUNIÓN:  
**IDIYE IPG**

FECHA:

36/06/2025

HORA:

9 a.m.

ASUNTO O EVENTO:  
**Acordamiento Apertura De Buzón de Sugerencias.**

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, actuará 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: 2709505, e infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atenciónciudadano@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	APELLOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos
									SI
1	Reudi Roa	Puerto M	103664435	Idime	Auxiliar Sanitaria	reudi.roa@idime.com.co	3153168423		X
2	Lesvy Vaneth	Zapata Bahamón	55150500	DIC Salud	POJ	lesvy.zapata@hotmail.com	3133920611		X
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

