FECHA:	**14 DE ABRIL DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:20 PM**
UBA/IPS:	**IPS SALADO**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente el dia 14 del mes de ABRIL de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud,SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DEL INFORME MENSUAL DE PQRSDF.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunion anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

.Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS SALADO siendo las 2:00 pm con el personal convocado.
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.
Hay quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual que tenemos para asi poderlos orientar e informar,sobre los eventos o reuiones que se valla a dar en el trascurso del mes y ver las necesidades de la ips,a continuacion hacemos un recordatorio de los servicios que nos brinda la ESE IMSALUD.

Se les da informacion por parte de la oficina de SIAU sobre los **DEBERES Y DERECHOS** y nuestro **PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD,Y LA** SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DEL INFORME MENSUAL DE PQRSDF.
Vuelve y se les recalca la responsabilidad que tienen como miembros de la asociación de Usuarios y a la cual pertenecen para participar en eventos cuando se requiera ya que es compromiso de todo,estar informados sobre las reuniones e informacion dada..

Se expone que el trabajo de la Asociación, es como base fundamental, ser voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Con el objetivo de brindar información ante los representantes de la Asociación de Usuarios se reitera la información de los Derechos y Deberes.



DERECHOS

- **TRATO DIGNO**: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.
- **OBTENER INFORMACIÓN CLARA**: Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.
- **CALIDAD SIN BARRERAS**: No se trata de buscar excusas al momento de atender o informar.
- **HISTORIA CLINICA CONFIEDENCIAL**: Se brindan instrucciones de cómo se puede solicitar presencialmente o ya sea por medio de nuestra página de la **ESE IMSALUD.** https://www.imsalud.gov.co/wed.
- **ELEVAR PQRSDF:** Por medio de los buzones que se encuentran instalados en cada una de las áreas cuentan con formato y lapicero para allegar la inquietud o felicitación desde el momento que realizo el ingreso y como fue atendido el servicio prestado y así mejorar nuestra calidad de servicio.

DEBERES

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **FORTALECER LOS HABITOS DE VIDA SALUDABLE:** Sentir el amor propio de cada uno de nosotros y nuestras familias.
- **AMAR A NUESTRA ESE IMSALUD**: Nuestro lema es "*LO QUE SE DEBE HACER SE REQUIERE HACER BIEN HECHO"*
- **LEGALIDAD EN SU ACTUAR**: Nuestro compromiso es actuar desde la honestidad y amor por nuestro trabajo.
- **TRATAR DIGNAMENTE**: La humanización desde el momento en ser atendidos por nuestro personal al servicio de la salud.
- **ENTREGAR INFORMACIÓN CLARA OPORTUNA Y SUFICIENTE:** Tener claridad **al**
momento de entregar la información y ser explícitos con cada palabra.

1. OBJETIVO:

Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios y veedurias ciudadanas; capacitando en temas de participacion ciudadana y del sistema general de seguridad social en salud, con el fin de que los usuarios ejerzan control social.

2. ALCANCE:

Inicia cuando el promotor SIAU realiza la convocatoria de los usuarios para la conformación de las asociaciones y de las veedurias en las UBAS e IPS y finaliza con la socialización de los requerimientos solicitados por los usuarios de la ESE IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

Ingresando a nuestra página de la **ESE IMSALUD**, logramos encontrar un gran portafolio de servicios de interés para los usuarios y la comunidad en general; nuestro propósito como SIAU es brindar una información clara y oportuna al momento en que se requiere, e invitarlos a socializar nuestra página ESE IMSALUD donde hay disponibilidad de:

SOLICITUD DE CITAS

- DISCAPACIDAD
- EMBARAZADAS
- ADULTO MAYOR
- MENORES DE 18 AÑOS

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

- INGRESANDO A LA PAGINA **http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados**
- RESULTADOS DE LABORATORIO
- CICK EN USUARIO
- DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DIGITOS DEL DOCUMENTO
- POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR.

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

- Se completa el formulario digital escribe el correo electrónico correctamente; para que allí sea enviada.

- Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co.

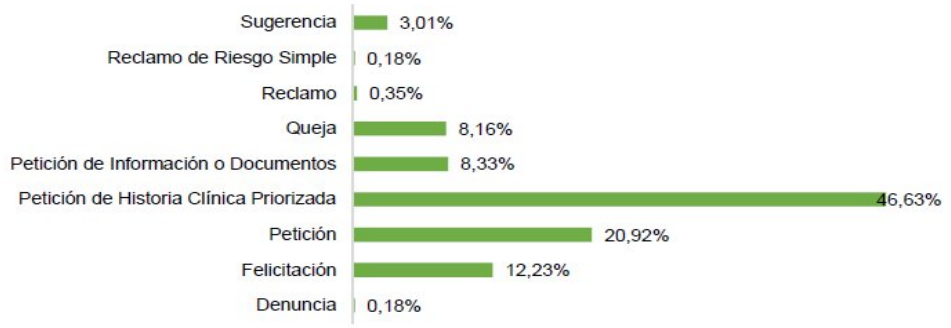
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud	**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**	**Código:** TIC-04-M-03-F-06 **Versión:** 02
	INFORME	**Fecha:** 25/01/2023

INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO 2025

Cantidad de PQRSDF y tipologías

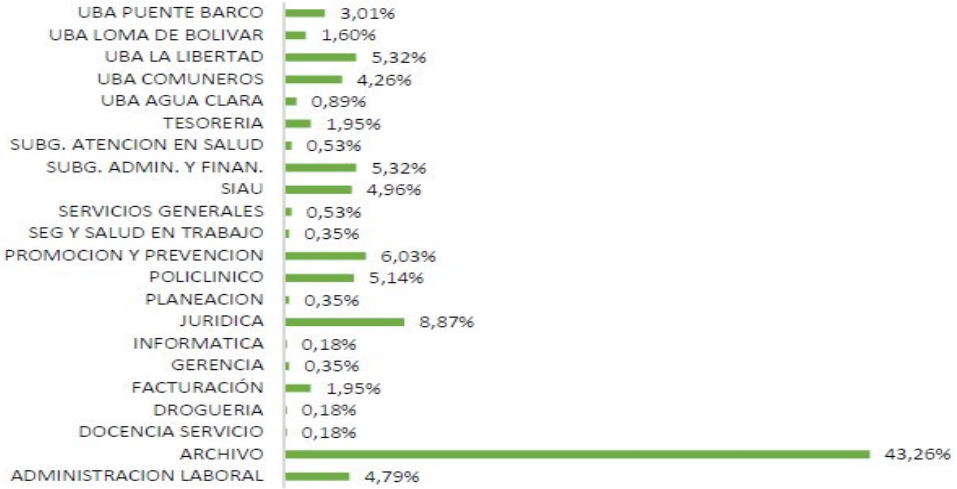
Figura 1 *Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante febrero del 2025*



Fuente de elaboración propia

PORCENTAJE DE PQRSDF POR DEPENDENCIA

Figura 2 *Porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia*



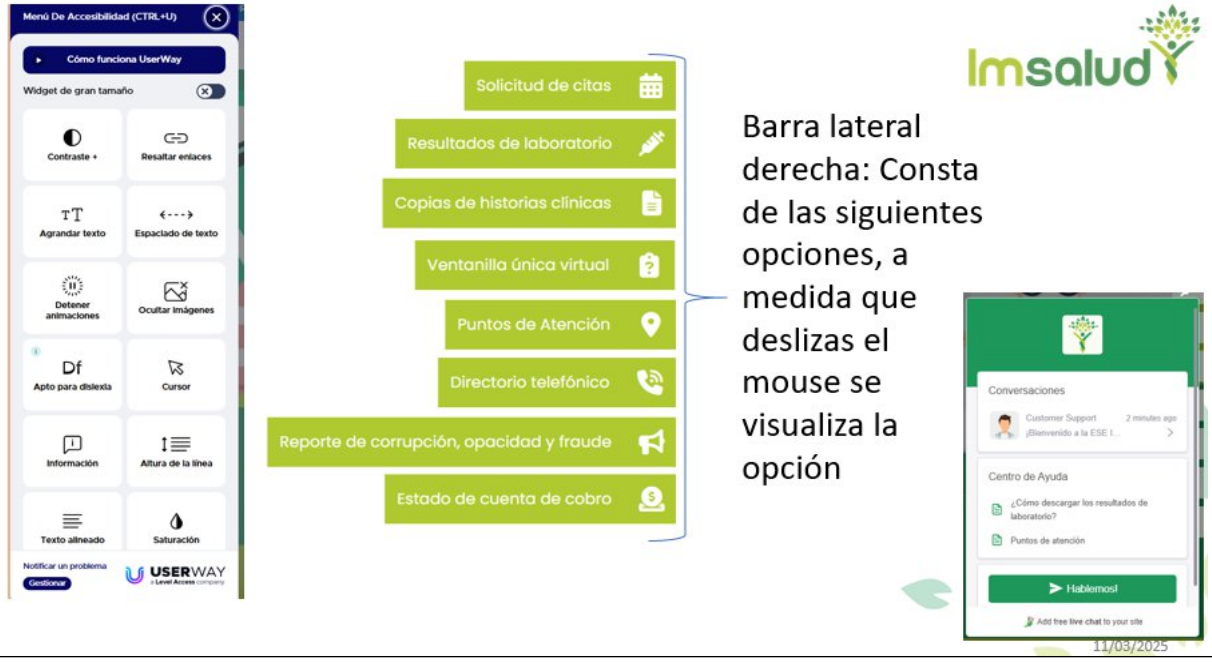
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

. Paginas web Institucional: es otro medio por donde se pueden sacar las citas medicas.
. Presencial: por medio de la IPS o UBAS.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Página Web



'https://imsalud.tawk.help/article/¿cómo-descargar-los-resultados-de-laboratorio

'https://servicios.imsalud.gov.co/Mediweb/login

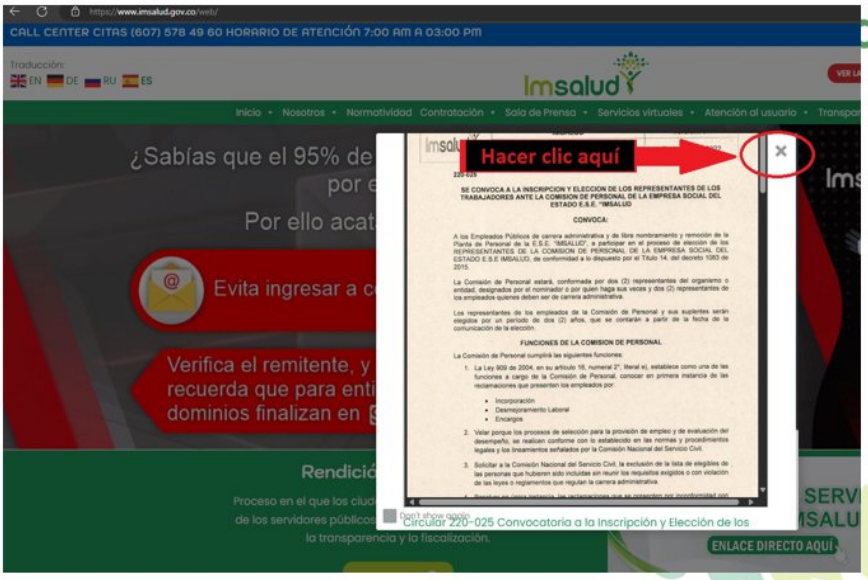
'https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/ips-en-el-mapa/

Cursos abiertos para toda la población

Las PQRS Pueden ser anónimas

11/03/2025

PASO 2. Se hace clic y se cierra la primera Noticia principal de nuestra web www.imsalud.gov.co



11/03/2025

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PASO 3. Hacer clic en cualquiera de estas dos opciones, en la parte superior de nuestra web ***Solicitar Citas*** o en la parte derecha en el ICONO ***Solicitud de Citas***



11/03/2025



.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

Se solicita sillas para las salas de espera ya que hay otro medico en la jornada de la mañana y el volumen de usuarios es mas, con el fin de acomodar a los usuarios, ya que hay muy pocas sillas y los usuarios les toca estar de pie mientras los llaman.

FECHA PRÓXIMA :	**12 DE MAYO DE 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
CLAUDIA SALDAÑA	32788121	3006103721	
MARIA SARMIENTO	60364843	3105788393	
LUIS GOYENETE	13848624	3118680400	

FECHA:	**14 DE ABRIL DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**7:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:30 AM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 07:00 am del día 14 de abril de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Comuneros con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista, para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 5 integrantes, la señora Alba Viancha, Aurora Buitrago, María cano, María Villamizar y la señora Carmen Laguado.

2. Lectura Aprobación del acta anterior, se realizó lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para que se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la Asociación de usuarios a las proposiciones y varios y demás aspectos Consignados en la misma. Por lo cual se da aprobación sin novedad.

3. Medios de Convocatoria a la reunión, se realizó convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp, llamada telefónica

4.Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación de usuarios: mediante las charlas diarias y orientaciones individuales en sala de espera se realizó la invitación a los usuarios.

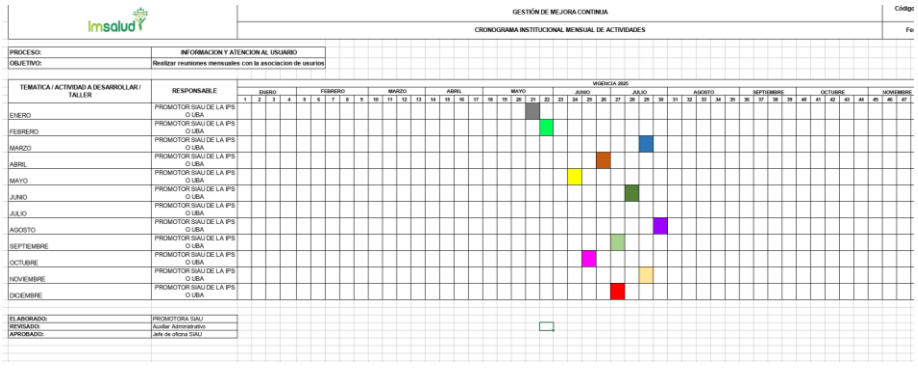
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5. Temática Consensuada: Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud,

A. Nuevamente se cuenta con el acompañamiento de Edwin Cepeda profesional de la oficina principal del SIAU, quien realiza seguimiento a las asociaciones de usuarios.
B. Se entrega invitación de convocatoria que gerencia va a realizar con todas las asociaciones de la comuna 7 y los líderes comunales de la zona.
C. Se hace énfasis en las solicitudes anteriores las cuales el coordinador la de UBA Comuneros explica a los miembros de la asociación.
D. Se continúa planteando la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con más integrantes comprometidos, así mismo que los mismos miembros también realicen el voz a voz para la invitación a las próximas reuniones programadas.
E. Por otro lado, también se explica la línea ética de la E.S.E IMSALUD, para que como miembros tengan conocimiento el debido reporte si se llega a presentar algún acontecimiento ya planteado.
F. Se dan recomendaciones del servicio de urgencias sobre el uso de tapabocas, el acompañamiento a paciente menores de edad, adultos mayores y el horario que se maneja en el servicio de hospitalización.

6. Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior, se socializa nuevamente las solicitudes anteriores.

7. Se programa próxima reunión según el cronograma de reunión mensual de las asociaciones y sus fechas tentativas, se les explica que se le estará avisando el próximo encuentro del 2025 por el grupo de WhatsApp.



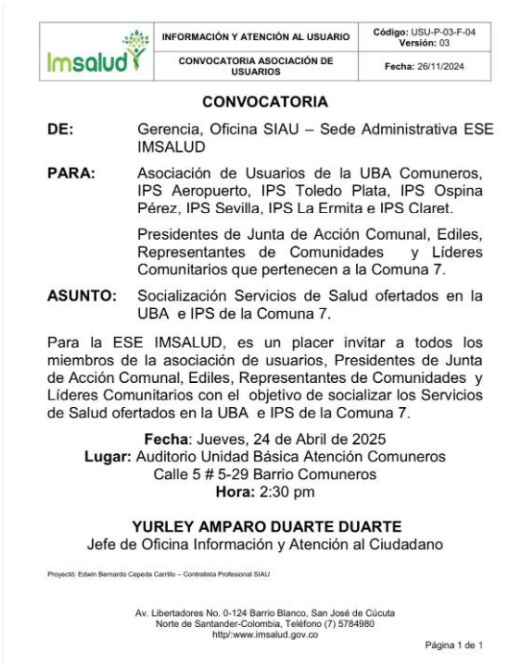
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8.Evidencia fotográfica



Miembros de la Asociación de usuarios UBA Comuneros – Oficina de Coordinación

Invitación a Convocatoria Comunal con Gerencia



Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	**Código:** USU-P-03-F-04 **Versión:** 03
	CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	**Fecha:** 26/11/2024

CONVOCATORIA

DE: Gerencia, Oficina SIAU – Sede Administrativa ESE IMSALUD

PARA: Asociación de Usuarios de la UBA Comuneros, IPS Aeropuerto, IPS Toledo Plata, IPS Ospina Pérez, IPS Sevilla, IPS La Ermita e IPS Claret.

Presidentes de Junta de Acción Comunal, Ediles, Representantes de Comunidades y Líderes Comunitarios que pertenecen a la Comuna 7.

ASUNTO: Socialización Servicios de Salud ofertados en la UBA e IPS de la Comuna 7.

Para la ESE IMSALUD, es un placer invitar a todos los miembros de la asociación de usuarios, Presidentes de Junta de Acción Comunal, Ediles, Representantes de Comunidades y Líderes Comunitarios con el objetivo de socializar los Servicios de Salud ofertados en la UBA e IPS de la Comuna 7.

Fecha: Jueves, 24 de Abril de 2025
Lugar: Auditorio Unidad Básica Atención Comuneros
Calle 5 # 5-29 Barrio Comuneros
Hora: 2:30 pm

YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE
Jefe de Oficina Información y Atención al Ciudadano

Proyectó: Edwin Bernardo Cepeda Carrillo – Contratista Profesional SIAU

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co

Página 1 de 1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Línea Ética E.S.E IMSALUD



Se dio por terminada la reunión, siendo las 08:30 AM

PROPOSICIONES Y VARIOS	
No se presentaron proposiciones y varios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa 08/05/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Yanda Agripina Cano	60310869	3174878412	Agripina Cano.
Maria Haydi Villamizar	60398813	3059365199	
Alba Viandla Calixto	60.323389	3202491949	
María del Carmen Laguna	60353*774	3137082561	
Aurora Buitrago	60324874.	3205022143.	
Yoma D. Olivares	88286870	3204058896	
Edwin B. Cepeda	88.249.741	3108827740	
Dora M Rosa B.	1090817954	3183832553	
Hersa Ximena P	1005076055	3113810965	

FECHA:	**24 abril de 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**9 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30am**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de ABRIL de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros,SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DEL INFORME MENSUAL DE PQRSDF
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9 am del día 24 de ABRIL de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL RODEO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista, a** la reunión de este mes asistió la señora STHELLA MARTÍNEZ NIÑO, el señor SERGIO VILLAMIZAR, la señora ZULAY RAMÍREZ y la señora MARISELA GUERRERO,se anexan pantallazos de WhatsApp invitando a los miembros de la asociación a la reunión mensual
2. **Lectura Aprobación del acta anterior,** Se aprueba el acta anterior

3. **Medios de Convocatoria a la reunión:** Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa de la IPS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





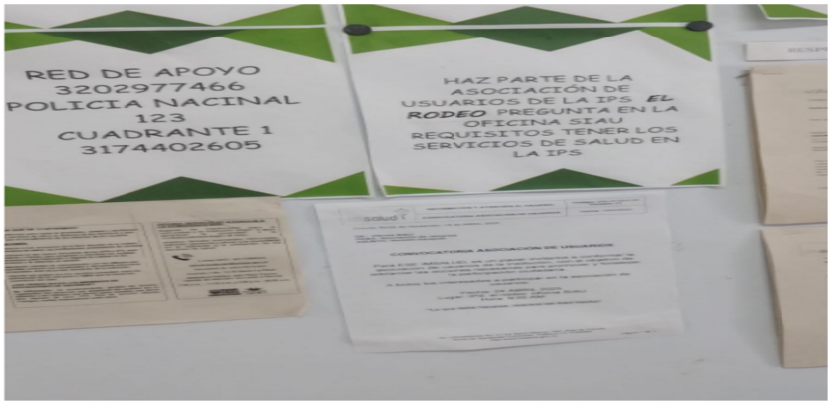
4.Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:

Invitar a nuevos miembros a una Asociación de Usuarios de Servicios de Salud es fundamental para fortalecer la participación y lograr un impacto significativo en la mejora de los servicios. Aquí te presento algunas estrategias y medios efectivos para invitar a nuevos miembros:

- **Conexión directa**: Animar a los miembros existentes a invitar personalmente a amigos, familiares y conocidos que puedan beneficiarse de la participación en la asociación.
- **Promoción de logros y avances**: Compartir los logros de la asociación, como mejoras obtenidas en los servicios de salud, gracias a la participación activa de los miembros. Este tipo de contenido puede aumentar el interés de quienes buscan un cambio en los servicios que reciben.
- **Jornadas informativas**: Por medio de las charlas diarias sobre temas de salud, donde se invitan a los participantes a unirse a la asociación al

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- final del evento.
- **Publicidad dirigida**: Utilizar la cartelera informativa de la IPS con anuncios que apunten a personas que podrían estar interesadas en temas de salud o bienestar y servicios de salud por medio de la participación social. Un ejemplo de ello es la siguiente imagen de la cartelera informativa



5.Temática Consensuada El propósito de la reunión fue dialogar sobre los servicios proporcionados por la IPS, abordar inquietudes y sugerencias de los usuarios, y establecer acciones para mejorar la calidad del servicio y la experiencia de los pacientes.

5.1 OBJETIVO DE LA SOCIALIZACIÓN

Socializar los hallazgos más relevantes del *Informe de Incidencia de PQRSDF – Febrero 2025*, con el fin de promover el análisis institucional sobre la calidad de la atención, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los canales de atención al usuario.

Imsalud	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**Código:** TIC-04-M-03-F-06 **Versión:** 02
	INFORME	**Fecha:** 25/01/2023

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	28	Mes	03	Año	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIODICO DE INCIDENCIA DE PQRSDF MES DE FEBRERO 2025
NÚMERO DEL INFORME	03
OBJETIVO	Realizar informe periódico de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes.
DIRIGIDO A	**JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA** GERENTE ESE IMSALUD **VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS** SUBGERENTE DE ATENCIÓN EN SALUD **ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN** SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO LIDERES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CONTENIDO:

En cumplimiento a lo establecido a través de los procesos y procedimientos respecto a las PQRSDF, que recepciona la E.S.E. IMSALUD, las cuales contemplan el establecimiento de un marco regulatorio que permita la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones bajo los pilares de eficiencia, eficacia, oportunidad, objetividad, consistencia e imparcialidad, garantizando además la revisión priorizada de aquellas comunicaciones que revistan especial importancia para la población vulnerable de municipio de San José de Cúcuta, incluida la zona rural.

Por lo tanto el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la oficina de información y atención al usuario, que es el área encargada de recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD, con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención, de la misma manera, visibilizar la información sobre los trámites y servicios que la institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención.

5.2 TEMAS TRATADOS

5.2.1. Volumen y tipologías de PQRSDF

Se presentaron 564 solicitudes, con predominancia de las Peticiones de Historia Clínica Priorizada (46,63%), seguidas de peticiones generales (20,92%) y felicitaciones (12,23%). Se resaltó que este patrón refleja una alta demanda de información médica y también un nivel significativo de reconocimiento ciudadano.

5.2.2. Dependencias más afectadas

Archivo fue la dependencia con mayor carga (43,26%), lo cual se asocia directamente con las solicitudes de historia clínica. También se destacó a Jurídica, Promoción y Prevención, Policlínico y SIAU como áreas con altos volúmenes de PQRSDF.

5.2.3. Cumplimiento de los términos de ley

El 81,03% de las PQRSDF fueron respondidas en los plazos establecidos. No obstante, se identificaron retrasos significativos en dependencias como Jurídica, Archivo y Subgerencia Administrativa y Financiera, lo cual genera alertas sobre posibles cuellos de botella.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5.2.4. PQRSDF por EAPB (EPS)
NUEVA EPS concentró más del 54% de las PQRSDF, reflejando tanto una alta interacción como fallas percibidas. También se evidenciaron volúmenes importantes en COOSALUD y COMFAORIENTE.

5.2.5. Causas generadoras
El 76,15% de las solicitudes tuvieron origen en causas administrativas, indicando que los mayores retos están en los trámites internos y no en la atención médica directa.

5.2.6. Medios de recepción
El canal más utilizado fue el correo electrónico institucional (65,6%), seguido por buzón de sugerencias (18,62%) y atención personal (15,07%). Se identificó un uso marginal del portal web, lo que sugiere la necesidad de fortalecer este canal.

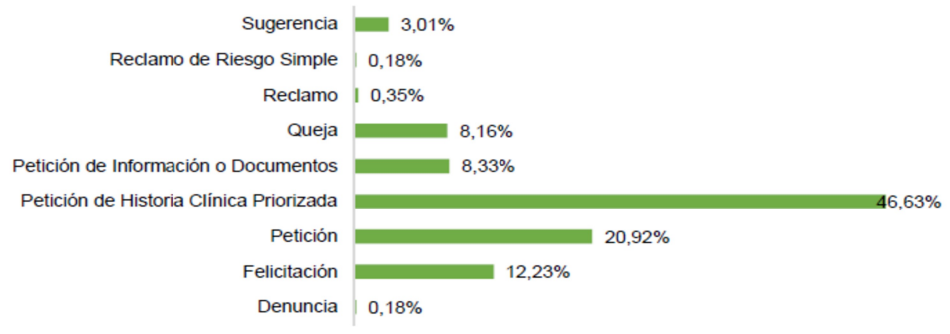
5.2.7. Comparativo intermensual
Se reportó un incremento del 62% en las PQRSDF gestionadas fuera de los términos de ley entre enero (66 casos) y febrero (107 casos), lo que pone en evidencia la necesidad de revisar capacidades operativas.

Imsalud	**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**	**Código:** TIC-04-M-03-F-06 **Versión:** 02
	INFORME	**Fecha:** 25/01/2023

INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO 2025

Cantidad de PQRSDF y tipologías

Figura 1 *Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante febrero del 2025*

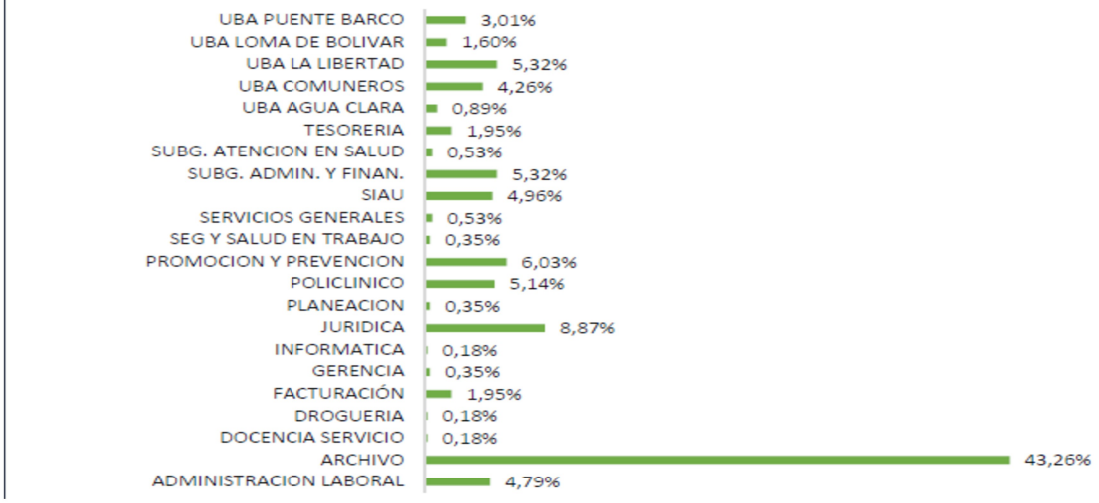


Fuente de elaboración propia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORCENTAJE DE PQRSDF POR DEPENDENCIA

Figura 2 *Porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia*



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE LEY POR DEPENDENCIA Y CONSOLIDADO (INSTITUCIONAL).

Tabla 1 *Matriz Porcentaje de cumplimiento a los términos de ley por dependencia y consolidado (Institucional).*

Dependencia	Dentro de términos de ley	% Dentro de términos de ley	Fuera de términos de ley	%Fuera de términos de ley	Total, general	% Total, general
ADMINISTRACION LABORAL	25	4,43%	2	0,35%	27	4,79%
ARCHIVO	218	38,65%	26	4,61%	244	43,26%
DOCENCIA SERVICIO	1	0,18%		0,00%	1	0,18%
DROGUERIA	1	0,18%		0,00%	1	0,18%
FACTURACIÓN	9	1,60%	2	0,35%	11	1,95%
GERENCIA	2	0,35%		0,00%	2	0,35%
INFORMATICA	1	0,18%		0,00%	1	0,18%
JURIDICA	22	3,90%	28	4,96%	50	8,87%
PLANEACION	1	0,18%	1	0,18%	2	0,35%
POLICLINICO	28	4,96%	1	0,18%	29	5,14%

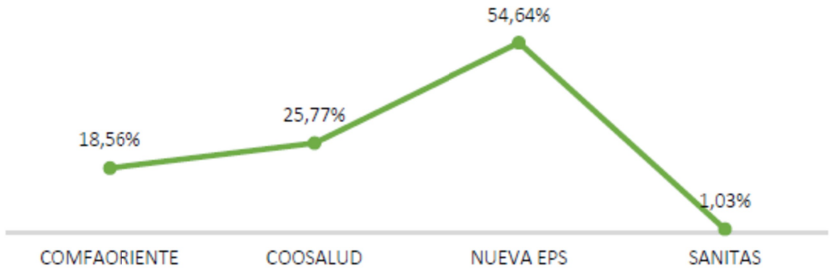
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROMOCION Y PREVENCION	30	5,32%	4	0,71%	34	6,03%
SEG Y SALUD EN TRABAJO	2	0,35%		0,00%	2	0,35%
SERVICIOS GENERALES	3	0,53%		0,00%	3	0,53%
SIAU	23	4,08%	5	0,89%	28	4,96%
SUBG. ADMIN. Y FINAN.	10	1,77%	20	3,55%	30	5,32%
SUBG. ATENCION EN SALUD	3	0,53%		0,00%	3	0,53%
TESORERIA	10	1,77%	1	0,18%	11	1,95%
UBA AGUA CLARA	5	0,89%		0,00%	5	0,89%
UBA COMUNEROS	20	3,55%	4	0,71%	24	4,26%
UBA LA LIBERTAD	26	4,61%	4	0,71%	30	5,32%
UBA LOMA DE BOLIVAR	9	1,60%		0,00%	9	1,60%
UBA PUENTE BARCO	8	1,42%	9	1,60%	17	3,01%
Total, general	**457**	**81,03%**	**107**	**18,97%**	**564**	**100,00%**

Fuente de elaboración propia

PORCENTAJE DE PQRSDF RECIBIDAS POR E.A.P.B.

Figura 3 *Porcentaje de PQRSDF recibidas por E.A.P.B.*



Fuente de elaboración propia

Tabla 2 *Matriz E.A.P.B según tipología*

Etiquetas de fila	D	F	P	Q	R	S	Total
COMFAORIENTE		12	2	4			18
COOSALUD	1	10	6	4		4	25
NUEVA EPS		20	9	19	2	3	53
SANITAS		1					1
Total, general	**1**	**43**	**17**	**27**	**2**	**7**	**97**

Fuente de elaboración propia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5.3 CONCLUSIONES DE LA SOCIALIZACIÓN

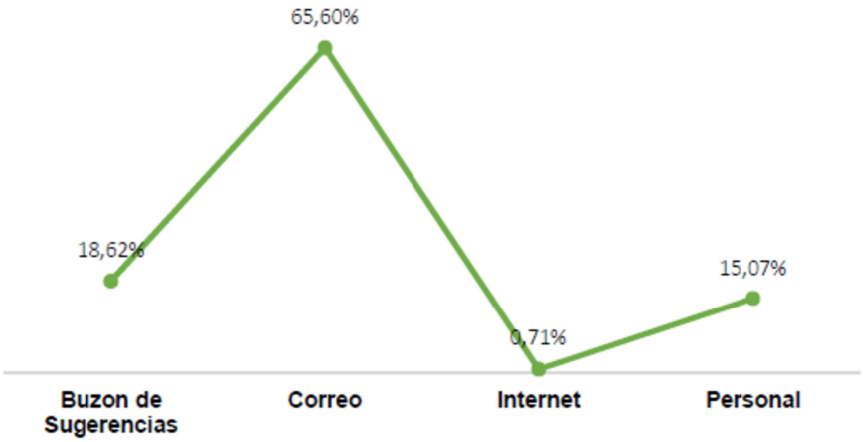
- Se reconoció el esfuerzo institucional por mantener canales activos de participación ciudadana, evidenciado en el alto número de felicitaciones y sugerencias.

- Las áreas con mayores retos deberán implementar planes de mejora específicos que incluyan fortalecimiento del talento humano, procesos internos y tecnología.

- **SIAU:** Fortalecer la estrategia de educación al usuario sobre el uso de canales y tipos de PQRSDF.

INFORMACIÓN SOBRE LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

Figura 6 *Medios de recepción de las PQRSDF.*



La Asociación de Usuarios sigue manifestando la necesidad de mejorar los canales de comunicación,sugieren la implementación de un sistema de citas más eficiente para optimizar el flujo de pacientes ya que el WhatsApp le coloca barreras a las personas que no manejan un celular con esa tecnología, que se debería a su vez seguir manejando la solicitud de citas por llamadas y de esa manera se abarcaría a mas población con el fin de agilizar los procesos de quejas, consultas y sugerencias por parte de los usuarios ya que a su vez el WhatsApp y la pagina WEB les parece un poco complicado para el tipo de población del sector

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La Asociación de Usuarios expresó su disposición a colaborar en la participación en las reuniones informativas, por este motivo se les realizo la invitación a la RENDICIÓN DE CUENTAS el próximo 09 de mayo a las 4 pm en el centro tecnológico en comuneros



6.Informe de seguimiento a compromisos La asociación recalca la necesidad de colocar intercomunicadores para optimizar el llamado por los profesionales al momento de la atención

La reunión concluyó a las 10:30 AM con un ambiente de colaboración y disposición para trabajar juntos en la mejora de los servicios ofrecidos por la IPS
Se programa próxima reunión para el día el día 21 de mayo del 2025 en la IPS EL RODEO

7.Proposiciones y varios intercomunicador para los consultorios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencias fotográficas







PROPOSICIONES Y VARIOS

Proposiciones y Varios: se solicita intercomunicador en los consultorios para mejor la atención al momento del llamado a consulta medica

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE MAYO DE 2025 9 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Marisela Guerrero	60419672	3232288687	Marisela Guerrero
Sergio Hernandez	1093744401	3153856065	Sergio H y M
Zulay Ramirez	60387962	3175640769	Zulay Ramirez
Sthella Martinez	60.285 065	3204737249	Sthella Martinez
Kelly Cortes	60412782	3214503987	Kelly Cortes

Powered by CamScanner

FECHA:	**26/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**9 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10 AM**
UBA/IPS:	**IPS BOCONO**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión de asociación de usuarios del mes de abril con los participantes de la asociación de usuarios.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de convocatoria.
4. Estrategias para tener una participación más activa
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de la IPS BOCONO, siendo las 9 am con el personal convocado. Posterior a esto se da la bienvenida para todos los integrantes.

- ✓ **Llamado a lista**

- Mabel García
- Hugo Barrera
- Lizbeth García
- Erika Cortez
- María Gabriela Veloza (SIAU)

- ✓ ***Lectura y aprobación del acta anterior:*** Se procede a realizar lectura del acta anterior observando compromisos y proposiciones de la reunión anterior.

- ✓ ***Medios de Convocatoria:*** Se informó que para la convocatoria a esta reunión se crearon dos medios principales de comunicación: un grupo de WhatsApp, a través del cual se mantuvo informada a la comunidad, y por el mismo medio se envió tarjeta de invitación para recordar la reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se expone que el trabajo de la asociación es como base fundamental, por ser voceros de la comunidad en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.

- ✓ ***Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud:***

  Se socializaron con los asistentes los derechos y deberes que tienen los usuarios de la ESE IMSALUD, así como las políticas de humanización recalcando que tanto el usuario como el colaborador deben basarse en la satisfacción de sentir respeto, buen trato, mejorando la comunicación asertiva y empatía con el paciente.



DERECHOS

- **TRATO DIGNO**: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.
- **OBTENER INFORMACIÓN CLARA**: Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.
- **CALIDAD SIN BARRERAS**: No se trata de buscar excusas al momento de atender o informar.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **HISTORIA CLINICA CONFIEDENCIAL**: Se brindan instrucciones de cómo se puede solicitar presencialmente o ya sea por medio de nuestra página de la **ESE IMSALUD.** https://www.imsalud.gov.co/wed.

- **ELEVAR PQRSDF:** Por medio de los buzones que se encuentran instalados en cada una de las áreas cuentan con formato y lapicero para allegar la inquietud o felicitación desde el momento que realizo el ingreso y como fue atendido el servicio prestado y así mejorar nuestra calidad de servicio.

DEBERES

- **FORTALECER LOS HABITOS DE VIDA SALUDABLE:** Sentir el amor propio de cada uno de nosotros y nuestras familias.

- **AMAR A NUESTRA ESE IMSALUD**: Nuestro lema es "*LO QUE SE DEBE HACER SE REQUIERE HACER BIEN HECHO"*

- **LEGALIDAD EN SU ACTUAR**: Nuestro compromiso es actuar desde la honestidad y amor por nuestro trabajo.

- **TRATAR DIGNAMENTE**: La humanización desde el momento en ser atendidos por nuestro personal al servicio de la salud.

- **ENTREGAR INFORMACIÓN CLARA OPORTUNA Y SUFICIENTE:** Tener claridad al momento de entregar la información y ser explícitos con cada palabra.

1. OBJETIVO:

Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas; capacitando en temas de participacion ciudadana y del sistema general de seguridad social en salud, con el fin de que los usuarios ejerzan control social.

2. ALCANCE:

Inicia cuando el promotor SIAU realiza la convocatoria de los usuarios para la conformación de las asociaciones y de las veedurías en las UBAS e IPS y finaliza con la socialización de los requerimientos solicitados por los usuarios de la ESE IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

Ingresando a nuestra página de la **ESE IMSALUD**, logramos encontrar un gran portafolio de servicios de interés para los usuarios y la comunidad en general; nuestro propósito como SIAU es brindar una información clara y oportuna al momento en que se requiere, e invitarlos a socializar nuestra página ESE IMSALUD donde hay disponibilidad de:

SOLICITUD DE CITAS

- DISCAPACIDAD
- EMBARAZADAS
- ADULTO MAYOR
- MENORES DE 18 AÑOS

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

- INGRESANDO A LA PAGINA **http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados**
- RESULTADOS DE LABORATORIO
- CICK EN USUARIO
- DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DIGITOS DEL DOCUMENTO
- POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR.

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

- Se completa el formulario digital escribe el correo electrónico correctamente; para que allí sea enviada.

- Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EJES DE ACREDITACION:



- ✓ **Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD:** Se realiza socialización a las personas pertenecientes de la asociación de usuarios sobre el informe periódico de incidencia de PQRSDF del mes de febrero 2025, dando a conocer cantidad recibidas, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencia todo esto con el fin de dar cumplimiento a la atención de acuerdo a las normas legales vigentes.

  Se expone que el trabajo de la asociación es base fundamental, ser voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y el compromiso de manera asertiva con la ESE IMSALUD.
  Se socializa a todos los integrantes de la asociación de usuarios sobre la AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS ESE IMSALUD VIGENCIA 2024, bajo el lema “Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho: ¡Mas cerca de ti, Más comprometidos con tu salud!”. Dicha actividad se llevará a cabo el día viernes 9 de mayo de 2025, a partir de las 4:00 p..m, en el coliseo del centro tecnológico de Cúcuta, ubicado en la avenida 6 #3-20, Barrio comuneros-Ciudadela Juan Atalaya.
  Se brinda información sobre la fiebre amarilla ya que es una enfermedad mortal, y de igual forma la importancia de realizarse dicha vacuna, el día sábado 26 de abril, son 41 puntos de vacunación en toda la ciudad, esta vacuna se debe aplicar 1 vez en la vida. “Las vacunas son seguras y salvan vidas”.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• Se da por finalizada la reunión dando agradecimientos a la asistencia del personal de las asociaciones de usuarios.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
✓ Se trata el tema de la ampliación del espacio del comedor que allí se encuentra, respecto a la infraestructura y remodelación de este proyecto de la IPS BOCONO. ✓ Próxima reunión: Se anuncia que la próxima reunión se llevará a cabo el día 22 de MAYO del presente año, con el objetivo de seguir trabajando en la promoción de la salud y el bienestar de los usuarios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22-MAYO -2025**

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRAFICA:



FECHA:	**22/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**02:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:00 pm**
UBA/IPS:	**IPS CLARET**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la Asociación de usuarios correspondiente al mes de Abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 02:00 pm del dia martes 22 de abril de 2025, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS CLARET.

1. se realiza llamado de asistencia a los miembros de la asociación de usuarios, en donde asiste las señoras YAMILE AVENDAÑO, MARIELA ALQUILAR VARGAS, ELDA XIOMARA RUIZ, JUDITH ORTIZ, ROSA GLADYS BARAJAS, LILIANA BLANCO PUERTO y el señor JESUS ARIAS (PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ACCION COMUNAL), con la ausencia del Sr JOSE TRINIDAD.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

3. se presenta la promotora Siau Kellys Beltran, acompañada de su cuerpo de trabajo en la IPS CLARET, quienes estarán liderando el apoyo dentro de la misma.

4. se socializa con la asociación y los presentes la importancia de vincular a la población migrante. Ya se cuenta con el personal adulto mayor, en la IPS CLARET. Se han convocado a mas usuarios a que hagan parte de la asociación; hasta el momento ya contamos con 7 /siete) usuarios. Tambien se les recordó que hay requisitos que deben cumplir para pertenecer a la asociacion.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• Ser afiliado al regimen subsidiado.
• Tener los servicios con la ESE IMSALUD
• ser mayor de edad.
• Tener historia clinica en la ips claret
• contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las diferentes reuniones.

6. la promotora siau por medio de diapositivas les da a conocer los Derechos y Deberes que tienen, y como tarea recordarles que deben aprenderselos ya que ellos son la segunda voz en la ips. Se les recalco el deber (legalidad en su actuar), y en el momento de pedir una cita traer su documento de identidad.(puede ser fisico o copia).

7. Se explico el portafolio de servicios y se llego a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad publica prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de cucuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.

8. se hablo del buzon de sugerencias, donde la promotora siau, les explica que el buzon es una herramienta de comunicación, utilizado por nuestra empresa para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, iniciativas y felicitaciones de nuestros usuarios, aclarando que no deben tener miedo a la hora de colocar una sugerencia ya que es una propuesta o recomendación general que presenta el usuario para mejorar el servicio que prestan las instituciones; tambien se les dijo que la unica persona que abre el buzon es la promotora siau. El buzon Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos., de los cuales hay un acta firmada.

9. Se da explicación de los protocolos de Bioseguridad, lavado de manos, cuando lleguen a la ips traer tapabocas, debido a que vienen pacientes con diversas enfermedades y estos pueden ser transmitidos por medio de la respiracion, a personas como: adultos mayores, gestantes y niños.

10. La promotora siau indico que se cuenta con una jefe de enfermeria que maneja horario continuo. Se les entrego unos volantes para que la poblacion femenina venga y se realicen la citologia ya que se debe cumplir una meta del 80% de toma de citologia. Aplica para los subsidiados de: Nueva Eps y Comfaoriente, mas no aplica para los usuarios de Coosalud ni Contributivos.

11. También se llego a un acuerdo que si alguien necesita una cita de medicina general y la promotora siau ve que hay un espacio de atencion, se les informaria via telefonica para que asistan a la cita, ya sea para ellos o para algún familiar, amigos, vecinos etc.

12. se da a conocer a los usuarios que ha aumentado el indice de citas en medicina General ya que tenemos un medico que atiende 18 pacientes en jornada de la mañana.
El medico de la mañana solo atiende pacientes hipertensos y medicina general y se hace llamadas via telefonica notificando a los usuarios que ya se les cambio el horario de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
atencion; Aquellos usuarios que asistían en la jornada de la tarde ahora asisten en la jornada de la mañana. El Medico de la tarde atiende Gestantes y promocion y prevencion (pyp). 13. se les explico la importancia de la aplicacion de la vacuna de la fiebre amarilla, su principal medida de prevencion es vacunarse. La vacuna aplica hasta los 59 años, y si es una adulto mayor de 60 años y mas, debe pasar con prescripcion medica, la vacuna es unica. Tambien se afianzo el horario de vacunacion que seran los dias: Lunes, Martes y viernes en la jornada de la mañana para niños, jovenes, adultos y gestantes. 14. En este mes de abril se cumplio la meta; se vincularon 2 usuarios mas a la asociacion, que se hizo, por medio de charlas, carteleras y llamadas telefonicas. 15. Dentro de la retroalimentación de la reunion la promotora siau informo que seguimos haciendo el llamado con el compromiso que envien sillas ya que a la hora de realizar las reuniones mensuales los usuarios no tienen donde sentarse, este llamado viene desde hace mucho tiempo y no hemos visto solucion.. Se da por terminada la reunion a las 03:00 pm, manifestando agrado e interes por la informacion brindada. Tambien expresan satisfaccion a la hora de llegar a la reunion y adquirieron mas conocimiento en la informacion que se les brindo.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS CLARET, y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyP. Se logro mayor interés con el grupo de whatsapp ya que es un medio informativo y ellos estan al tanto sobre las novedades que pasen en la Ips Claret. Seguiremos con el buen funcionamiento de los servicios prestados en la IPS CLARET.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Capacitacion para asociacion de usuarios** **jueves 08 de mayo** **hora:02:00 pm** **UBA COMUNEROS**





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Yamile Prendas Ayala	27583947	3102679438	Yamile Prendas Ayala
Liliana Blanco	1127661387	3016940943	Liliana Blanco
Judith Ortiz Ortiz	60312407	3114840274	
Rosalba Ruiz	60250139	3112654147	
Elda Xiomara Ruiz R	60323689	3125468101	Xiomara Ruiz R
[illegible]	27748921	3143454356	
JESUS ARIAS	13482382	3153962[illegible]	
Kelly Beltran	1051673560	3208972657	

Powered by CamScanner

FECHA:	**21/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**07:30am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00am**
UBA/IPS:	**IPS DIVINA PASTORA**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 7:30 am del día 21 de abril de 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS DIVINA PASTORA con la presencia de los siguientes profesionales:

- Jahel Martinez Rios Profesional SIAU de la IPS DIVINAPASTORA
- Yerly Barbosa Rojas, la representante de l asociación de usuarios

Teniendo en cuenta lo anterior, se da inicio de la reunión con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista.**

   El llamado a lista en la reunión presencial se realizó de manera estructurada y participativa. Al inicio del encuentro, la promotora SIAU explicó brevemente los objetivos de la asociación y la importancia de contar con la participación de todos los presentes.
   Donde el señor Jose Said bermudez Perez no pudo asistir el dia de hoy debido a que presenta problemas de salud.

2. **Lectura Aprobación del acta anterior**.

   Se realizó lectura del acta anterior con la aprobación de los usuarios además que logro la participación de los usuarios donde los que asistieron pudieron conversar sobre diferentes temas y como se desarrolló con el fin de que estos se den por enterado las gestiones que se han realizado en pro de la comunidad beneficiaria del servicio prestado por la IPS.

3. **Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:**

   Con la finalidad de poder convocar a más usuarios a pertenecer, dar a conocer e informar de los procesos y gestiones que se realiza en la alianza de usuarios de la IPS DIVINA PASTORA la convocatoria se realizó mediante el grupo de WhatsApp, cartelera informativa de manera presencial a los integrantes de la asociación que decidieron preguntar en el SIAU; a continuación, se evidenciar las evidencias fotográficas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 03
	CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

Cúcuta, Norte de Santander, 10, 04, 2025.

DE: OFICINA SIAU
PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS IPS DIVINA PASTORA
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a la reunión mensual de Asociación de Usuarios de la IPS DIVINA PASTORA

A todos los interesados a participar:

Fecha: 21/04/2025
Lugar: SIAU- IPS DIVINA PASTORA
Hora: 10am

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co

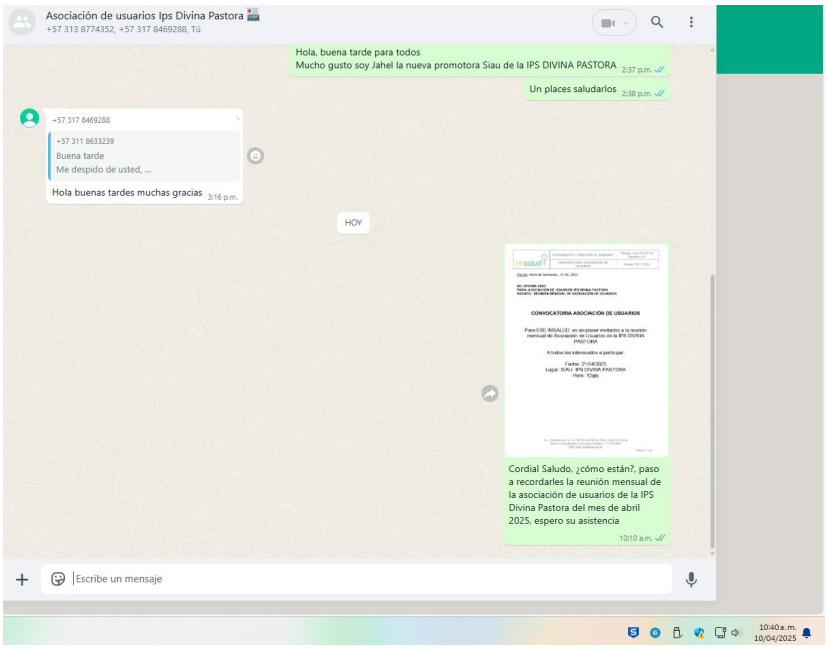
Página 1 de 1

Pieza de comunicación de la convocatoria de la reunión mensual de la asociación de usuarios



Foto de la comunicación de la cartelera informativa

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Pantallazo del grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:

Con la finalidad de generar más participación social y ciudadana se busca vincular e integrar a más usuarios de la ESE IMSALUD para que puedan participar de la asociación de usuarios, por lo cual en durante las charlas diarias dirigidas a la comunidad se les invita a ser partícipes de la asociación de usuarios,

5. Temática Consensuada

Con la finalidad de capacitar a la asociación de usuarios se la reunión se realizó en el siguiente orden

- Incentivar, comunicar y recordar los deberes y derechos de los usuarios de la ESE IMSALUD con la finalidad de que por medio de los participantes de la asociación de usuarios se pueda comunicarles y/recordarles a los demás usuarios de ellos ya que están plasmados en la ley estatutaria de salud 1757 de 2015.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- Recordatorio de requisitos para participar en la asociación de usuarios

1. Ser afiliado al régimen subsidiado
2. Tener los servicios con la ESE IMSALUD
3. Tener historia clínica en la UBA e IPS a la cual se va a postular
4. Ser mayor de edad
5. Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones

- Portafolio de servicios, se busca recordarle a la asociación de usuarios cuales son los servicios habilitados y prestados por la IPS DIVINA PASTORA, sus horarios, con el objetivo de que ellos en su deber de participantes de la asociación puedan informar a los usuarios que les consulten sobre los servicios de una manera apropiada y óptima.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

23	Loma de Bolivar	Calle 6. Avenida N°14, Barrio Loma de Bolívar	+57 (607) 5784985 Ext. 700-704-712	Servicio de Urgencias las 24 horas Consulta Externa Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 11:00 a.m. 14:00 p.m. - 18:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. - 11:00 a.m.	* Toma de muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas. * Servicio Farmacéutico. * Toma de muestras de Laboratorio Clínico. * Laboratorio Clínico. * Atención del Parto * Urgencias * Transporte Asistencial Básico. * Vacunación * Psicología * Odontología General * Nutrición y Dietética * Medicina General * Enfermería	info@imsalud.gov.co
11	Divina Pastora	Calle 31. N° 39-15, Barrio Divina Pastora	+57 (607) 5784980 Ext. 750	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 15:00 p.m. Sábado 7:00 a.m. - 11:00 a.m.	* Toma de muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas. * Vacunación * Odontología General * Medicina General * Enfermería	info@imsalud.gov.co

De esta manera se busca realizar enfasis en el programa de promoción y mantenimiento a la salud (PYM), de esta manera se les recuerda a los integrantes de la asociación de usuarios que tenemos los siguientes servicios:

PYM

La Promoción de la Salud y la Prevención de la Enfermedad son todas aquellas acciones, procedimientos e intervenciones integrales, orientadas a que la población, como individuos y como familias, mejore sus condiciones para vivir y disfrutar de una vida saludable y para mantenerse sanos.

a. Citología
Se cuenta con la jefe quien esta presta de 7am hasta las 2pm para realizar las citologías de la nueva EPS y Confaoriente las cuales tienen contrato con la ESE IMSALUD

b. Control de adultes
Se les realiza a los usuarios adultos entre las edades de los 29 a los 59 años

c. Control y desarrollo (primera infancia e infancia)
Se maneja agenda de médico y la jefe de enfermería está disponible de 7am a 2pm

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PRIMERA INFANCIA DX Z001 CUPS 890201 -890205		
Lab.	**FRECUENCIA**	**PROFESIONAL**
	1 MES	MEDICO 890201
	ENTRE LOS 2 A 3 MESES	ENFERMERIA 890205
	ENTRE 4 Y 5 MESES	MEDICO
Tamizaje para hemoglobina CUPS 902213 según factor de riesgo identificado	ENTRE EL MES 6 Y 8 MESES	ENFERMERIA
	ENTRE EL MES 9 Y 11 MESES	ENFERMERIA
	ENTRE UN AÑO (12 MESES) Y 17	MEDICO
	ENTRE AÑO Y MEDIO (18 MESES	ENFERMERIA
	ENTRE 2 AÑOS (24 MESES) Y 29	MEDICO
	ENTRE 2 AÑOS Y MEDIO (30 MES	ENFERMERIA
	A LOS 3 AÑOS (DE 36 MESES HAS	MEDICO
	A LOS 4 AÑOS (48 MESES HASTA	ENFERMERIA
	A LO 5 AÑOS (60 MESES HASTA 7	MEDICO

INFANCIA DX Z002		
CUPS	**FRECUENCIA**	**PROFESIONAL**
MEDICO 890201 ENFERMERIA 890205	A LOS 6 - 8 - 10 AÑOS	MEDICO
Lab.	A LOS 7 - 9 - 11 AÑOS	ENFERMERIA
	ADOLESCENCIA 12-17 AÑOS DX Z003	
	FRECUENCIA	**PROFESIONAL**
Tamizaje para anemia hemoglobina - hematocrito una (1) vez entre los 10-13 años y una (1) vez entre 14-17 años CUPS 902213 -902213	A LOS 12 - 14 - 16 AÑOS	MEDICO
	A LOS 13 -15 - 17 AÑOS	ENFERMERIA

SI HAY RIESGO: Prueba rapida treponemica para sifilis (906059) Prueba rapida para VIH (906045) Prueba de embarazo (904508) Tamizaje de cancer de cuello uterino (citologia) (Toma 892001 Lectura 898001)

d. Planificación familiar
La jefe está disponible de 7am a 2pm para que los usuarios para que puedan hacer uso del servicio, se les recuerda que los hombres también pueden hacer uso del servicio entre las edades de 15 a 50 años.

e. Control del adolescente
Se explica que por el programa de control del adolescente pasan dos veces, de 18 a los 23 años y de los 24 a los 28 años

f. Control de la vejez
Se les realiza a los adultos mayores de los 60 años en adelante, pasando 1 vez cada 3 años

g. Crónicos
En la IPS se le realiza control a las personas hipertensas y diabéticas con la finalidad de realizar un seguimiento adecuado; para ello esta la doctora de medicina general de la IPS que se encarga tambien del programa

h. Control de gestantes
Quienes pasan de manera mensual con la doctora de la IPS

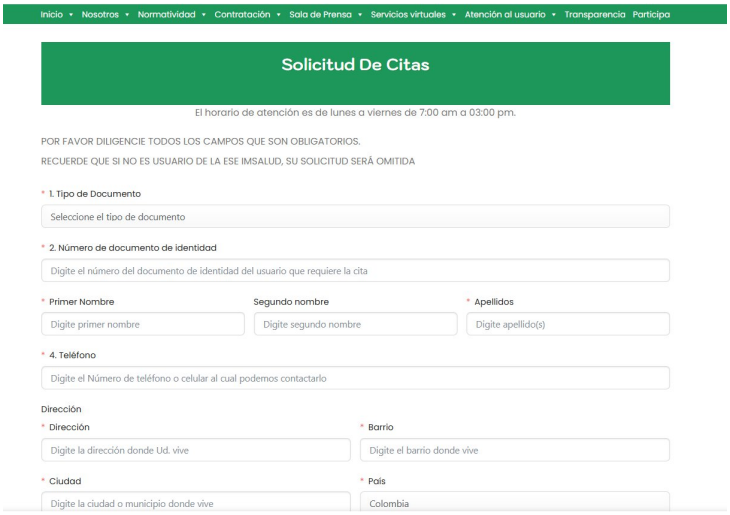
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Chatcenter, numero de WhatsApp para solicitar citas: se busca capacitar a los participantes de la asociación de usuarios en torno al proceso para sacar citas médicas, implementando de esta manera una estrategia Tics para la facilidad de los mismos usuarios.

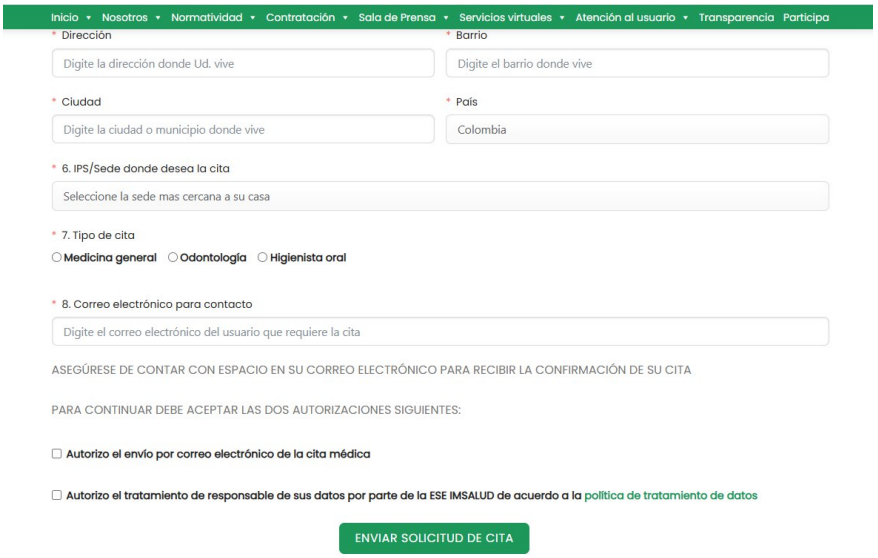


- Se invita a los usuarios de la asociación que, por favor, desde el alcance que tienen y desde el apoyo como líderes comunitarios puedan compartir este medio para solicitar las citas.

- Socialización de la Página de la ESE IMSALUD para solicitar citas médicas: se busca capacitar a la asociación de usuarios sobre cómo realizar la solicitud de citas para las poblaciones mencionadas con anterioridad de una manera práctica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



6. Informe de seguimiento a compromisos

Incentivar a la comunidad por medio de la asociación de usuarios el uso de las tecnologías o y modalidades que realiza la ESE IMSALUD para solicitar citas

Se pacta el compromiso de que los participantes de la asociación de usuarios repliquen la información con los demás usuarios de la ESE IMSALUD con el objetivo de fortalecer la participación ciudadana

Se deja pactado la importancia de contar con un promotor para la captacion y la captacion para el PYM.

Se deja pactado la importancia del arreglo de los arboles de la parte de atras de la IPS debido a que esta en regulares condiciones y puede ocacionar un peligro para los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7.Proposiciones y Varios:

Se programa próxima reunión para el día 23/05/202**5**

8.Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS

Se dio por terminada la reunión, siendo las 9:00 AM.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 23/05/2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Yorly Barcasnas R.	1090982991	3174169188	Yorly Barcasnas R.
Jalid K Martinez	1004845672	Promotora SIAU 3207667499	Jalid Martinez

Powered by CamScanner

FECHA:	**28/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**2:00 a.m**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 P.m**
UBA/IPS:	**IPS San Martin**		

Objetivo de la reunión:	socializar la información sobre los derechos, deberes, trámites y servicios ofrecidos por la ESE IMSALUD. Además, se busca promover la participación activa de los usuarios en las acciones de mejora continua, como la rendición de cuentas y la divulgación de los servicios de salud disponibles, incluyendo el servicio de vacunación y la importancia de la vacunación contra enfermedades como la fiebre amarilla. Asimismo, se pretende reforzar el compromiso de los usuarios y colaboradores con el bienestar común y la atención de calidad.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de convocatoria.
4. Estrategias para tener una participación mas activa
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1) Llamado a lista : El día de hoy, 18 de marzo del 2025, siendo las 2:00 pm, se realizó el llamado a lista de las participantes que asistieron a la reunión, Una vez verificado,se evidencia que se encuentran en sala las siguientes personas:

- Josefina Balaguera Medina
- Sonia Alcina Carrascal
- Gloria Amparo Ramirez
- Belén Contreras
- Marlene Calixto

La usuaria martha arias, no se presento a la reunión por motivos personales.

2) Lectura y aprobación del acta anterior: Se procede a realizar lectura del acta

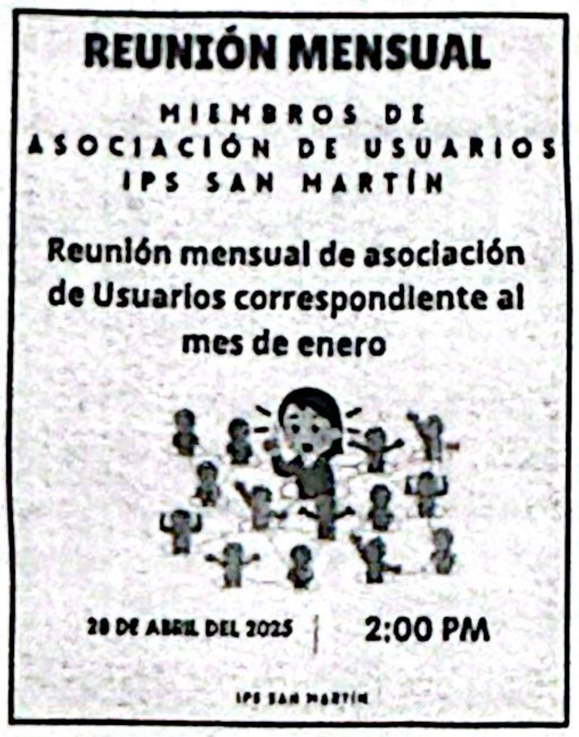
Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

anterior observando compromisos y proposiciones de la reunión anterior.

3)Medios de Convocatoria: Se informó que para la convocatoria a esta reunión se crearon dos medios principales de comunicación: un grupo de WhatsApp, a través del cual se mantuvo informada a la comunidad, y por el mismo medio se envió tarjeta de invitación para recordar la reunión.

Adjunto evidencia fotográfica



4) Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud: La profesional Danna Gómez presentó a los asistentes una socialización detallada de los derechos y deberes de los usuarios de la ESE IMSALUD, así como las políticas de humanización. Se enfatizó que tanto los usuarios como los colaboradores deben orientarse hacia la satisfacción, basada en el respeto mutuo, el buen trato, y la mejora continua de la comunicación asertiva y la empatía con el paciente.

- **Derechos y deberes:**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se explicó de manera breve y clara cada uno de los derechos y deberes de los usuarios, los cuales se evidencian a continuación :

DERECHOS	DEBERES
Trato Digno: Debemos tratar a los demás como nos gustaría ser tratados.	**Fortalecer los Hábitos de Vida Saludable:** Promover el bienestar personal y familiar, cultivando el amor propio.
Obtener Información Clara: Los usuarios tienen derecho a recibir información comprensible y accesible, ya sea por medio de señalización o en puntos estratégicos de atención.	**Amar a nuestra ESE IMSALUD:** Nuestro lema es: "Lo que se debe hacer, se requiere hacer bien hecho".
Calidad sin Barreras: Se asegura que no haya excusas al momento de brindar atención e información.	**Legalidad en su Actuar:** Compromiso con la honestidad y el amor por el trabajo que realizamos.
Historia Clínica Confidencial: Se proporciona orientación sobre cómo solicitar la historia clínica, ya sea de manera presencial o a través de la página web de ESE IMSALUD: https://www.imsalud.gov.co/wed.	**Tratar Dignamente:** Fomentar la humanización en la atención desde el primer momento en que el usuario es atendido por el personal de salud.
Elevación de PQRSDF: Los usuarios pueden expresar sus inquietudes o felicitaciones a través de los buzones instalados en cada área, los cuales cuentan con formatos y lapiceros para dejar sus comentarios desde el momento de ingreso y durante la atención recibida. Esto ayuda a mejorar la calidad del servicio.	Entregar Información Clara, Oportuna y Suficiente: Proporcionar información precisa y explícita, asegurando que los usuarios comprendan correctamente lo que se les comunica.

Tramites y portafolio de servicios : Durante la reunión, se destacó que, al ingresar a la página web de ESE IMSALUD, los usuarios y la comunidad en general pueden acceder a un extenso portafolio de servicios de gran interés. Como parte del SIAU, nuestro objetivo es ofrecer información clara y oportuna en el momento en que se requiere. Se hizo un llamado a todos los presentes a socializar y difundir nuestra página web, en la que se encuentran disponibles diversos servicios, entre ellos:

- **Solicitud de Citas**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

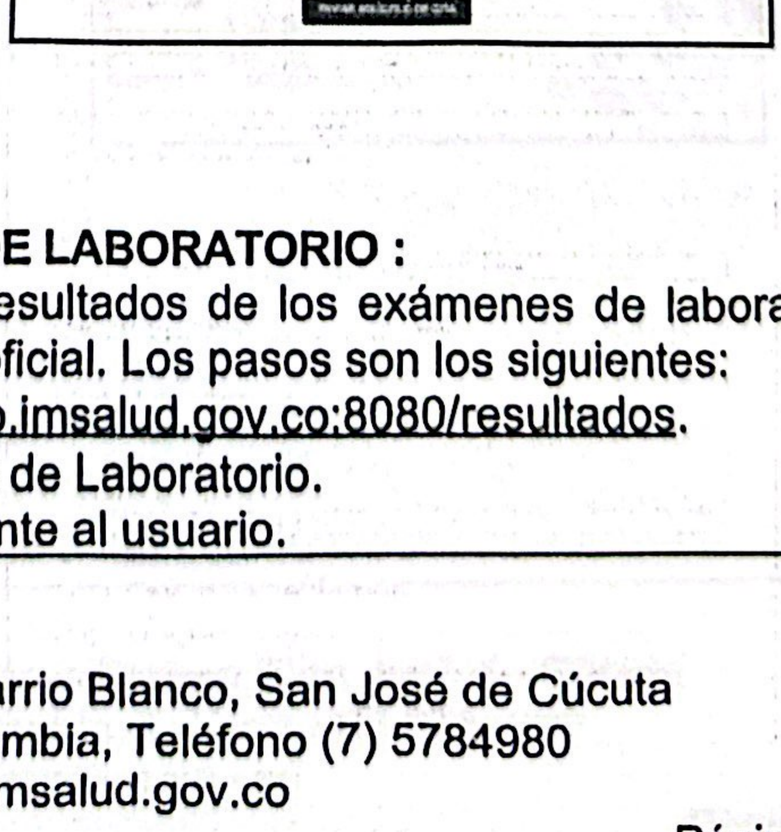
Se explicó que existen tres métodos para solicitar una cita:

- De manera presencial: El usuario se presenta en las instalaciones con su documento de identidad y solicita la cita en el punto de atención correspondiente.
- A través del Chat Center vía WhatsApp: Los usuarios pueden hacer la solicitud de citas de manera ágil y conveniente mediante nuestro servicio de atención por WhatsApp.

- A través del portal web: También es posible realizar la solicitud de citas a través de nuestra página oficial en www.imsalud.gov.co , opcion solicitar citas , *adjunto evidencia fotográfica*

Paso 1:

Paso 2:



RESULTADOS DE LABORATORIO :

Se explicó el proceso para consultar los resultados de los exámenes de laboratorio de manera sencilla a través de la página web oficial. Los pasos son los siguientes:

1. Ingresar al sitio web http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados.
2. Seleccionar la opción de Resultados de Laboratorio.
3. Hacer clic en la opción correspondiente al usuario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Ingresar el número de documento de identidad en el campo correspondiente.
5. En el siguiente campo, digitar los últimos 4 dígitos del número de documento de identidad.
6. Finalmente, hacer clic en Ingresar para acceder a los resultados y descargarlos.

Este proceso permite a los usuarios acceder de manera fácil y rápida a los resultados de sus exámenes de laboratorio.

- **SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA**

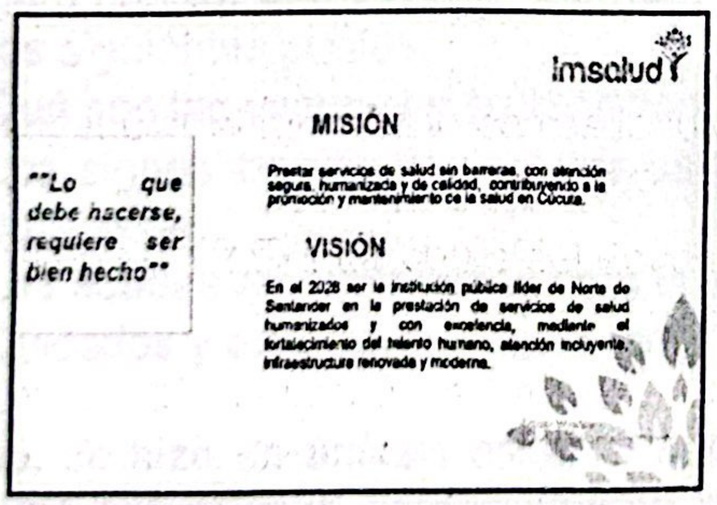
Se informó a los asistentes que, para realizar solicitudes a través del formulario digital, es fundamental diligenciar correctamente todos los campos, especialmente el correo electrónico, ya que a este será enviado el documento solicitado.

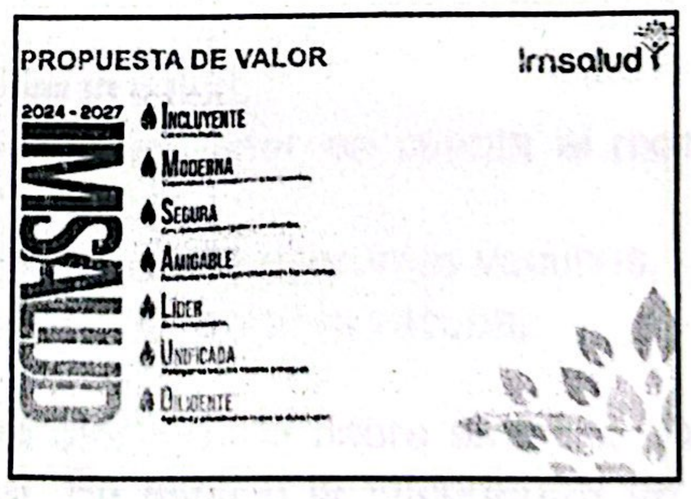
Asimismo, se indicó que para solicitar copia de documentos, se debe:

- Diligenciar el formulario correspondiente.
- Escanear y adjuntar copia del documento de identidad.
- Enviar la solicitud a través de ventanilla única al correo electrónico: info@imsalud.gov.co.

Este proceso garantiza una atención más ágil y segura para los usuarios.

TEMAS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN SALUD:

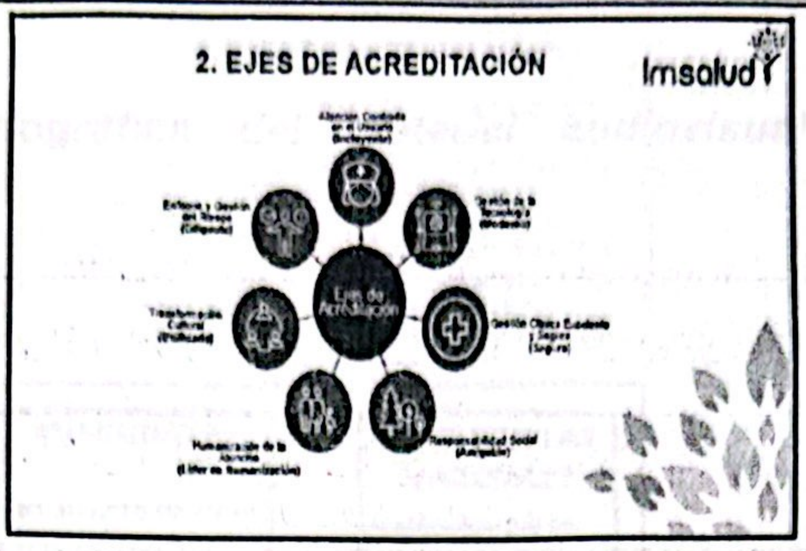




EJES DE ACREDITACIÓN:

Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



6)Socialización y retroalimentación del Informe MENSUAL de PQRSD: Se llevó a cabo la socialización del informe mensual correspondiente al mes de febrero de 2025 ante los miembros de la Asociación de Usuarios. Durante la presentación, se compartió información detallada sobre la cantidad de PQRSD recibidas, las tipologías clasificadas, y el porcentaje de incidencias por dependencia.

Este ejercicio tuvo como propósito informar de manera transparente a la comunidad, y garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normatividad legal vigente, fortaleciendo así los procesos de mejora continua en la atención al usuario.

- Se expone que el trabajo de la asociación es base fundamental, ser voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y el compromiso de manera asertiva con la ESE IMSALUD.

- En respuesta a las inquietudes manifestadas por las usuarias de la Asociación, se coordinó con la enfermera encargada del servicio de vacunación, Esther Bolaños, para realizar una socialización sobre el tema. Durante la explicación, se abordaron los siguientes puntos:
- Qué son las vacunas y su importancia para la salud.
- Los signos de alarma que los usuarios deben tener en cuenta al momento de vacunarse.
- Las edades recomendadas para la aplicación de las diferentes vacunas.
- Cuidados y consideraciones a tener después de recibir la vacuna.

Asimismo, se hizo un énfasis especial sobre la alerta de la fiebre amarilla, destacando que es una enfermedad potencialmente mortal. Se explicó la importancia de recibir la vacuna contra la fiebre amarilla, la cual debe aplicarse una sola vez en la vida y se les informa sobre el link donde pueden saber si ya la tienen o deben colocarse. Se enfatiza o destaca que adultos mayores de 60 años deben ser valorados por medio de una encuesta que la realiza el medico.

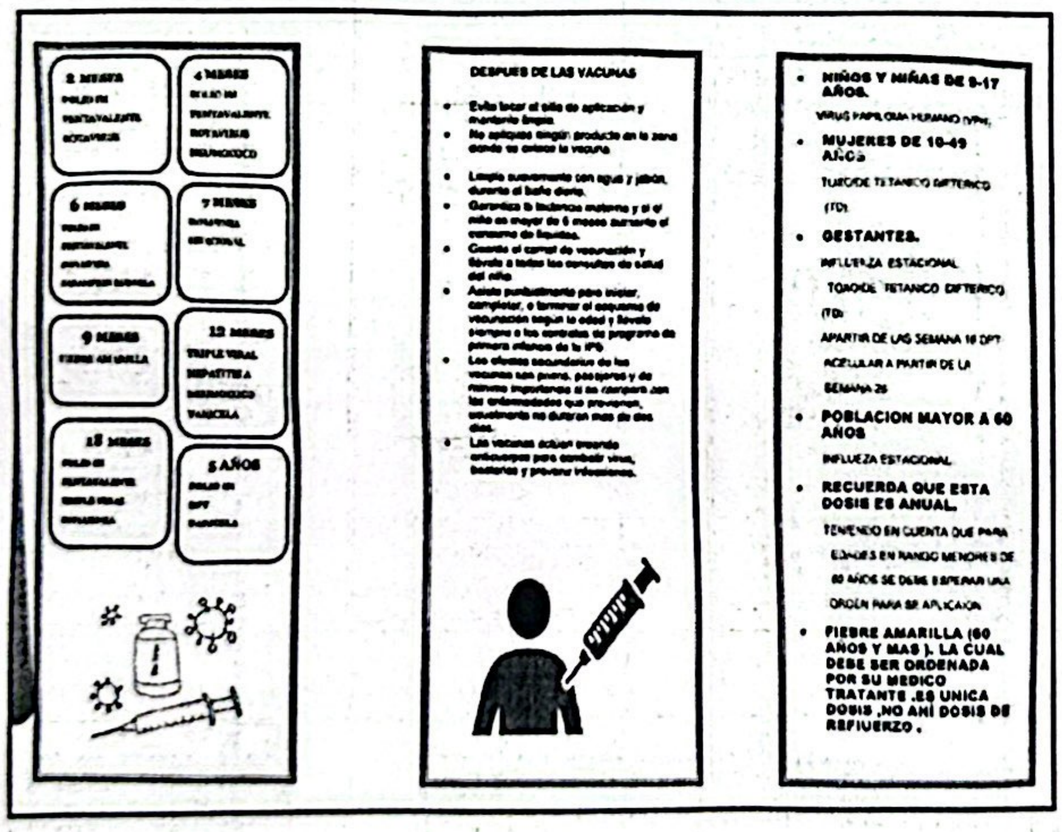
El día sábado 26 de abril, se habilitaron 41 puntos de vacunación en toda la ciudad para facilitar el acceso de la comunidad. Se resaltó que ***"Las vacunas son seguras y salvan***

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

vidas."

Adjunto evidencia fotográfica del material audiovisual preparado para la socialización :





Se da por finalizada la reunión dando agradecimientos a la asistencia de el personal de las asociaciones de usuarios.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
✓ Se socializa a todos los integrantes de la asociación de usuarios sobre la AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS ESE IMSALUD VIGENCIA 2024, bajo el lema ***" Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho: ¡Mas cerca de ti, Mas comprometidos con tu salud!"***. Dicha actividad se llevara a cabo el día viernes 9 de mayo de 2025, a partir de las 4:00 p..m, en el coliseo del centro tecnológico de Cúcuta, ubicado en la avenida 6 #3-20, Barrio comuneros- Ciudadela Juan Atalaya. ✓ Se les socializa a las usuarios de la asociación que el día jueves 22 de mayo del 2025 se llevara a cabo la reunión de usuarios en la U.B.A LA LIBERTAD , esta reunión se llevara a cabo con la secretaria de salud. ✓ **Próxima reunión:** Se anuncia que la próxima reunión se llevará a cabo el día 22 de MAYO del presente año a las 2:00 pm	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 DE MAYO DEL 2025**

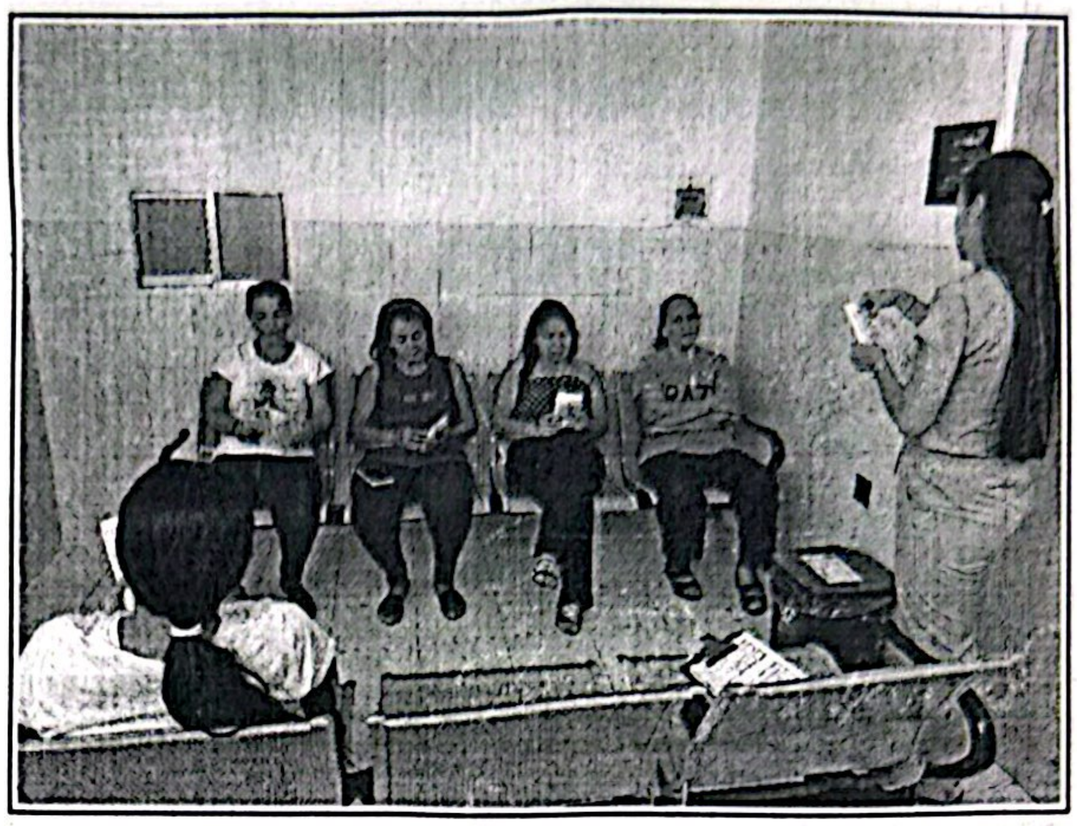
Scanned with CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Josefina Balaguera Medina	CC 60303117	**3219520392**	
Sonia Alcina Carrascal	CC 37325849	**3163349322**	
Gloria Amparo Ramirez Duran	CC 60354297	**3163312871**	
Danna Gomez Arango	CC 1090491709	**3166238292**	
Belen Corina Contreras	CC 27633936	**3243884372**	
Josefina Balaguera Medina	CC 60303117	**3219520392**	
Sonia Alcina Carrascal	CC 37325849	**3163349322**	
MARLENY CALIXTO	CC60324313	**311 4986170**	
LAURA MENESES	CC 1005026355	**3507972339**	
MARIA ESTHER BUENAÑO	CC 6035161 7	**315 7774221**	

Scanned with CamScanner

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:







Scanned with CamScanner

FECHA:	**22 ABRIL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:10 PM**
UBA/IPS:	**GUARAMITO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 1:30 pm del día 22 de abril de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUARAMITO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de dos usuarias afiliadas a la asociación y se presenta la excusa por la inasistencia de la usuaria que no está presente para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión.

2. **Lectura Aprobación del acta anterior:** Teniendo en cuenta que se había dejado consignada un acta en la reunión anterior, se procedió a dar lectura para que los usuarios dieran respectiva aprobación de esta, la cual fue verificada por los mismos, puesto a que se habían descrito de manera correcta las solicitudes realizadas.

3. **Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:** La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo al encuentro mensual el cual se realizaría el día 22 de abril del 2025, y así mismo se enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía telefónica con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios, de forma diaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:** Partiendo de la necesidad de llegar a más personas a ser parte de la asociación en consenso con los integrantes se conversó sobre que estrategias funcionarían para vincular a más personas, esto con el fin de que los partícipes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se retomó otra vez la idea de crear un chat de difusión por donde se visibilizará como las personas podrían participar en los intereses de la salud, como integrarse, que significaba y como se puede hacer parte de este grupo de representantes de usuarios, así mismo realizar videos donde los integrantes hablaran desde su experiencia con la asociación, recalcando que este espacio de participación la cual toda la comunidad tiene acceso, esta vez también se tocó el tema de seguir siendo canal de información como asociación y llegar a más personas de veredas lejanas.

5. **Temática Consensuada:** En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de replicar esta información, así mismo de conocer las bases para exigir sus servicios basados en la calidad sin barreras, también que tuvieran en cuenta cuales eran sus responsabilidades como usuarios de la IPS, de esta forma se les explica que los usuarios tiene derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de algún tipo de maltrato y ofensa de parte de los funcionarios, así mismo que se les debe brindar la información completa, es decir cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos y entre otros, además la atención recibida debe ser de calidad si limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.
   Por otro lado, se recalca que así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable, el ejercicio, evitando productos que estabilicen sus diagnósticos, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos.

Seguidamente se retomaron los trámites y servicios que se ofrecían en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de agua clara a la cual pertenecemos y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnósticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a la baja demanda de pacientes.
Continuamente se les menciona los servicios disponibles los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología y promoción y mantenimiento donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, esto con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas; Teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada para socializar el tema de:

- **PROGRAMA DE DISCAPACIDAD**

¿QUÉ ES?

Es un Programa orientado a realizar asesoría y acompañamiento a la población en Condición de Discapacidad, ofreciendo asistencia técnica en medidas de protección sobre la vulneración de derechos.

¿Qué tipo de atención puede recibir en el Programa de Discapacidad?

- Asesoría integral sobre Oferta Institucional.
- Atención psicosocial.
- Elaboración de Acciones Constitucionales.
- Acompañamiento jurídico integral.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

¿Cuál es Ruta general de Atención a Personas en Condición de Discapacidad en Cúcuta?
1. Acercarse a la oficina de Bienestar Social - Programa Discapacidad, ubicada en la Avenida 5 # 13-82 primer piso (frente a la Gobernación).
2. Realizar la consulta de su interés, donde además podrá conocer la oferta institucional y los derechos y deberes de las personas con discapacidad.
3. Recibir la asesoría necesaria con el fin de poder garantizar el derecho que se le esté vulnerando (entrega de medicamentos, insumos, ayudas técnicas, accesibilidad).
Así mismo se recalca la importancia de tener los DOCUMENTOS NECESARIOS a la mano y actualizada, los cuales son:

-Documento de identidad.
-Historia clínica.
-Fórmula médica.
-Respuesta de la negación del servicio o medicamento (si la tiene).

L oficina del bienestar social trabaja en los tramites y servicios brindados, los cuales se especifican de la siguiente manera:

- Acompañamiento legal para Derecho de Petición o Tutela

Documentos necesarios para adelantar el Derecho de petición o Tutela:
1. Fotocopia de la cédula del paciente y/o representante legal.
2. Recibo del agua (verificación de la dirección del hogar).
3. Formula médica completa.
4. Historia clínica.
5. En caso de la acción de Tutela, traer formato de Negación de lo que requiere ejemplo como silla de ruedas, terapias domiciliarias, pañales, medicamentos o demás (si la tiene)

- Acompañamiento legal para adelantar una tutela por insumos “pañales”

Documentos necesarios:
1. Fórmula médica donde se especifique: cantidad, periodicidad, talla. Ejemplo: 90 pañales mensuales talla M.
2. Historia clínica donde diga que la persona no controla esfínteres y donde el médico justifique que es necesario el uso de pañales para el paciente.
3. Formato de negación de entrega de los pañales por parte de la EPS (ARS). (Si lo tiene)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Acompañamiento legal cuando se requiera una silla de ruedas, silla para baño y terapia física

Documentos necesarios:
1. Fotocopia de la historia clínica donde el médico justifique lo que requiere. Ejemplo: silla de ruedas, silla para baño y/o terapias físicas.
2. Fotocopia de la formula medica donde determine lo que requiere.
3. Documento donde la EPS niegue lo que la persona requiere.
4. Fotocopia del recibo de un servicio público (para confirmar dirección).
5. Correo electrónico y número telefónico.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



¿QUÉ BENEFICIOS OFRECE EL CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD?

- Reducción cuota aprendiz – Sena.
- Pensión especial de vejez.
- Es un medio probatorio ante cualquier tutela o acción legal.
- Exoneración de cuotas moderadas o copago.
- Para que la persona no sea retirada como beneficiario en salud por razón causa de la edad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





¿Cuándo se debe actualizar el certificado?

La actualización del certificado de discapacidad se adelantará conforme con el proceso contemplado en el artículo 7 de la resolución 1239 de 2022 ¿, en los siguientes casos:

- Cuando el menor de edad certificado cumpla seis (6) años.
- Cuando el menor de edad certificado cumpla dieciocho (18) años.
- Cuando a criterio del médico tratante se modifiquen las deficiencias corporales, limitaciones en las actividades o restricciones en la participación, por efecto de la evolución positiva o negativa de la con-dición de salud.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las personas con discapacidad deben de tener un **Trato inclusivo**

- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- No generalice; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- ¡Pregunte! Esa es la clave… Pregunte si la persona necesita ayuda
- Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.
- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario.
- Si tiene dudas, pregunte siempre primero a la persona. Si no obtiene respuesta, puede preguntar a su acompañante.
- Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.
- Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado.
- En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte primero. Evite que la intuición lo traicione y evite la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.

De igual manera, es importante tener en cuenta que Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Personas con discapacidad
Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación / Postrado	Si se debe mencionar de manera especifica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), mental (cognitiva o psicosocial) o múltiple
Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo	
Sordomudo / Tullido / Lisiado / Paralítico / Retardado mental	
Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico	
Pobrecito / Cieguito / Sordito / Cojito Mudito / Mochito / Discapacitadito	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las persona con Discapacidad cuenta con unos derechos, los cuales se expones a continuación:



6. **Informe de seguimiento a compromisos:** Teniendo en cuenta que anteriormente no se habían realizado solicitudes se da paso al siguiente punto para dar continuidad al encuentro.

7. **Proposiciones y Varios:** En la reunión los partícipes mencionaron las siguientes propuestas principalmente el cómo poder hacer demanda inducida por medio de actividades en la comunidad y hacer la invitación a que se acerquen a la IPS, así mismo también se habló sobre una estrategia de invitación para ser parte de la asociación de usuarios y tengan presente los servicios y tramites que se brindan en consulta externa en el corregimiento.

Siendo las 2: 10 pm se da por terminada la reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. **Evidencias fotográficas:**





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 20 DE MAYO 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
monquistatato	60343212	3208251212	
Emliane Vega	1010075118	3682941151	
Yessica A Arias J.	PPT 6198822	3138104562.	

22 Abril 2025.

Powered by CamScanner

FECHA:	**25 ABRIL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**7:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:10 AM**
UBA/IPS:	**SAN FAUSTINO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros, programa de discapacidad y socialización del informe de PQRSDF
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 1:30 am del día 25 de abril de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUARAMITO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de dos usuarias afiliadas a la asociación y se presenta la excusa por la inasistencia de la usuaria que no está presente para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión.

2. **Lectura Aprobación del acta anterior:** Teniendo en cuenta que se había dejado consignada un acta en la reunión anterior, se procedió a dar lectura para que los usuarios dieran respectiva aprobación de esta, la cual fue verificada por los mismos, puesto a que se habían descrito de manera correcta las solicitudes realizadas.

3. **Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:** La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo al encuentro mensual el cual se realizaría el día 25 de abril del 2025, y así mismo se enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

telefónica con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios, de forma diaria.

4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:** Partiendo de la necesidad de llegar a más personas a ser parte de la asociación en consenso con los integrantes se conversó sobre que estrategias funcionarían para vincular a más personas, esto con el fin de que los partícipes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se retomó otra vez la idea de crear un chat de difusión por donde se visibilizará como las personas podrían participar en los intereses de la salud, como integrarse, que significaba y como se puede hacer parte de este grupo de representantes de usuarios, así mismo realizar videos donde los integrantes hablaran desde su experiencia con la asociación, recalcando que este espacio de participación la cual toda la comunidad tiene acceso, esta vez también se tocó el tema de seguir siendo canal de información como asociación y llegar a más personas de veredas lejanas.

5. **Temática Consensuada:** En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de replicar esta información, así mismo de conocer las bases para exigir sus servicios basados en la calidad sin barreras, también que tuvieran en cuenta cuales eran sus responsabilidades como usuarios de la IPS, de esta forma se les explica que los usuarios tiene derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de algún tipo de maltrato y ofensa de parte de los funcionarios, así mismo que se les debe brindar la información completa, es decir cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos y entre otros, además la atención recibida debe ser de calidad si limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.
   Por otro lado, se recalca que así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable, el ejercicio, evitando productos que estabilicen sus diagnósticos, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos.

Seguidamente se retomaron los trámites y servicios que se ofrecían en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de agua clara a la cual pertenecemos y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnósticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a la baja demanda de pacientes.
Continuamente se les menciona los servicios disponibles los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología y promoción y mantenimiento donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, esto con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas; Teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada para socializar el tema de:

- **PROGRAMA DE DISCAPACIDAD**

¿QUÉ ES?

Es un Programa orientado a realizar asesoría y acompañamiento a la población en Condición de Discapacidad, ofreciendo asistencia técnica en medidas de protección sobre la vulneración de derechos.

¿Qué tipo de atención puede recibir en el Programa de Discapacidad?

- Asesoría integral sobre Oferta Institucional.
- Atención psicosocial.
- Elaboración de Acciones Constitucionales.
- Acompañamiento jurídico integral.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

¿Cuál es Ruta general de Atención a Personas en Condición de Discapacidad en Cúcuta?
1. Acercarse a la oficina de Bienestar Social - Programa Discapacidad, ubicada en la Avenida 5 # 13-82 primer piso (frente a la Gobernación).
2. Realizar la consulta de su interés, donde además podrá conocer la oferta institucional y los derechos y deberes de las personas con discapacidad.
3. Recibir la asesoría necesaria con el fin de poder garantizar el derecho que se le esté vulnerando (entrega de medicamentos, insumos, ayudas técnicas, accesibilidad).
Así mismo se recalca la importancia de tener los DOCUMENTOS NECESARIOS a la mano y actualizada, los cuales son:

-Documento de identidad.
-Historia clínica.
-Fórmula médica.
-Respuesta de la negación del servicio o medicamento (si la tiene).

L oficina del bienestar social trabaja en los tramites y servicios brindados, los cuales se especifican de la siguiente manera:

- Acompañamiento legal para Derecho de Petición o Tutela

Documentos necesarios para adelantar el Derecho de petición o Tutela:
1. Fotocopia de la cédula del paciente y/o representante legal.
2. Recibo del agua (verificación de la dirección del hogar).
3. Formula médica completa.
4. Historia clínica.
5. En caso de la acción de Tutela, traer formato de Negación de lo que requiere ejemplo como silla de ruedas, terapias domiciliarias, pañales, medicamentos o demás (si la tiene)

- Acompañamiento legal para adelantar una tutela por insumos “pañales”

Documentos necesarios:
1. Fórmula médica donde se especifique: cantidad, periodicidad, talla. Ejemplo: 90 pañales mensuales talla M.
2. Historia clínica donde diga que la persona no controla esfínteres y donde el médico justifique que es necesario el uso de pañales para el paciente.
3. Formato de negación de entrega de los pañales por parte de la EPS (ARS). (Si lo tiene)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Acompañamiento legal cuando se requiera una silla de ruedas, silla para baño y terapia física

Documentos necesarios:
1. Fotocopia de la historia clínica donde el médico justifique lo que requiere. Ejemplo: silla de ruedas, silla para baño y/o terapias físicas.
2. Fotocopia de la formula medica donde determine lo que requiere.
3. Documento donde la EPS niegue lo que la persona requiere.
4. Fotocopia del recibo de un servicio público (para confirmar dirección).
5. Correo electrónico y número telefónico.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



¿QUÉ BENEFICIOS OFRECE EL CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD?

- Reducción cuota aprendiz – Sena.
- Pensión especial de vejez.
- Es un medio probatorio ante cualquier tutela o acción legal.
- Exoneración de cuotas moderadas o copago.
- Para que la persona no sea retirada como beneficiario en salud por razón causa de la edad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





¿Cuándo se debe actualizar el certificado?
La actualización del certificado de discapacidad se adelantará conforme con el proceso contemplado en el artículo 7 de la resolución 1239 de 2022 ¿, en los siguientes casos:

- Cuando el menor de edad certificado cumpla seis (6) años.
- Cuando el menor de edad certificado cumpla dieciocho (18) años.
- Cuando a criterio del médico tratante se modifiquen las deficiencias corporales, limitaciones en las actividades o restricciones en la participación, por efecto de la evolución positiva o negativa de la con-dición de salud.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las personas con discapacidad deben de tener un **Trato inclusivo**

- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- No generalice; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- ¡Pregunte! Esa es la clave… Pregunte si la persona necesita ayuda
- Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.
- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario.
- Si tiene dudas, pregunte siempre primero a la persona. Si no obtiene respuesta, puede preguntar a su acompañante.
- Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.
- Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado.
- En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte primero. Evite que la intuición lo traicione y evite la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.

De igual manera, es importante tener en cuenta que Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Personas con discapacidad
Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación / Postrado	Si se debe mencionar de manera especifica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), mental (cognitiva o psicosocial) o múltiple
Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo	
Sordomudo / Tullido / Lisiado / Paralítico / Retardado mental	
Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico	
Pobrecito / Cieguito / Sordito / Cojito Mudito / Mochito / Discapacitadito	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las persona con Discapacidad cuenta con unos derechos, los cuales se expones a continuación:



- INFORME PQRSDF FEBRERO 2025

- Se realiza una breve explicación del informe mensual de PQRSDF, lo cual se da cumplimiento a lo establecido a través de los procesos y procedimientos respecto a las PQRSDF, que recepciona la E.S.E. IMSALUD, las cuales contemplan el establecimiento de un marco regulatorio que permita la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones bajo los pilares de eficiencia, eficacia, oportunidad, objetividad, consistencia e imparcialidad, garantizando además la revisión priorizada de aquellas comunicaciones que revistan especial importancia para la población vulnerable de municipio de San José de Cúcuta, incluida la zona rural. Por lo tanto el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la oficina de información y atención al usuario, que es el área encargada de recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD, con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

frente a la atención, de la misma manera, visibilizar la información sobre los trámites y servicios que la institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención. Y por lo tanto se evidencia de la siguiente manera:

- La gran mayoría de las PQRSDF (76,15%) tienen origen en causas administrativas, lo que refleja que los usuarios encuentran más dificultades en los procesos internos que en la atención clínica directa, esto se evidencia también en la alta proporción de solicitudes como Peticiones de Historia Clínica Priorizada, Información o Documentos, y en la carga sobre áreas como Archivo, Jurídica y Subgerencia Administrativa y Financiera. Con un 65,60% del total, el correo electrónico es el medio más utilizado por los usuarios para radicar sus PQRSDF, especialmente para solicitudes de historia clínica y peticiones, lo cual indica una alta digitalización del canal, pero también una presión importante sobre las áreas que deben dar respuesta a este volumen. El número de solicitudes gestionadas fuera del término de ley pasó de 66 en enero a 107 en febrero, con picos importantes en áreas como Jurídica, Archivo y Subgerencia Administrativa siendo esta aquella que mantiene más de 19 casos por mes, este comportamiento evidencia una posible saturación operativa que compromete la oportunidad de respuesta institucional. El 94% de las solicitudes fueron presentadas por personas naturales (usuarios), lo que indica un alto nivel de apropiación del canal por parte de la comunidad, sin embargo, también se registraron requerimientos de EPS, entes de control y órganos judiciales, lo que añade un componente institucional de seguimiento que no debe desestimarse. IPS como San Martín, Policlínico y UBAS como La Libertad, Loma de Bolívar y Puente Barco concentran gran parte de las solicitudes, muchas de ellas quejas o reclamos, esto sugiere desigualdad en la experiencia del usuario según el punto de atención, lo que requiere intervenciones focalizadas. A pesar de las problemáticas identificadas, se destaca la alta proporción de felicitaciones (12,23%) y sugerencias (3,01%), especialmente en puntos como Policlínico y UBA Comuneros, esto demuestra que los usuarios también valoran los esfuerzos institucionales y están dispuestos a aportar a la mejora.

6. **Informe de seguimiento a compromisos:** Teniendo en cuenta que anteriormente no se habían realizado solicitudes se da paso al siguiente punto para dar continuidad al encuentro.

7. **Proposiciones y Varios:** En la reunión los partícipes mencionaron las siguientes propuestas principalmente el cómo poder hacer demanda inducida por medio de actividades en la comunidad y hacer la invitación a que se acerquen a la IPS, así mismo también se habló sobre una estrategia de invitación para ser parte de la asociación de usuarios y tengan presente los servicios y tramites que se brindan en consulta externa en el corregimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8: 10 am se da por terminada la reunión.

8. **Evidencias fotográficas:**





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 16 DE MAYO 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Edid Catalina Vega Perez	1004842317	3103289965	Edid Vega Perez
Miriam Hernandez	60376423	3125551136	Miriam Hernandez.
Emiliana Vega	1010075118	3168294151	

25/Abril/2025.

Powered by CamScanner

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

FECHA:	**24/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**3:30 P.m**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 P.m**
UBA/IPS:	**IPS San Mateo**		

Objetivo de la reunión:	**Sensibilizar a los usuarios sobre la ruta de atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud, destacando derechos, deberes, y la utilización adecuada de cada canal de servicio.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de convocatoria.
4. Estrategias para tener una participación más activa
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros, Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD.
6. Proposiciones y varios.
7. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Se da inicio a la reunión de la asociación de la IPS SAN MATEO, siendo las 3:30 P.m con el personal convocado. Posterior a esto se da la bienvenida para todos los integrantes
- Hay quorum en el cumplimiento de la participación de los siguientes convocados en parte del compromiso mensual.

- LUZ ELENA GALVIS
- MARLENY IBARRA
- KATHERINE MORA (APOYO SIAU)
- BEATRIZ RAGUA
- SALOMON CHACON
- ***Lectura y aprobación del acta anterior:*** Se procede a realizar lectura del acta anterior observando compromisos y proposiciones de la reunión anterior.

- ***Medios de Convocatoria:*** Se informó que para la convocatoria a esta reunión se crearon dos medios principales de comunicación: un grupo de WhatsApp, a través del cual se mantuvo informada a la comunidad, y por el mismo medio se envió tarjeta de invitación para recordar la reunión.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Se expone que el trabajo de la asociación es como base fundamental, ser voceros de la comunicad en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.
- Se les recuerda a la asociación que si presentan ausencias a 3 reuniones faltantes; concurrentes serán excluidos de la asociación.
- Se requiere pronta respuesta por parte de la asociación de usuarios sobre el proceso de ampliación y adecuación de la IPS SAN MATEO, de la habilitación y acreditación
- ***Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud: Por la*** profesional katherine mora se socializaron con los asistentes los derechos y deberes que tienen los usuarios de la ESE IMSALUD, así como las políticas de humanización recalcando que tanto el usuario como el colaborador deben basarse en la satisfacción de sentir respeto, buen trato, mejorando la comunicación asertiva y empatía con el paciente.



DERECHOS

- **TRATO DIGNO**: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.
- **OBTENER INFORMACIÓN CLARA**: Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.
- **CALIDAD SIN BARRERAS**: No se trata de buscar excusas al momento de atender o informar.
- **HISTORIA CLINICA CONFIEDENCIAL**: Se brindan instrucciones de cómo se puede solicitar presencialmente o ya sea por medio de nuestra página de la **ESE IMSALUD.**

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

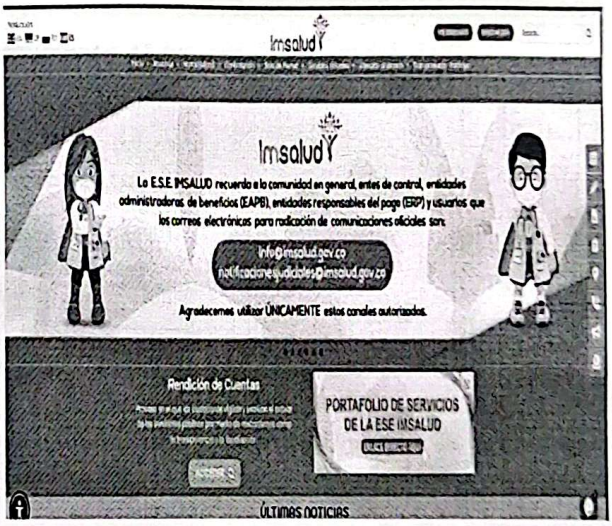
https://www.imsalud.gov.co/wed.

- **ELEVAR PQRSDF:** Por medio de los buzones que se encuentran instalados en cada una de las áreas cuentan con formato y lapicero para allegar la inquietud o felicitación desde el momento que realizo el ingreso y como fue atendido el servicio prestado y así mejorar nuestra calidad de servicio.

DEBERES

- **FORTALECER LOS HABITOS DE VIDA SALUDABLE:** Sentir el amor propio de cada uno de nosotros y nuestras familias.
- **AMAR A NUESTRA ESE IMSALUD**: Nuestro lema es *"LO QUE SE DEBE HACER SE REQUIERE HACER BIEN HECHO"*
- **LEGALIDAD EN SU ACTUAR**: Nuestro compromiso es actuar desde la honestidad y amor por nuestro trabajo.
- **TRATAR DIGNAMENTE**: La humanización desde el momento en ser atendidos por nuestro personal al servicio de la salud.
- **ENTREGAR INFORMACIÓN CLARA OPORTUNA Y SUFICIENTE:** Tener claridad al momento de entregar la información y ser explícitos con cada palabra.





Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

Ingresando a nuestra página de la **ESE IMSALUD**, logramos encontrar un gran portafolio de servicios de interés para los usuarios y la comunidad en general; nuestro propósito como SIAU es brindar una información clara y oportuna al momento en que se requiere, e invitarlos a socializar nuestra página ESE IMSALUD donde hay disponibilidad de:

SOLICITUD DE CITAS

- DISCAPACIDAD
- EMBARAZADAS
- ADULTO MAYOR
- MENORES DE 18 AÑOS

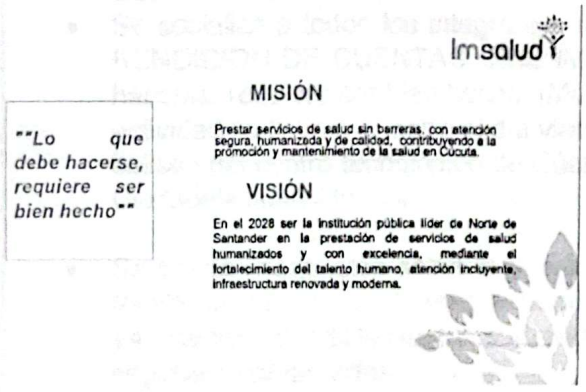
RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

- INGRESANDO A LA PAGINA **http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados**
- RESULTADOS DE LABORATORIO
- CICK EN USUARIO
- DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DIGITOS DEL DOCUMENTO
- POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR.

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

- Se completa el formulario digital escribe el correo electrónico correctamente; para que allí sea enviada.

- Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co.

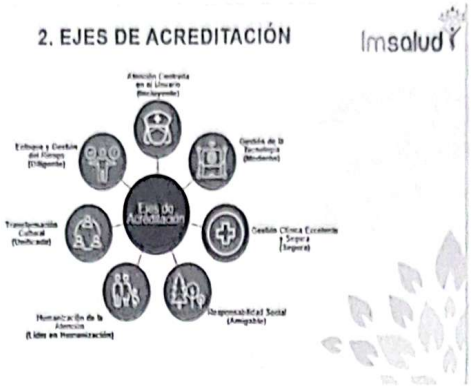




Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EJES DE ACREDITACION:



- **Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD:** Se realiza socialización al personal pertenecientes de la asociación de usuarios sobre el informe periódico de incidencia de PQRSDF del mes de febrero 2025, dando a conocer cantidad recibidas, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencia todo esto con el fin de dar cumplimiento a la atención de acuerdo a las normas legales vigentes, posterior a esto se expuso que Durante el periodo de febrero, se recibieron un total de 564 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), lo cual permite evidenciar el nivel de interacción de los usuarios con la entidad y el tipo de requerimientos más frecuentes. Al desglosar esta cifra por tipologías, se identifica una clara concentración en las solicitudes clasificadas como "Petición de Historia Clínica Priorizada", con 263 que representan el 46,63% del total, se reitera la importancia de utilizar este canal como medio de participación de los usuarios y dar mejoramiento a los procesos y atención prestada.

- Se expone que el trabajo de la asociación es base fundamental, ser voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y el compromiso de manera asertiva con la ESE IMSALUD.
- Se socializa a todos los integrantes de la asociación de usuarios sobre la AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS ESE IMSALUD VIGENCIA 2024, bajo el lema " Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho: ¡Mas cerca de ti, Mas comprometidos con tu salud!". Dicha actividad se llevara a cabo el día viernes 9 de mayo de 2025, a partir de las 4:00 p..m, en el coliseo del centro tecnológico de Cúcuta, ubicado en la avenida 6 #3-20, Barrio comuneros-Ciudadela Juan Atalaya.

- Se brinda información sobre la fiebre amarilla ya que es una enfermedad mortal, y de igual forma la importancia de realizarse dicha vacuna, el día sábado 26 de abril, son 41 puntos de vacunación en toda la ciudad, esta vacuna se debe aplicar 1 vez en la vida. " Las vacunas son seguras y salvan vidas".

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- Se da por finalizada la reunión dando agradecimientos a la asistencia de el personal de las asociaciones de usuarios.

PROPOSICIONES Y VARIOS

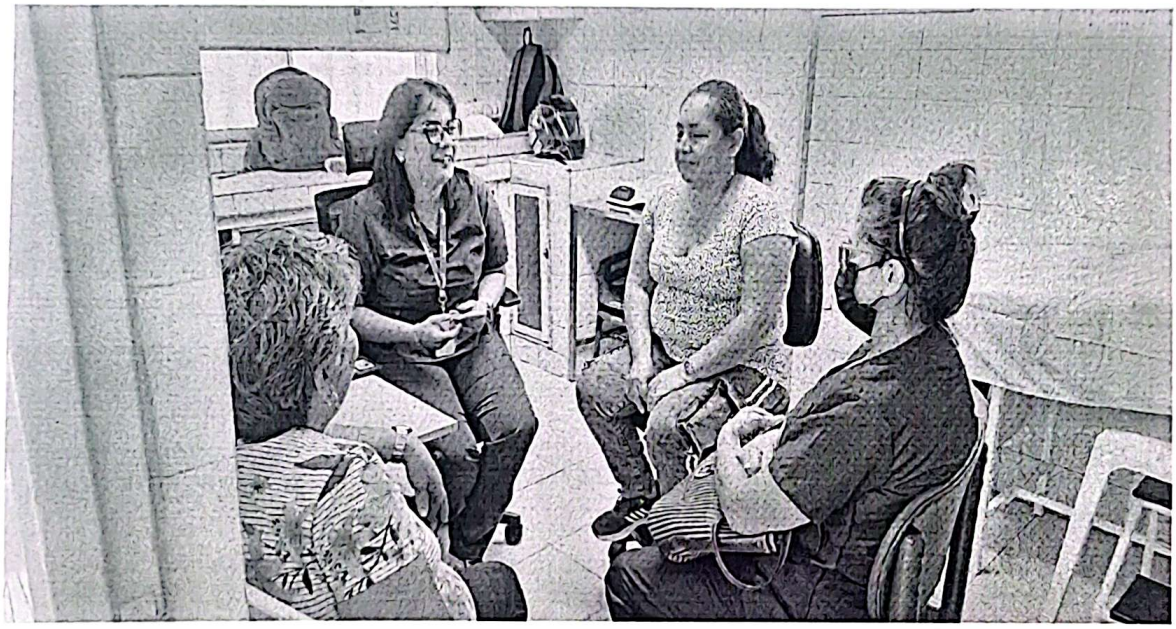
- ✓ Se deja como compromiso la asistencia a la rendición de cuentas que tendrá como fecha el 9 de mayo del 2025 en el coliseo del centro tecnológico, del barrio comuneros.
- ✓ Próxima reunión: Se anuncia que la próxima reunión se llevará a cabo el día 22 de MAYO del presente año a las 2:00 pm, en la UBA de la libertad con el objetivo de seguir trabajando en la promoción de la salud y el bienestar de los usuarios.
- ✓ Se solicitan sillas para la reuniones a realizar mensualmente y así poder trabajar con mayor comodidad en los encuentros.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22-MAYO -2025**

Powered by CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
LUZ ELENA GALVIS	60377489	3024496789	Luz Elena G.
MARLENY IBARRA	1155665	3026887833	Marleny Ibarra
KATHERINE MORA	1090407853	3008391007	Katherine Mora
BEATRIZ RAGUA	27800029	3115020711	M. Beatriz Ragua
SALOMON CHACON	13452935	3202438756	

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRAFICA:



Powered by CamScanner

FECHA:	**28/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL CERRITO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar La Reunión Con La Alianza De Usuarios Correspondientes Al Mes De Abril De La Vigencia 2025 Y Desarrollar El Siguiente Orden Del Dia.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día 28 de abril del presente año, siendo las 9:30 AM, nos reunimos la trabajadora social del SIAU y la Sra. miembro de la asociación de usuarios de la Ips el Cerrito.

Lectura Y Aprobación Del Acta Anterior:
Se realizó la apertura del acta anterior con la aprobación de los usuarios además que se logró la participación de los usuarios donde los que asistieron le pudieron explicar a los nuevos usuarios que temas se tratan en las reuniones y como se desarrollan con el fin de que estos se den por enterados de las gestiones que se han venido realizando en pro de la comunidad beneficiaria del servicio prestado por la ips.

Convocatoria:
La convocatoria se realiza mediante llamadas telefónicas y recordatorios a través de mensajes de WhatsApp, así, se les recalca a los asistentes replicar la información para invitar a más personas a formar parte de esta asociación. Los requisitos para ser miembro incluyen estar afiliado al régimen subsidiado y recibir los servicios en la ips el Cerrito, ya que así permitirá aumentar la participación activa en beneficio de la comunidad.

Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:
Partiendo de la necesidad de llegar a más personas a ser parte de la asociación en consenso con los integrantes se conversó sobre que estrategias funcionarían para vincular a más personas, esto con el fin de que los partícipes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

forma se retomó otra vez la idea de crear un chat de difusión por donde se visibilizará como las personas podrían participar en los intereses de la salud, como integrarse, que significaba y como se puede hacer parte de este grupo de representantes de usuarios, así mismo realizar videos donde los integrantes hablaran desde su experiencia con la asociación, recalcando que este espacio de participación la cual toda la comunidad tiene acceso, esta vez también se tocó el tema de seguir siendo canal de información como asociación y llegar a más personas.

Temática Consensuada:

En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de replicar esta información, así mismo de conocer las bases para exigir sus servicios basados en la calidad sin barreras, también que tuvieran en cuenta cuales eran sus responsabilidades como usuarios de la IPS, de esta forma se les explica que los usuarios tiene derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de algún tipo de maltrato y ofensa de parte de los funcionarios, así mismo que se les debe brindar la información completa, es decir cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos y entre otros, además la atención recibida debe ser de calidad si limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

Por otro lado, se recalca que, así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable,
el ejercicio, evitando productos que estabilicen sus diagnósticos, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos.

Teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada para socializar el tema de:

- **Programa de Discapacidad**

Es un Programa orientado a realizar asesoría y acompañamiento a la población en Condición de Discapacidad, ofreciendo asistencia técnica en medidas de protección sobre la vulneración de derechos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **¿Qué tipo de atención puede recibir en el Programa de Discapacidad?**

- Asesoría integral sobre Oferta Institucional.
- Atención psicosocial.
- Elaboración de Acciones Constitucionales.
- Acompañamiento jurídico integral.

- **Ruta general de Atención a Personas en Condición de Discapacidad en Cúcuta.**

1. Acercarse a la oficina de Bienestar Social - Programa Discapacidad, ubicada en la Avenida 5 # 13-82 primer piso (frente a la Gobernación).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Realizar la consulta de su interés, donde además podrá conocer la oferta institucional y los derechos y deberes de las personas con discapacidad.
3. Recibir la asesoría necesaria con el fin de poder garantizar el derecho que se le esté vulnerando (entrega de medicamentos, insumos, ayudas técnicas, accesibilidad).

DOCUMENTOS NECESARIOS:
-Documento de identidad.
-Historia clínica.
-Fórmula médica.
-Respuesta de la negación del servicio o medicamento (si la tiene).

- **Acompañamiento legal para Derecho de Petición o Tutela.**

Documentos necesarios para adelantar el Derecho de petición o Tutela:
- 1. Fotocopia de la cédula del paciente y/o representante legal.
- 2. Recibo del agua (verificación de la dirección del hogar).
- 3. Formula médica completa.
- 4. Historia clínica.
- 5. En caso de la acción de Tutela, traer formato de Negación de lo que requiere ejemplo como silla de ruedas, terapias domiciliarias, pañales, medicamentos o demás (si la tiene).

- **Acompañamiento legal para adelantar una tutela por insumos "pañales".**

Documentos necesarios:
- 1. Fórmula médica donde se especifique: cantidad, periodicidad, talla. Ejemplo: 90 pañales mensuales talla M.
- 2. Historia clínica donde diga que la persona no controla esfínteres y donde el médico justifique que es necesario el uso de pañales para el paciente.
- 3. Formato de negación de entrega de los pañales por parte de la EPS (ARS). (Si lo tiene)

- **Acompañamiento legal cuando se requiera una silla de ruedas, silla para baño y terapia física.**

Documentos necesarios:
- 1. Fotocopia de la historia clínica donde el médico justifique lo que requiere. Ejemplo: silla de ruedas, silla para baño y/o terapias físicas.
- 2. Fotocopia de la formula medica donde determine lo que requiere.
- 3. Documento donde la EPS niegue lo que la persona requiere.
- 4. Fotocopia del recibo de un servicio público (para confirmar dirección).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 5. Correo electrónico y número telefónico.

- **Certificado de discapacidad.**



¿QUÉ BENEFICIOS OFRECE EL CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD?

-REDUCCIÓN CUOTA APRENDIZ – SENA.
-PENSIÓN ESPECIAL DE VEJEZ.
-ES UN MEDIO PROBATORIO ANTE CUALQUIER TUTELA O ACCIÓN LEGAL.
-EXONERACIÓN DE CUOTAS MODERADORAS O COPAGO.
-PARA QUE LA PERSONA NO SEA RETIRADA COMO BENEFICIARIO EN SALUD POR RAZÓN CAUSA DE LA EDAD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Requisitos para solicitar el certificado de discapacidad.**



- **Trato inclusivo.**

- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- No generalice; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- ¡Pregunte! Esa es la clave… Pregunte si la persona necesita ayuda
- Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.
- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario.
- Si tiene dudas, pregunte siempre primero a la persona. Si no obtiene respuesta, puede preguntar a su acompañante.
- Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.
- **Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como "persona con discapacidad", no como "discapacitado.**
- En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte primero. Evite que la intuición lo traicione y evite la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Personas con discapacidad
Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación / Postrado	Si se debe mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), mental (cognitiva o psicosocial) o múltiple
Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo	
Sordomudo / Tullido / Lisiado / Paralítico / Retardado mental	
Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico	
Pobrecito / Cieguito / Sordito / Cojito Mudito / Mochito / Discapacitadito	

- **DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

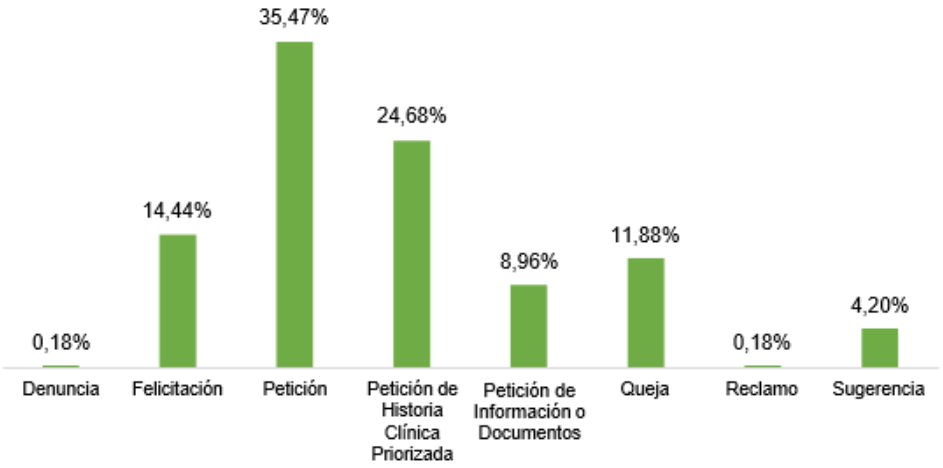


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DEL AÑO 2025

Cantidad de PQRSDF y tipologías

Figura 1 *Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante el mes de marzo del 2025*



Durante el mes de marzo de 2025 la ESE IMSALUD recibió 547 radicados a través de su sistema PQRSDF, volumen que ya anticipa una presión operativa considerable para los equipos de atención, este panorama muestra un claro predominio de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 194 (35,47 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 135 (24,68 %) y las peticiones de información o documentos 49 (8,96 %). En conjunto, cerca de siete de cada diez radicados corresponden al ejercicio del derecho fundamental de petición, lo que evidencia que la ciudadanía acude al sistema más para acceder a datos clínicos y administrativos que para manifestar inconformidades.

El reconocimiento positivo también tiene un peso apreciable pues se registraron 79 felicitaciones (14,44
%), cifra que sugiere experiencias satisfactorias en diversos servicios, por lo tanto, el identificar las dependencias y profesionales mencionados permitiría capitalizar buenas prácticas y convertirlas en estándares institucionales. Por su parte, los radicados asociados a inconformidades 65 quejas, 1 reclamo y 1 denuncia, para un total de 67 radicados representan apenas el 12,24 %, aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no abordarse con celeridad y retroalimentación efectiva, pondría en riesgo la confianza de los usuarios.

Las peticiones de historia clínica priorizada merecen especial vigilancia pues la normativa exige respuesta en 48 horas y su peso relativo (uno de cada cuatro radicados) hace que cualquier retraso

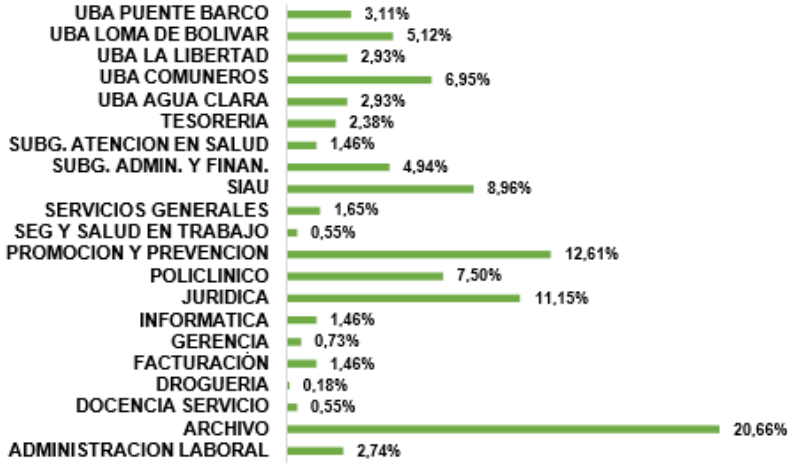
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

impacte los indicadores globales de cumplimiento. En contraste, las denuncias y reclamos, aunque escasos, deben investigarse a fondo porque suelen vincularse a posibles eventos adversos o fallas éticas, y con relación a las 23 sugerencias recibidas (4,20 %) constituyen material valioso para la mejora continua y conviene canalizarlas hacia los comités de calidad para que deriven en ajustes concretos.

Para resaltar, se destaca que el mes de marzo dibuja a IMSALUD ante un escenario dominado por la demanda legítima de información, con niveles moderados de inconformidad y un aporte significativo de reconocimiento positivo

Porcentaje de PQRSDF por dependencia

Figura 2 *Porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia en el mes de marzo.*



La distribución de los 547 radicados recibidos en marzo evidencia un proceso de radicación muy heterogéneo entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, pues casi una quinta parte del total (113 radicados, 20,66 %) recayó sobre Archivo, lo que confirma a esta área como el epicentro de la demanda institucional pues uno de cada cinco trámites ingresa allí. Sin embargo, el protagonismo no se agota en Archivo, ya que también se resaltan Promoción y Prevención (69 radicados, 12,61 %) y Jurídica (61 radicados, 11,15 %) las cuales completan el trío de mayor presión operativa; tanto así que juntas concentran otra tercera parte de los requerimientos, en otras palabras, entre estas tres dependencias se canalizan casi el 45 % de las solicitudes ciudadanas.

El Policlínico también aparece con un peso relevante (41 radicados, 7,50 %), seguido de la UBA Comuneros (38 radicados, 6,95 %) y la UBA Loma de Bolívar (28 radicados, 5,12 %), pues cuando se suman, las unidades básicas de atención representan poco más del 20 % de la carga global, lo que subraya la importancia de fortalecer los procesos de respuesta en los puntos de contacto directo con la comunidad.

Las demás áreas Subgerencia Administrativa y Financiera (27 radicados, 4,94 %), SIAU (49

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

radicados, 8,96 %) y el conjunto de dependencias con menos del 3 % cada una gestionan volúmenes relativamente modestos, pero no por ello irrelevantes, de hecho, el SIAU, aun con menos de un décimo del total, actúa como bisagra entre el usuario y la entidad, por lo que su desempeño repercute en la percepción de todo el sistema.

Este panorama plantea tres implicaciones principales, primero, el tamaño de la carga en Archivo obliga a disponer de personal especializado y herramientas robustas de gestión documental para evitar rezagos en especial si se considera que esta área puede estar propensa a contestar los radicados fuera de término de ley. Segundo, el hecho de que Jurídica y Promoción y Prevención reciban más de una de cada cinco solicitudes demanda rutas claras de priorización y coordinación interdepartamental, pues cualquier cuello de botella allí impactará los indicadores globales y tercero, la dispersión de trámites en las UBAS sugiere la necesidad de estandarizar protocolos y asegurarse de que los profesionales de primera línea cuenten con guías sencillas para responder en tiempo y forma.

A modo de conclusión durante el mes de marzo se resalta que tres áreas absorben la mayor presión, varias unidades básicas suman un quinto del tráfico y el resto de dependencias mantiene cargas manejables.

Porcentaje de cumplimiento a los términos de ley por dependencia y consolidado (Institucional) mes de marzo.

Tabla 1 *Matriz Porcentaje de cumplimiento a los términos de ley por dependencia y consolidado (Institucional) del mes de marzo.*

Dependencia	Dentro de términos de Ley				Fuera de términos de ley			
	Febrero		Marzo		Febrero		Marzo	
ADMINISTRACION LABORAL	26	1,61%	14	0,87%	1	0,06%	1	0,06%
ARCHIVO	230	14,26%	3	0,19%	14	0,87%	110	6,82%
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CONTABILIDAD	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DOCENCIA SERVICIO	1	0,06%	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%
DROGUERIA	1	0,06%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%
FACTURACION	3	0,19%	8	0,50%	0	0,00%	0	0,00%
GERENCIA	2	0,12%	4	0,25%	0	0,00%	0	0,00%
INFORMATICA	1	0,06%	8	0,50%	0	0,00%	0	0,00%
JURIDICA	42	2,60%	39	2,42%	8	0,50%	22	1,36%
PLANEACION	1	0,06%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%
POLICLINICO	29	1,80%	41	2,54%	0	0,00%	0	0,00%
PROMOCION Y PREVENCION	30	1,86%	69	4,28%	4	0,25%	0	0,00%
SEG Y SALUD EN TRABAJO	2	0,12%	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%
SERVICIOS GENERALES	3	0,19%	9	0,56%	0	0,00%	0	0,00%
SIAU	23	1,43%	48	2,98%	5	0,31%	1	0,06%

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SUBG. ADMIN. Y FINAN.	16	0,99%	27	1,67%	14	0,87%	0	0,00%
SUBG. ATENCION EN SALUD	3	0,19%	8	0,50%	0	0,00%	0	0,00%
TESORERIA	18	1,12%	13	0,81%	1	0,06%	0	0,00%
UBA AGUA CLARA	5	0,31%	16	0,99%	0	0,00%	0	0,00%
UBA COMUNEROS	21	1,30%	38	2,36%	3	0,19%	0	0,00%
UBA LA LIBERTAD	30	1,86%	16	0,99%	0	0,00%	0	0,00%
UBA LOMA DE BOLIVAR	9	0,56%	28	1,74%	0	0,00%	0	0,00%
UBA PUENTE BARCO	9	0,56%	17	1,05%	8	0,50%	0	0,00%
Total, general	**505**	**31,31%**	**413**	**25,60%**	**59**	**3,66%**	**134**	**8,31%**

La comparación intermensual de febrero y marzo de 2025 revela un giro pronunciado en el desempeño de la ESE IMSALUD frente al cumplimiento de los plazos legales de respuesta, en febrero se gestionaron 564 radicados, de los cuales 505 (89,5 %) se contestaron dentro del término; en marzo la institución tramitó un volumen similar (547), pero solo 413 (75,5 %) quedaron a tiempo, lo que supone un retroceso de catorce puntos porcentuales en la oportunidad de respuesta y duplica, prácticamente, la proporción de actuaciones extemporáneas (del 10,5 % al 24,5 %).

La raíz de ese descenso se concentra en dos frentes muy concretos primero Archivo pasó de ser un área con alto flujo, pero controlada, a un espacio que requiere atención pues en febrero resolvió 244 radicados con una eficacia del 94 % (230 en término, 14 fuera); en marzo su dinámica se invirtió pues solo logró cerrar tres radicados a tiempo, mientras que 110 quedaron fuera de plazo. Dicho de otro modo, el 82 % de todas las actuaciones extemporáneas del mes provino de esta dependencia, señal inequívoca de que los procesos de búsqueda y entrega documental colapsaron o se vieron desbordados.

El análisis posterior permitió identificar una causa de fondo gran parte de esas respuestas tardías correspondían a solicitudes de historia clínica priorizada que se tipificaron erróneamente como peticiones de historia clínica “general”, lo que llevo a que al aplicarles el plazo de tres días hábiles (válido para la historia clínica ordinaria) en lugar de las 48 horas que exige la normativa para la modalidad priorizada, el sistema de seguimiento emitió alertas fuera de tiempo y los expedientes se computaron extemporáneamente.

Jurídica también mostró deterioro, aunque en menor magnitud, por lo que en febrero mantuvo un cumplimiento del 84 % (42 radicados en término frente a ocho fuera), pero en marzo esa tasa bajó a 64 % 39 actuaciones a tiempo y 22 extemporáneas, equivalentes al 16 % del rezago total institucional. Aquí influyeron demoras en la emisión de conceptos y la espera de información complementaria, lo que exige revisar la matriz de respuestas tipo y los circuitos de convalidación interna.

Fuera de estos dos focos, la mayoría de las dependencias mejoró o sostuvo su desempeño, sin embargo, resulta ilustrativo el caso de la Subgerencia Administrativa y Financiera, que en febrero arrastraba la misma cifra de radicados dentro y fuera de término (16 y 14, respectivamente) y en

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

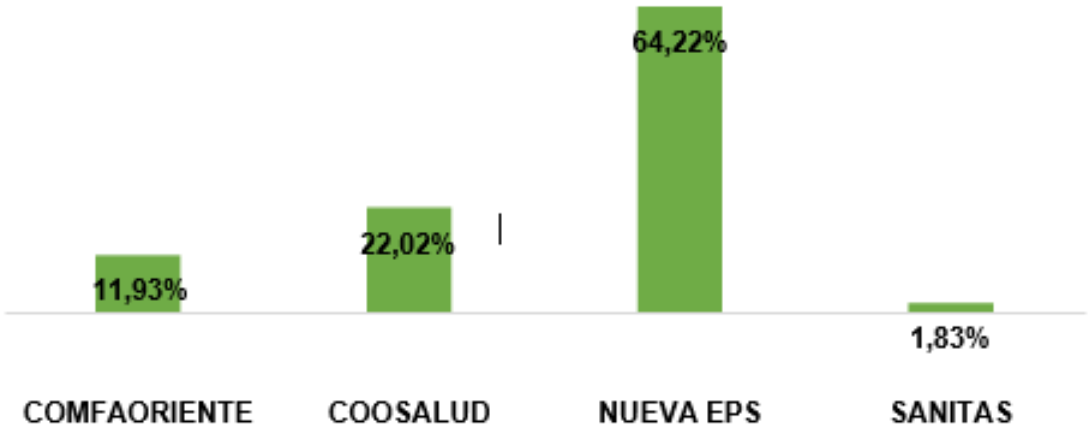
marzo alcanzó un cumplimiento pleno (27 de 27 en plazo). Promoción y Prevención pasó de 88 % a 100 % de eficacia, multiplicando, además, su carga de trabajo (de 34 a 69 radicados) y SIAU, aunque sigue siendo la bisagra entre ciudadanía y entidad, redujo sus actuaciones fuera de término de cinco a una y casi duplicó los radicados atendidos (de 23 a 48).

En las Unidades Básicas de Atención el comportamiento es, en general, positivo pues la UBA Comuneros, la UBA Loma de Bolívar y la UBA Agua Clara aumentaron su participación en la demanda sin generar rezagos; la excepción destacable es la UBA Puente Barco, que en febrero aportó ocho radicados fuera de término y en marzo logró eliminar completamente el incumplimiento.

A nivel general, el retroceso global de marzo obedece a una combinación de saturación operativa y errores de tipificación que concentraron el rezago en Archivo y, en menor medida, en Jurídica mientras el resto de la entidad sostuvo o elevó su estándar de cumplimiento.

Porcentaje de PQRSDF recibidas por E.A.P.B.

Figura 3 *Porcentaje de PQRSDF recibidas por E.A.P.B*



En el recuento de marzo de 2025, una vez depurados los registros sin identificación de EPS, quedaron
109 radicados que sí señalan al asegurador correspondiente, donde el panorama, aunque más acotado, conserva la tendencia observada anteriormente la mayor parte de las comunicaciones se concentra en pocas entidades y, dentro de ellas, el equilibrio entre reconocimiento y disconformidad varía de forma notable.

Casi dos terceras partes de los radicados exactamente 70, equivalentes al 64 % proceden de usuarios afiliados a Nueva EPS, ese bloque combina 28 felicitaciones, 29 quejas, 6 peticiones y 7

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

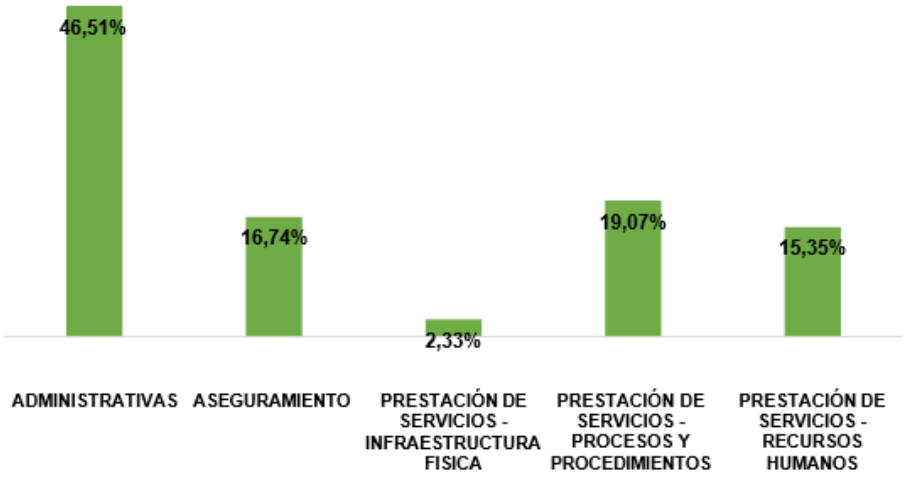
sugerencias, lo que confirma una percepción ambivalente donde los usuarios valoran múltiples aspectos del servicio, pero reportan con igual frecuencia barreras o inconformidades que ameritan una mesa de seguimiento conjunto. Coosalud ocupa el segundo lugar con 24 actuaciones (22 %) ocho felicitaciones, once quejas, cuatro peticiones y una sugerencia; la proporción de inconformidades frente a reconocimientos es alta y sugiere revisar los tiempos de autorización y la oportunidad de las citas. Más atrás aparece Comfaoriente con 13 radicados (12 %); allí el balance es parejo cinco felicitaciones y cinco quejas, mientras que las dos peticiones y una denuncia aislada apuntan a situaciones puntuales más que a problemas sistémicos. Finalmente, Sanitas apenas registra dos quejas, sin manifestaciones positivas ni solicitudes de otra índole; el volumen minúsculo impide extraer tendencias claras, pero invita a corroborar si el canal PQRSDF es el medio que realmente utilizan sus afiliados.

En términos agregados, las quejas siguen siendo la categoría predominante (47 radicados, 43 %), ligeramente por encima de las felicitaciones (41, 38 %), las peticiones representan 11 % del total y las sugerencias 7 %. Solo se consignó una denuncia, presentada por un usuario de Comfaoriente, lo que indica que los eventos potencialmente disciplinarios o de riesgo grave continúan siendo excepcionales.

A nivel preliminar, el escenario mantiene un espectro amplio de reconocimiento positivo, pero presenta focos de inconformidad significativos en dos aseguradoras que concentran el 86 % de los radicados. Abordar esos focos, reforzar la retroalimentación con las EPS y sostener la calidad del registro serán claves para consolidar la mejora continua y minimizar riesgos jurídicos para la ESE IMSALUD.

Porcentaje por clasificación literal B

Figura 4 *Causa Generadora*



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
De acuerdo con lo que establece el procedimiento USUP04 “Trámite de PQRSDF”, que obliga a clasificar cada radicado por causa generadora y a derivar planes de mejora desde el Comité de Gestión y Desempeño, los 215 requerimientos atendidos durante marzo muestran con claridad las áreas donde los usuarios perciben mayores fricciones, prácticamente la mitad de las actuaciones el 46,51 %, equivalente a 100 radicados tiene un origen estrictamente administrativo. Se trata, en su mayoría, de reclamos por demoras en certificaciones, entregas de documentos, ajustes de facturación o trámites que los usuarios consideran innecesariamente complejos, aunque la entidad respondió dentro de los plazos legales, el peso de esta categoría evidencia que la experiencia sigue chocando con circuitos internos poco ágiles, lo que contraviene el principio de eficiencia consagrado en el artículo 5.1 del propio procedimiento. El segundo foco en importancia, con 36 radicados 16,74 % del total corresponde a problemas de aseguramiento, es decir, novedades de afiliación, portabilidad o traslados entre EPS, aquí la responsabilidad se comparte con las aseguradoras; el procedimiento ordena que, tan pronto se identifique un asunto atribuible a la EPS, el SIAU realice el traslado y mantenga un seguimiento hasta el cierre. El volumen registrado sugiere la necesidad de reforzar la coordinación con aquellas EPS que, en otros cortes mensuales, concentran las quejas particularmente Nueva EPS y Coosalud. Las causas ligadas directamente a la prestación de servicios suman algo más de un tercio del total y se reparten en tres vertientes, el apartado de procesos y procedimientos, con 41 actuaciones (19,07 %), revela fallas en las rutas clínicas, los tiempos de respuesta o la accesibilidad; cada líder de proceso está obligado, según el numeral 5.3.3 del procedimiento, a generar un plan correctivo cuando un motivo se repite con dicha frecuencia. El componente de recurso humano, que agrupa 33 radicados (15,35 %), apunta a inconformidades sobre trato, competencia técnica o disponibilidad de personal, donde el propio procedimiento establece que cualquier queja que comprometa la seguridad del paciente debe escalarse al Comité de Seguridad; por ello, un refuerzo formativo en atención humanizada se vuelve imprescindible. Finalmente, las observaciones sobre infraestructura física suman solo cinco casos (2,33 %), pero actúan como alerta temprana para el área de Mantenimiento, ya que las deficiencias en planta física pueden afectar la habilitación de servicios. En términos de riesgo normativo, el hecho de que las causas administrativas superen por sí solas el umbral del diez por ciento que el procedimiento contempla para activar semáforos de alerta impone la elaboración de un plan de mejora específico con metas trimestrales, además, la recurrencia de quejas ligadas a talento humano exige programas de capacitación diferenciados, mientras que la persistencia de asuntos de aseguramiento demanda convenios de ventanilla única con las EPS para acortar la ruta radicado, traslado y respuesta. Presentar estos hallazgos en la próxima sesión del Comité de Gestión y Desempeño, acompañados de cronogramas y responsables, es imperativo; omitir dicha retroalimentación podría interpretarse como incumplimiento del bloque de legalidad interna y, eventualmente, derivar en observaciones de la Superintendencia Nacional de Salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Información sobre respuestas en el siguiente mes a PQRSDF vencidas.

Tabla 2 *Matriz de seguimiento PQRSDF con respuestas fuera de termino de ley*

Dependencias	Fuera de términos de ley febrero	Dependencias	Fuera de términos de ley Marzo
ADMINISTRACION LABORAL	2	ADMINISTRACION LABORAL	1
ARCHIVO	26	ARCHIVO	110
FACTURACIÓN	2	FACTURACIÓN	
JURIDICA	28	JURIDICA	22
PLANEACION	1	PLANEACION	
POLICLINICO	1	POLICLINICO	
PROMOCION Y PREVENCION	4	PROMOCION Y PREVENCION	
SIAU	5	SIAU	1
SUBG. ADMIN. Y FINAN.	20	SUBG. ADMIN. Y FINAN.	
TESORERIA	1	TESORERIA	
UBA COMUNEROS	4	UBA COMUNEROS	
UBA LA LIBERTAD	4	UBA LA LIBERTAD	
UBA PUENTE BARCO	9	UBA PUENTE BARCO	
Total, general	**107**	**Total, general**	**134**

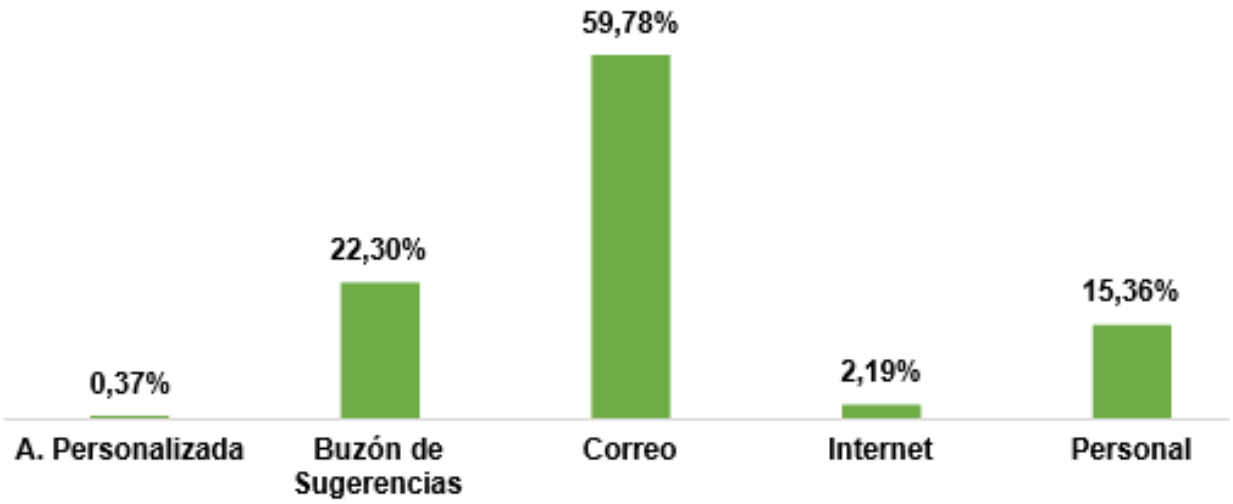
La comparación rápida entre febrero y marzo deja un mensaje nítido la morosidad ya no es un problema transversal, sino una posible acción de mejora desde el Área de Archivo, donde en febrero se registraron 107 respuestas extemporáneas repartidas entre trece dependencias; Archivo aportaba 26 y Jurídica 28, mientras que Subgerencia Administrativa y Financiera acumulaba 20 y varias UBAS sumaban rezagos menores. Un mes después, el total de incumplimientos sube a 134 un aumento del 25 %, pero la dispersión desaparece Archivo concentra 110 radicados fuera de plazo (82 % del rezago global) y Jurídica reduce su mora a 22. Todas las demás dependencias que habían presentado retrasos en febrero muestran cero incumplimientos en marzo, incluido un descenso drástico de Subgerencia Administrativa y Financiera (de 20 a 0) y de las UBAS Comuneros, La Libertad y Puente Barco (de 17 casos combinados a ninguno).

Lo cual resalta lo anteriormente mencionado, asociado con que las solicitudes de historia clínica priorizada se tipificaron erróneamente como peticiones de historia clínica “general”, lo que llevo a que al aplicarles el plazo de tres días hábiles (válido para la historia clínica ordinaria) en lugar de las 48 horas que exige la normativa para la modalidad priorizada, donde el sistema de seguimiento y los expedientes se computaron extemporáneamente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Información sobre los medios de recepción de las PQRSDF

Figura 5 *Medios de recepción de las PQRSDF.*



En marzo de 2025 llegaron a la ESE IMSALUD 547 solicitudes a través de cinco canales, el correo electrónico fue, con diferencia, el más utilizado pues tramitó 327 radicados, lo que equivale a casi el (60%) del total. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 122 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por la atención presencial generó 84 actuaciones, de modo que alrededor de la sexta parte de las comunicaciones continúa dándose cara a cara, mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo doce mensajes y el módulo de atención personalizada, que apenas contabilizó dos casos.

Cuando se examina la naturaleza de los trámites, la hegemonía del correo electrónico se explica porque allí se concentran los derechos de petición 150 y 1 solicitud general, 126 peticiones de historia clínica priorizada y 44 solicitudes de información o de copias documentales. En ese mismo canal apenas aparecieron 5 quejas y 1 sugerencia, de modo que el correo sigue siendo la vía predilecta para reclamar información de manera rápida y con prueba documental.

El buzón de sugerencias mostró un rostro diferente, pues 71 usuarios lo emplearon para felicitar, 19 para aportar ideas de mejora y 28 para expresar quejas; hubo, además,1 reclamo y 3 peticiones. El resultado confirma que, aun en la era digital, el buzón es un termómetro valioso que registra tanto el reconocimiento como la inconformidad de quienes quizá no utilizan medios electrónicos.

La atención presencial exhibió un perfil mixto, pues fue el único canal donde se radicó una denuncia y, al mismo tiempo, concentró 30 quejas y 30 peticiones, junto a ellas, los funcionarios recibieron 8 felicitaciones, 2 sugerencias y varios requerimientos de historia clínica y de copias documentales.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Todo indica que, cuando el usuario percibe la situación como apremiante o desea asegurarse de ser escuchado, prefiere el contacto directo.

La plataforma web, con apenas 9 peticiones, 2 quejas y 1 sugerencia, aparece subutilizada; potenciarla con formularios claros y una promoción visible permitiría aliviar la carga del correo y de las ventanillas físicas. En conjunto, la distribución revela que el derecho de petición en todas sus variantes domina la dinámica de los canales digitales, mientras que la expresión de gratitud y las quejas más extensas se siguen plasmando en formatos físicos o presenciales. Aprovechar esta lectura para reforzar la ventanilla virtual, reconocer públicamente las felicitaciones y responder con celeridad las quejas consolidará la confianza ciudadana y equilibrará el flujo de trámites entre los diferentes medios de recepción.

Conclusiones

Las cifras de marzo reflejan una institución que, pese a mantener un volumen de radicados similar al de febrero, vio caer su oportunidad de respuesta de 89,5 % a 75,5 %, este descenso se explica casi por completo en el estallido de mora del Área de Archivo, que pasó de 14 a 110 actuaciones vencidas y se convirtió en el origen de 4 de cada 5 retrasos del mes. La situación se agravó por la tipificación errada de varias historias clínicas priorizadas como solicitudes ordinarias, lo que dilató las alertas y multiplicó el rezago, en contraste, la mayoría de dependencias logró corregir sus tiempos y algunas, como Subgerencia Administrativa y Financiera o las UBAs, eliminaron totalmente los incumplimientos que arrastraban.

Al revisar la voz del usuario, el correo electrónico siguió siendo la puerta de entrada dominante y, a la vez, el canal donde más se ejerció el derecho de petición, especialmente para historias clínicas priorizadas, el buzón físico, lejos de volverse marginal, agrupó la mayor parte de las felicitaciones y casi la quinta parte de todas las quejas, prueba de que el formato tradicional sigue vigente. La atención presencial resultó ser la válvula para las inconformidades más sensibles pues allí se presentó la única denuncia del mes y un número significativo de quejas frente a las demás vías. Finalmente, la ventanilla web permanece subutilizada, lo que representa una oportunidad perdida para diversificar la recepción y obtener datos normalizados desde el origen.

El análisis por causa generadora revela que los trámites administrativos siguen siendo el mayor punto de fricción y explican casi la mitad de las PQRSDF atendidas, pues los asuntos de aseguramiento ocupan el segundo lugar y muestran la necesidad de mejorar la interlocución con las EPS, sobre todo con Nueva EPS y Coosalud, que concentraron la mayoría de inconformidades identificadas. En materia asistencial, los reclamos en procesos y en talento humano suman más de un tercio de los casos y advierten sobre la importancia de reforzar las rutas clínicas, la formación en trato humanizado y la disponibilidad de personal. Aunque las quejas por infraestructura física son escasas, actúan como alerta temprana para la habilitación de servicios y no deben minimizarse.
Aun con esta perspectiva, la entidad cuenta con fortalezas claras: la mitad de los usuarios se manifestó en tono positivo mediante felicitaciones y sugerencias, y varias dependencias alcanzaron cumplimiento pleno tras aplicar correctivos, el reto es evitar que se presenten situaciones que pueden

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
afectar el cumplimiento, de los términos de respuesta a las peticiones de los usuarios, por lo tanto, se recomienda la realización de mesas de trabajo de forma conjunta que permitan generar acciones preventivas a futuro que ayuden a mitigar o eliminar este impacto. Socialización del tema a exponer el día: la promotora siau inicia exponiendo y explicando los temas a socializar en el encuentro del mes actual, dando el paso a la explicación del programa de discapacidad, informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de marzo vigencia 2025 y la ley 1712 de 2014 que regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública, así mismo también se les brindo la información de la importancia de los deberes y derechos que ellos tienen como usuarios en las ips. Proposiciones y varios: se dialoga la idea de invitar a más usuarios a ser parte de la asociación y se resalta la importancia de la participación de ellos en nuestra ips. Se da por terminada la capacitación siendo las 10:30 AM. • Se Anexa Evidencia Fotográfica • Lista De Asistencia FECHA PROXIMA REUNIÓN: JUEVES 22 DE MAYO 2025 HORA: 9:30 AM

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ana Angelica Pada Sanchez carvajal	1093796693	3117005126	Angelica Sánchez
Mirjam Cecilia Blanco	37.254511	320-2246273	

FECHA:	**11 de abril 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:30 A.M**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 A.M**
UBA/IPS:	**PLAN DE CONTINGENCIA IPS PALMERAS E IPS BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	**REALIZAR SEGUIMIENTO A CONTINGENCIA IPS BELISARIO Y PALMERAS DE LA ESE IMSALUD**

Agenda

1. Saludo y presentación
2. Intervención Subgerencia, Jefatura SIAU y Coordinación de la UBA
3. Espacio de participación miembros de asociaciones de usuarios Palmeras/Belisario y lideres de la comuna 8
4. Proposiciones y varios.
5. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Alrededor de las 8:30 am del viernes 11 de abril del presente año se dio inicio a la primera reunión de seguimiento del plan de contingencia de las IPS Belisario y Palmeras, contando con la participación del Coordinador de la UBA Policlínico de Atalaya, David Fajardo, la Doctora Yurley Duarte, Jefe de SIAU, Edwin Cepeda contratista SIAU, el delegado de la subgerencia de IMSALUD, Carlos Lerma, las promotoras SIAU de ambas IPS, Iveth Cuy y Luz Latorre y Antonio Montero, trabajador de mantenimiento de planta física; también se contó con la presencia tanto de los miembros de ambas asociaciones de usuarios como de diferentes líderes de la comuna 8, tanto del barrio Belisario como de Palmeras parte baja.

Se abrió el espacio con la presentación de los delegados y se pasó directamente a sus intervenciones, comentando que más adelante los usuarios tendrían un espacio de participación para exponer lo que quisieran.

Durante las intervenciones del delegado de subgerencia, jefa SIAU y coordinación se hizo especial énfasis en la imperancia de escuchar las quejas, sugerencias, felicitaciones y cualquier otro tipo de comentario por parte de los participantes de la reunión sobre cómo se está llevando el plan de contingencia, pues sus opiniones son muy importantes para IMSALUD ya que son ellos quienes reciben el servicio y a quienes afecta directamente el plan de contingencia que se está llevando a cabo.

Al terminar las intervenciones del personal de IMSALUD se dio espacio a que, por turnos, los miembros de las asociaciones de usuarios y demás participantes hicieran sus comentarios, los cuales están consignados en totalidad en el apartado de proposiciones y varios, todos los comentarios y proposiciones tuvieron contestación por parte de alguno de los trabajadores y trabajadoras presentes, dejando como constancia la presente acta buscando escalar las peticiones

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
que así lo necesiten para darles cumplimiento. Al finalizar el espacio de escucha a los usuarios y líderes se realiza el cierre de la reunión tomando asistencia de los presentes.

PROPOSICIONES Y VARIOS

IPS PALMERAS:

- Ovidio Palacios: Comenta la importancia de trabajar mancomunadamente líderes sociales del barrio y trabajadores de la IPS para crear y llevar a cabo diferentes estrategias buscando captar usuarios y ofrecer un servicio de salud acorde a las necesidades de la población.
- Casadiegos: ***Propuesta:*** Llevar afuera de las IPS Palmeras y Belisario que se encuentran en remodelación, dos veces al mes la Unidad Móvil, pues algunos usuarios no pueden desplazarse hasta el nuevo punto de atención ubicado en Atalaya Primera Etapa, en especial adultos mayores o personas que presenten incapacidades o discapacidades físicas.
- Gladys Sánchez: ***Felicitación***: reconocimiento al trabajo que realiza la médico general Liz Chiroque y la odontóloga Susan Rodríguez resaltando su trato cálido y cercano con los usuarios.
- Jesús Urbina: Manifiesta su preocupación por los vehículos de los profesionales que laboran en la IPS de contingencia ***Propuesta:*** buscar personal de seguridad que los vigile puesto que la infraestructura no cuenta con parqueadero o un espacio privado para estacionar los vehículos durante la jornada laboral.
- José Luis Becerra: (Realiza tres intervenciones) Enfatiza en la importancia de la atención humanizada en IMSALUD, que evidencia en la IPS de Belisario y Palmeras; menciona la importancia de que a toda infraestructura que sea construida en IMSALUD se le de un uso que beneficie a la comunidad, aprovechando al máximo cada espacio. ***Sugerencia:*** que se vuelva a habilitar la línea de llamadas telefónicas para solicitar citas pues menciona que muchas personas no tienen las herramientas para solicitarlas por WhatsApp.

IPS BELISARIO:

- Claudia P. Rodríguez: Manifiesta su inconformidad frente a la práctica por parte del médico general, en sus palabras, de “solo atender por una cosa” la usuaria comenta que aunque la atención del doctor Jesús Gaona le parece buena este solo da seguimiento a un motivo por cada consulta. ***Petición:*** que se pueda realizar una sola consulta por varias dolencias y no tener que sacar cita para cada cosa por separado buscando así una atención más integral y eficiente.
- Nayibe Martínez: Se encuentra interesada en que se constituya un grupo de veeduría con los usuarios de Belisario para darle seguimiento al proyecto de remodelación de la IPS. ***Petición:*** Generar acta de conformación de veeduría IPS Belisario con los participantes interesados
- Emma Centeno: ***Felicitación:*** a los trabajadores de la IPS por la buena atención brindada

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Viernes 25 de abril (Asociación de Usuarios Palmeras)**

Evidencia fotográfica









PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Jose Antonio Montero Olarte	C.C 88247259	3020185566	
Iveth Zamara Cuy Gauta	1005011962	3184761132	Iveth Cuy
Luis Ovidio Palacios	13493080	3118282747	
Claudia Patricia Rodriguez Lopez	27819032	3124219482	CLAUDIA RODRIGUEZ
Edwin Cepeda	88-249741	3108827740	
CARLOS LOVERA REZZO	5'084.950	3164963192	
David Fajardo	1022374959	3002133594	
Yuliet A Duarte	60450638	3112521101	
Luz Empoy	7727007	3118536244	

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jesus urbina	5480019	3232441066	
Gladys Sanchez	37348567	3144802634	Gladys
Leonor Dofabio	88215053	3133931092	Leonor Dofabio
Nayive de Martinez	3293033	3172630063	Nayive de Martinez
Gladys Labarca	60348290	3133222657	
Mayra Patricia Mena	60422999	3164769267	
Freddy Vega S	78088983	3144210922	
Fanny Jaet C	27601273	3135802168	Fanny Cantero
José Luis Becerra	13457149	3023680311	

FECHA:	**25/ 04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, página web - línea ética - socializacion PQRSDF
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. A las 8:30 am en punto se realiza el llamado a lista de los usuarios de la asociación de la Ips San Luis, donde asistieron usuarios, Yudith Duarte, Julio Santos Pedraza, Carlos Duarte , en consecuencia, no asistieron tres usuarios aun teniendo conocimiento de la capacitación ellos son: Ruth González , Virginia Moreno, y Gregorio Guerrero quien se encuentra en Venezuela los cuales se les ubico en la oficina del Siau de la ips san luis, para dar inicio a la reunión mensual del mes de abril.

2. En el desarrollo de la reunión, se dio lectura y aprobación del acta anterior. Se socializa sobre medios de convocatoria y estrategias para vincular nuevos integrantes, se da a conocer de manera informativa, el tema sobre la donacin de organos, así mismo , tramites y servicios, y el portafolio que brinda la Ese Imsalud.

3. Los medios de convocatoria utilizados fue el chat de whatsApp, por medio de los grupos de usuarios de la asociación y chat grupal Siau.

4. Como estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación, se publica en cartelera informativa donde se le informa a los usuarios la importancia de pertenecer a la asociación y los requisitos que se deben llevar a cabo, como son;

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

tener salud subsidiada, haber estado en consulta mínimo hace 6 meses, ser mayor de edad, tener los servicios en la ips, tener disponibilidad de tiempo para asistir a reuniones, en el momento que se convoquen.

5. Se realiza una retroalimentacion del informe mensual de PQRSDF, reflejano la gran mayoria de las pqrsdf en causas administrativas, globalmente, ya que en el mes de abril se recibio 1 felicitacion en la ips san luis, lo que refleja que los usuarios encuentran mas inconvenientes en procesos internos que en la atencion directa, el correo electronico es el medio mas usado de los usuarios para realizar sus pqrsdf, especialmente para solicitudes de historia clinica y peticiones, adicional, se realizo recordatorio de deberes y derechos del usuario como son: **deberes**: trato digno, obtener información clara, calidad sin barreras historia clínica confidencial y elevar pqrsdf, como **deberes**: fortalecer los hábitos de vida saludables, amar nuestra ESE IMSALUD, legalidad en su actuar, tratar dignamente, entregar información clara, oportuna y suficiente, haciendo énfasis que los deberes y los derechos nos permiten vivir de manera justa promoviendo la convivencia pacífica y el respeto entre todos los usuarios de Imsalud.

   En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizo un recordatorio de todos los servicios que ofrece Imsalud, tanto en las unidades básicas, como en las ips, siendo 37 Ips en funcionamiento en Cúcuta y sus zonas rurales, asi como temas de interés en el sistema de seguridad social como son la participación ciudadana, buscando proteger a la población y ayudar a las personas vulnerables.

   Se recapitula el cronograma de encuentros mensuales, de la asociación de usuarios del año vigente, se observa atención por parte de los miembros y participación asertiva.

   Se realiza recordatorio a los miembros de la asociación, sobre **pagina web y servicios digitales de la Ese Imsalud**, teniendo en cuenta que la normatividad vital para el manejo de nuestra página web institucional, son de la ley 1712/2014 ley de transparencia y acceso a la información pública y la resolución de mintic 1519/2020 con los estándares de publicación y divulgación.

   Socializando e informando a los miembros de la asociación, las partes de la página web, menú principal y opciones, servicios virtuales digitales, barras laterales entre otros. Haciendo más cómodas sus necesidades desde casa.

   Se realiza nuevamente instruccion sobre la **línea ética IMSALUD**, explicando que es un mecanismo para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades relacionadas con corrupción, fraude o soborno.

   Se les informa, quienes pueden reportar, que pueden reportar y el canal de comunicación

6. Se realiza carta para radicar en la ese imsalud sobre la peticion de los usuarios de otro medico de planta, y carta de solicitud para transito y movilidad para implementacion de reductores de velocidad frente a la ips de san luis.

7. Frente a las proposiciones y varios se realiza sugerencia frente a estar atentos, a los mensajes enviados de la profesional Siau, por medio del chat de WhatsApp, donde se realiza información pertinente e importante de la IPS.

8. Evidencia fotográfica:



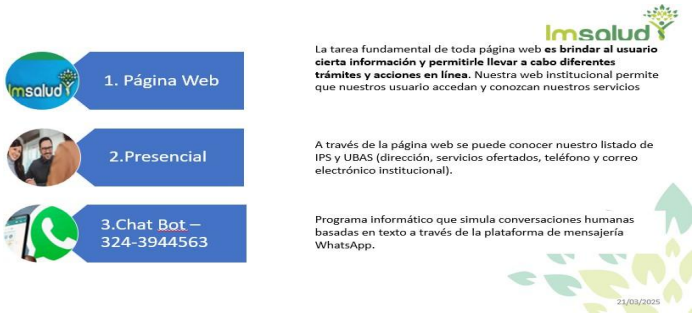








DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 03
	ACTA MENSUAL DE ALIANZA DE USUARIOS	Fecha: 30/10/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Judith Duarte	60.376.173	3125513488	Judith Duarte
Julio Santos Pabon	19179418	3124157903	
Carlos A. Duarte	13461271	3223512825	
Mayra Viggiani	60.398.542	3153146241	

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co

Mayra Viggiani Maldonado
Trabajadora Social
Profesional
T.P. 259622025-1

|FECHA:	**29/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA AGUA CLARA**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:00 pm del día 29 de Abril de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA AGUA CLARA, se realiza reunión en las horas de la tarde, ya que las alianzas tenían compromisos en las horas de la mañana. Se da inicio con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista: En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de dos usuarias afiliadas a la asociación donde se observa que falto dos de los integrantes ya que tenia unos compromisos personales.

2. Lectura y aprobación del acta anterior: se realiza la lectura del acta anterior dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos, y protocolos que se manejan, dando por aprobada cada uno de los puntos.

3. Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes los

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

cuales se les extendió la invitación al cuarto encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 29 de Abril del 2025, enviando recordatorios individual y por medio de llamadas telefónicas.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: Partiendo de la necesidad de llegar a más personas,con los integrantes se conversó sobre que estrategias funcionarían para vincular a más personas, esto con el fin de que ellos como participes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar seria colocar en la cartelera informativa la convocatoria a usuarios y que en las charlas diarias se haga énfasis en la misma, con el fin de que los usuarios conozcan de que se trata la asociación y por ende se motiven a pertenecer y participar de los temas que competen a la salud.

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
Se da inicio a la explicación de los Derechos y Deberes, donde por medio de un folleto se les da a explicar y a conocer sobre cada uno de ellos,

DERECHOS

- Trato digno
- Obtener información
- Calidad sin barreras
- Historias clínicas confidencial
- Elevar los p.q.r.s.d.f

DEBERES

- Fortalecer los hábitos de vida saludable
- Amar a la e.s.e imsalud
- Legalidad en su actuar
- Tratar dignamente a los funcionarios
- Entregar información clara oportuna y suficiente

de la misma manera se explica los tramites y servicios que ofrece la UBA de agua clara como lo son con sus horarios de atención:

- Toma de muestra de cuello uterino y ginecológicas
- Radiología odontología
- Imágenes diagnosticas – ionizantes
- Servicio farmacéutico

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Toma de muestra de laboratorio clínico
- Laboratorio clínico
- Transporte asistencial básico
- Urgencias
- Atención del parto
- Vacunación
- Psicología
- Odontología general
- Nutrición y dietética
- Medicina general
- Enfermería
- Hospitalización pediátrica
- Hospitalización adultos

con los horarios de atención servicios de urgencias 24:00 horas
servicio de consulta externa de 7:00 am a 3:00 pm los días lunes a viernes
y los días sábados 7:00 am – 11:00 am.

De la siguiente manera se les explica sobre la política de seguridad del paciente y cada uno de los principios , cuales son los incidentes que se pueden presentar,como descargar los resultados de las imágenes diagnosticas por medio de plataforma, con usuario y clave, de igual manera se les recalca la importancia de los estándares de habilitación de la ese imsalud con el plan de desarrollo 2024-2027. se obtiene una frase “lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho”donde se da a conocer la nueva misión,visión,comités institucionales, partiendo de gran importancia tener conocimiento sobre cada proceso que se maneje en la institución.

Por lo tanto, se le da a conocer la invitacion a la audencia de rendicion de cuentas de la ese imsalud vigencia 2024 que sera el dia 09 de mayo de 2025 en las instalaciones del coliseo del centro tecnologico de cucuta en la av 6#3-20 barrio comuneros en la ciudadela juan atalaya, en el cual manifestaron que devido al trasnporte y la hora les era complicado asitir a esta invitacion.

Seguidamente, se le da la información sobre la clasificación de triage,pagina de almera donde se encuentra cada uno de los formatos,guiás,instructivos,manuales,etc, protocolo de bienvenida.

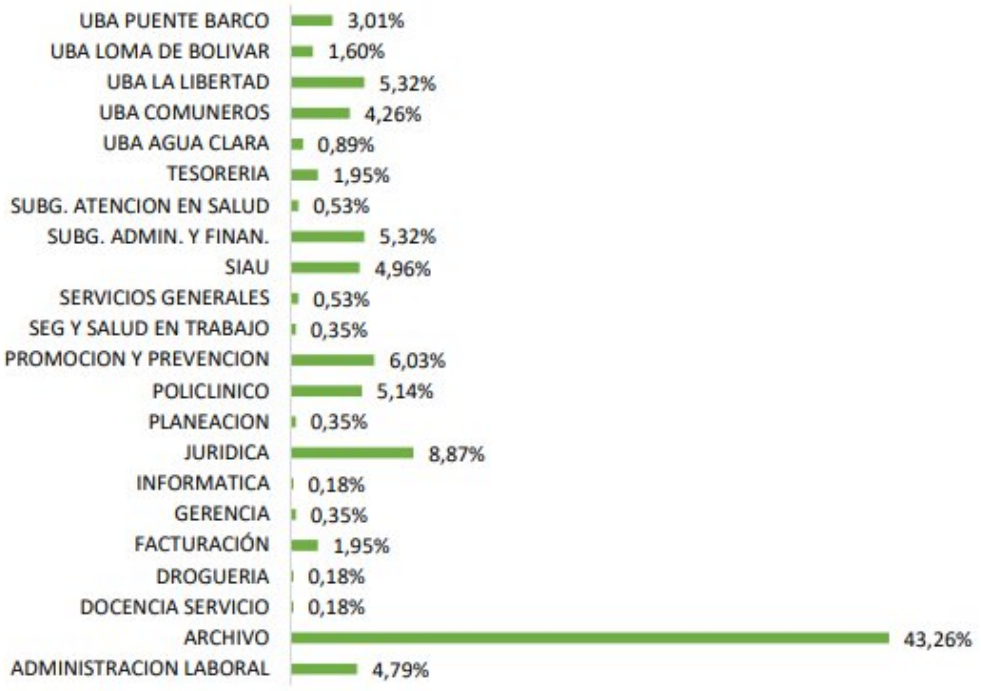
Se les realiza un respectivo recorrido por las intalaciones de la unidad basica mostrandoles los arregloes pertinentes que se estan realizando en cada uno de los servcios, el manifestaron un grado de satisfaccion porque estos arreglos permiten la comodidad y la buena prestacion del servcio en la zona rual.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa sobre las aperturas de buzón se realizan una vez a la semana los días viernes, y las quejas que se reciben presencialmente o por plataforma de imsalud siendo radicadas de inmedia**,** de igual manera se les socializa el informe de las p.q.r.s.d.f por cada una de las dependecias dandoles a coconer cada uno de los porcentajes las unidades básicas de atención (UBA) también aparecen con cifras variadas: UBA Puente Barco con 17 (3,01%), UBA Loma de Bolívar con 9 (1,60%), UBA Agua Clara con 5 (0,89%) y UBA Comuneros y UBA La Libertad con valores más sobresalientes. Esta distribución puede estar vinculada con el nivel de demanda o afluencia de usuarios en cada unidad, así como con las características socioeconómicas de cada zona de cobertura.

PORCENTAJE DE PQRSDF POR DEPENDENCIA

Figura 2 *Porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia*



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Pra finalizar, se les dio a conocer los 10 Derechos y Deberes del papsivi:

Los 10 DERECHOS:

1:Estar afiliado (a) al Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de una Entidad Promotora de Salud (EPS) en el régimen de afiliación, de acuerdo con tu capacidad de pago.

2:Conocer la red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y seleccionar la más cercana a tu hogar.

3:Recibir información oportuna por parte de la EPS sobre la red de servicios de salud, los horarios de atención, las asociaciones de usuarios, las rutas de acceso a los servicios de salud, entre otros.

4:Que la EPS a la cual estás afiliado (a) te garantice la cobertura al Plan Obligatorio de Salud (POS) a través de una red prestadora de servicios de salud.

5:Acceder, en condiciones de calidad y oportunidad, y sin restricción, a los procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos incluidos en el plan de beneficios del POS.

6:Ejercer tu derecho al autoreconocimiento étnico, durante el proceso de afiliación. Si así lo decides al registrar tus datos personales.

7:Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar si requieres o no un servicio de salud.

8:Si estabas afiliado (a) antes de ser víctima de desplazamiento, tienes derecho a seguir recibiendo los mismos servicios de salud en el municipio donde te encuentres.

9:Recibir las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

10:En caso de pertenecer a un grupo étnico, ser un adulto mayor o una persona con discapacidad, es tu derecho recibir los servicios de salud de acuerdo con tus necesidades.

Los 10 DEBERES:

1:Cuidar de tu salud y la de tu familia.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
2:Cumplir las citas médicas en los horarios de atención fijados. 3:Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de las instituciones de salud en las que te atienden. 4:Informar en la Secretaría de Salud del municipio si estabas afiliado (a) a una EPS. 5:Suministrar información veraz, clara, completa y actualizada sobre tu estado de salud y el de tu grupo familiar. 6:Mantener actualizada la información. 7:Participar de manera activa en los planes que promueva el equipo de atención psicosocial y en las actividades de salud de la EPS. 8:Hacer uso de las herramientas que te brinda el Papsivi para mejorar tu calidad de vida y la de tu grupo familiar. 9:Recibir las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. 10:Informar a la EPS cuando nazca o muera un familiar. **6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:** no se tienen aun respuestas a la asoacion de usuarios , se envían las solicitudes por parte de ellos esperando solución al punto clave de atención de la unidad el respectivo seguimiento, enviado a las entidades correspondientes. Siendo las 3: 00 pm se da por terminada la reunión

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Las alianzas de usuarios se sienten satisfechos ya que poco a poco se han logrado cada una de las solicitudes,las alianzas manifiestan sobre la posibilidad de que el servico de odontologia este habilitado en las horas de la tarde..	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**27/05/2025**

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA












RUTA DE EVACUACIÓN

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Josi Damian Toros	1847957	3124363575	
Gerson Zeleta Carrillo	13305843	3202757675	
Yolly Katriana	1010103026	3168865013	

Scanned with CamScanner

|FECHA:	25 ABRIL 2025	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	10:00AM	**HORA FINALIZACIÓN:**	11:00AM
UBA/IPS:	IPS BUENA ESPERANZA		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1 Llamado a lista
2 Lectura y aprobación del acta anterior.
3 Medios de Convocatoria.
4 Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5 Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6 Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7 Proposiciones y varios.
8 Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Este espacio es para describir de qué manera se desarrolló cada punto de la agenda. Ejemplo

Siendo las 10:00 am del día 25 de Abril de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA…. O IPS…con el siguiente orden del día:

1 **Llamado a lista,** Se realiza un cordial saludo a los asociados, verificando la asistencia con un llamado a lista a los participantes en la reunión de asociación en la que asistieron los usuarios el Sr. LUIS FRANCISCO OLARTE y el Sr. ROZO RAMÍREZ MANCILLA.

2 **Lectura Aprobación del acta anterior,** Teniendo en cuenta que se había dejado consignada un acta en la reunión anterior, se procedió a dar lectura para que los usuarios dieran respectivas aprobación de esta, la cual fue verificada por los mismos.

3. Medios de Convocatoria a la reunión, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de whatsapp en el cual se encuentra los ingredientes del colectivos y llamada telefónica y se extendió la invitación al encuentro mensual, el cual se

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

realizara el día 25 de abril , así mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios**.**

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación de usuarios: Partiendo de la necesidad de convocar a mas personas como colectivo en consenso con los integrantes se converso sobre que estrategias funcionaria para vincular a mas personas, esto con el fin para ayudarnos a que la comunidad tenga conocimiento sobe la asociación de usuarios, donde surgió la idea de ir a las reuniones con las personas de la comunidad y hacer la respectiva invitación, por medios de las aso juntas invitarlos y replicar la información por las redes sociales.

5.Temática Consensuada , Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios, temas del sistema general de seguridad social en salud entre otros lo siguiente:
Socialización y retroalimentación del INFORME MENSUAL de PQRSDF en la reunión mensual con la asociación de usuarios las UBAS e IPS.

Derechos y Deberes de salud Ley 1751 de 2015

1. Trato digno
2. Obtener Información clara
3. Calidad sin barreras
4. Historia cínica confidencial
5. Elevar PQRSDF

DEBERES
1. Fortalecer os hábitos de vida saludable
2. Amar nuestra ESE IMSALUD
3. Legalidad en su actuar
4. Tratar dignamente
5. Entregar información clara oportuna y suficiente.

En primer lugar se oriento sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de replicar esta información, así mismo de conocer las bases para exigir sus servicios basados en la calidad sin barreras, también que tuvieran en cuenta cuales eran sus responsabilidades como usuarios de la IPS de esta forma se les explica que los usuarios tiene derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de algún tipo de maltrato y ofensa de parte de los funcionarios, así mismo que se les debe brindar la información completa, es decir cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos y entre otros, además la atención recibida debe ser de calidad sin limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

Por otro lado, se recalca que así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable, el ejercicio, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS , cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información clara oportuna y suficiente

sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos presentes a mejorar los diagnósticos.

Seguidamente se retomaron los tramites y servicios que se ofrecen en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS que son CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGÍA, PYM DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD (enfermería) servicio SIAU , TRANSPORTE ASISTENCIAL DE LA MOVIL AMBULANCIA, TOMA DE MUESTRA DE CUELLO UTERINO citologias, y VACUNACIÓN los días Lunes , además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en cada punto de atención ya sea en las IPS.

Continuamente se les menciona el portafolios de servicios que presta la IPS disponibles gratuitamente los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología promoción y mantenimiento, vacunación, transporte asistencial como móvil de ambulancia, donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, esto con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas Por otra parte, se les comunico sobre los mecanismos de participación haciendo énfasis en el buzón de sugerencias en el cual se recepcionán sugerencias y felicitaciones, conjuntamente este es el mecanismo más cercano a la población,además se les explica como es el manejo de este mencionando que el usuario diligencia el formato, lo deposita y se le da apertura semanalmente en presencia de un usuario y un funcionarios además del promotor SIAU, continuamente es sellado con una tirilla, los hallazgos son enviados al

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

correo correspondiente para dar seguimiento y su respectiva respuesta al usuario, por otro lado se recalca que también se puede participar mediante mecanismos telefónicos como: 578480 el cual corresponde a la ESE IMSALUD, directamente en la oficina de servicio de información y atención al usuario, por chat en la página de imsalud en opción PQRSDF y con la promotora SIAU de la UBA, enseñándoles como puede colocar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, así mismo se les da a conocer la misión y visión de IMSALUD y las líneas estratégicas las cuales se enfocan en la atención incluyente, moderna, segura, amigable, líder, unificada y diligente. También se mencionó que el nombre de asociación de usuarios iba a ser reemplazado por alianza de usuarios que este se encontraba en aprobación, así mismo se les hablo sobre la importancia de vincular representantes de la comunidad en la misma.

✔ En segundo lugar se trataron temas de interés social y generales de la salud en la IPS, como; El cambio de un conductor de la movil trasporte asistencial para su presentación y motivo del cambio,en la que se solicito la presencia del acompañamiento de la JEFE JENNY encargada de la IPS para dar respuesta a las preguntas de los asociados y se tramitio a la coordinadora de la UBA AGUACLARA para dichas respuestas a las solicitudes, inconformidades y recomendaciones a los conductores al cuidado de la movil la cual se programo una cita de encuentro para el día Lunes 28 abril en la UBA AGUACLARA horas de mañana 10:00am estuvieron totalmente de acuerdo.

También La asociación manifiesta la necesidad que se requiere en la IPS una PLANTA ELÉCTRICA ya que centrales hace suspensión de energía por mas de un día en varias ocasiones como lo es para el 28 y 29 de abril en toda la zona rural para seguir prestando les los servicios a los usuarios ya que tiene incremento de alta demanda de usuarios. Adecuar también el espacio para estacionar el vehículo de atención de transporte asistencial ambulatorio de la IPS BUENA ESPERANZA que se moja y la prestación de servicio de ECOGRAFIAS DE ABDOMEN en la UBA DE AGUACLARA que no hay para toda la comunidad que se necesita de los usuarios de las IPS ya que trasladarse a la ciudad de Cúcuta le es difícil por gastos económicos.

PROPOSICIONES Y VARIOS

7. Proposiciones y Varios,

1. Se solicito los 5 asientos /sillas que se requiere para la atención de los usuarios de la asociación, en las reuniones mensuales en la IPS en el lugar adecuado asignado promoviendo la solución a la necesidad presente mejorando la calidad de atención de la asociación de usuarios .

2. La asociación manifiesta la necesidad que se requiere en la IPS una PLANTA ELÉCTRICA ya que centrales hace suspensión de energía por mas de un día en varias ocasiones como lo es para el 28 y 29 de abril en toda la zona rural para

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

seguir prestando les los servicios a los usuarios y comunidad ya que tiene incremento de alta demanda de usuarios.

3. También se requiere adecuar el espacio para estacionar el vehículo de atención de transporte asistencial ambulatorio de la IPS BUENA ESPERANZA que se moja.

4. Prestación de servicio de ECOGRAFIAS DE ABDOMEN en la UBA DE AGUACLARA que no hay para toda la comunidad de los usuarios de las IPS de la ZONA RURAL ya que trasladarse a la ciudad de Cúcuta le es difícil por gastos económicos en la que algunos no se las realizan y no termina cumplir las recomendaciones del medico a las ordenes o contoles.

8. Evidencias fotográficas;





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 23 de MAYO 2025 (Consensuada con los representantes de la asociación de usuarios)

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Luis Fernando Gil	13386778	3133339502	
Rosa Perez	1.993.766	3108003560	

FECHA:	**01-04-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**3;00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5;00 PM**
UBA/IPS:	**CUNDINAMARCA**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Alianza de Usuarios correspondiente al mes de ABRIL de vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SIENDO LAS 3:PM SE DA INICIO A LA REUNIÓN MENSUAL EL DIA 1 DE ABRIL DE 2025 CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIO DE LA IPS O UBA CONTANDO LA ASISTENCIA DEL DOCTOR JAVIER PRIETO GERENTE DE LA E.S.E IMSALUD Y ALGUNOS INVITADOS ADMINISTRATIVOS CON LA ASISTENCIA DE LA ASOCIACION DE USUARIOS MARLY YURLEY LINDARTE JAVIER SUAREZ FREDY BUSTAMANTE Y CON LA ASISTENCIA DEL DOCTOR EDWIN CEPEDA Y DOCTOR OFICINA SIAU EL CUAL SE CONVOCA ESTA REUNION CON EL FIN DE PLASMAR INQUIETUDES DE REQUIRIMIENTOS Y INQUIETUDES PARA LA IPS CUNDINAMARCA QUEDANDO PLASMADAS LAS SIGUIENTES SOLICITUDES: JORNADA DE VACUNACION CONCERTAR FECHAS, Y CHARLAS DE PMS,. COMPROMISO CON EL EDIL FREDY BUSTAMANTE DONA SERVENTINA Y SU INSTALALCION DE 7 MTRS Y QUE DEN AUTORIZACION LO MAS PRONTO POSIBLES, SE SOLICITA NUEVAMENTE LAS SILLAS PARA REUNION DE ASOCIACION DE USURIOS YA QUE SE REALIZAN DE PIE ESTAS REUNIONES MENSUALMENTE,, NUEVAMENTE SE PIDE MANTENIMEINTO AL AIRE YA QUE ESTE SUENA MUCHO Y LAS PERSONAS QUE ESTAN SALA DE ESPERA DICEN QUE ES CONTAMINACION AUDITIVA, SE SOLICTA CAMARAS DE SEGURIDADA A PARTE DEL PORTON POR CALLE DONDE STAN INSATALADOS LOS AIRES DEL CONSULTORIO DE PMS Y VENTILADORES PARA LA SALA DE ESPERA DE LA IPS CUNDINAMRCA YA QUE SE SIENTE MUCHO EL CALOR ASI ESTE DESCUBIERTO EL PATIO.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
1 Llamado a lista, Se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión de alianza de usuarios, pero algunos integrantes de la reunión no asistieron algunos por de trabajo 2 Lectura Aprobación del acta anterior, se da inicio a la lectura de aprobación del acta anterior con reunión mensual de alianza de usuarios de la IPS Cundinamarca para verificar el seguimiento de las proposiciones y varios adquiridos y de más aspectos 3 Medios de Convocatoria a la reunión: Mediante el grupo de WhatsApp, y por medio de comunicación radio y periodistas, para esta reunión se convoca la reunión de mensual de alianza de usuarios de la IPS Cundinamarca 4 Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios: en la reunión de alianza de usuarios de la Ips Cundinamarca se convocó un nuevo integrante el señor FREDY BUSTAMANTE para la alianza de usuarios, 5 Temática Consensuada se realizó en la reunión de alianza de usuarios capacitaciones temas de interés, CONVOCO A LA ASOCIACION EL 01 DE ABRI DE 2025 CON EL FIN DE QUE LA ASOCIACION SE REUNA EN EL PUESTO DE SALUD IPS CUNDINAMARCA CON EDILES Y DEMAS ASOCIACIONES CON EL FIN DE EXPONER INQUIETUDES Y PROPUESTAS QUE SE SOLICITAN EN EL PUESTO DE SALUD Y COMO INVITADO PARA ESCUCHAR ESTAS SOLICITUDES EL DOCTOR JAVIER PRIETO GERENTE DE LA E.S.S IMSALUD. 6 Informe de seguimiento a compromisos se hace el seguimiento de las proposiciones adquiridas de la reunión anterior para verificar en la reunión anterior si se cumplió o no el cumplimiento de las necesidades que tiene la IPS de Cundinamarca a lo programado con la alianza de usuarios de la entidad. 7 Proposiciones y Varios, ➢ JORNADA DE VACUNACION CONCERTAR FECHAS, Y CHARLAS DE PMS ➢ ENCENTRO DE EDILESY Y PRESIDENTES DE ASOCIACIONES Y JOVENES CON LA PRESENCIA DEL GERENTE DE LA E.S.E IMSALUD. ➢ COMPROMISO CON EL EDIL FREDY BUSTAMANTE DONA SERVENTINA Y SU INSTALALCION DE 7 MTRS Y QUE DEN AUTORIZACION LO MAS PRONTO POIBLES, ➢ SE SOLICITA NUEVAMENTE LAS SILLAS PARA REUNION DE ASOCIACION DE USURIOS YA QUE SE REALIZAN DE PIE ESTAS REUNIONES MENSUALMENTE, ,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- NUEVAMENTE SE PIDE MANTENIMEINTO AL AIRE YA QUE ESTE SUENA MUCHO Y LAS PERSONAS QUE ESTAN SALA DE ESPERA DICEN QUE ES CONTAMINACION AUDITIVA,
- SE SOLICTA CAMARA DE SEGURIDADA A PARTE DEL PORTON POR CALLE DONDE ESTAN INSATALADOS LOS AIRES DEL CONSULTORIO DE PMS

8 Evidencias fotográficas;



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

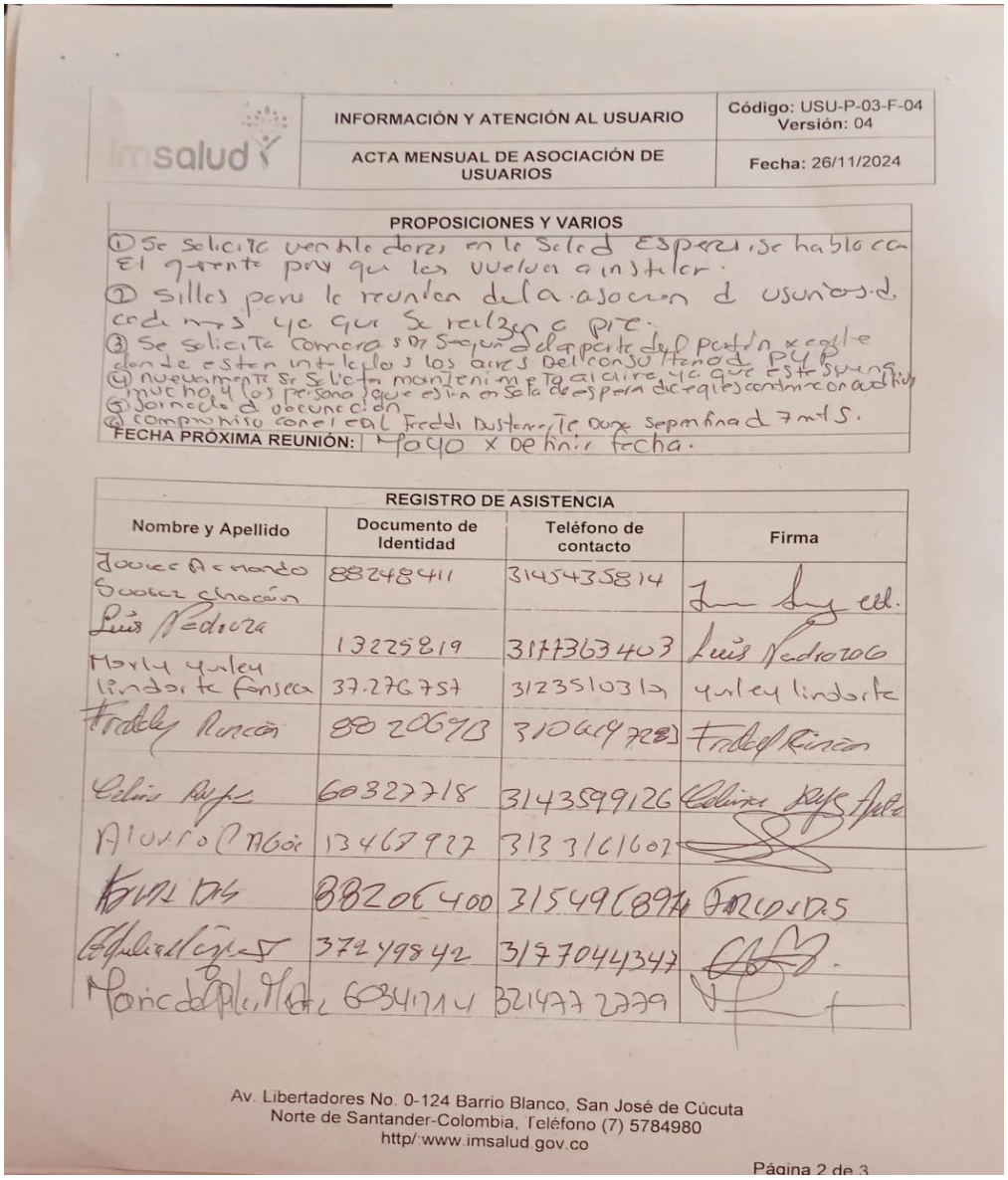


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS	
SE REALIZA REUBION EL PROXIMO 28 DE MAYO EN LA IPS CUNDINAMARCA CON EL FIN DE ESCUCHAR PROPUESTA PARA LA IPS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**MAYO 2025 POR DEFINIR FECHA**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
MARLY YURLEY LINDARTE	37276757	**3123510314**	MARLY YURLEY LINDARTE
JAVIER SUAREZ CHACON	88248411	**3145435814**	JAVIER SUAREZ CHACON
FREDY BUSTAMANTE	88206400	**3154958971**	FREDY BUSTAMANTE
FREDDY RINCON	88206113	**3106197223**	FREDDY RINCON
CELINA REYES	60327718	**3143599126**	CELINA REYES
EDWIN B CEPEDA	88249741	**3108827740**	EDWIN B CEPEDA
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	**3214772779**	**MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO**
LUIS PEDROSA	13225819	**3177363403**	LUIS PEDROSA
ALVARO PABON	13468927	**3133161607**	**ALVARO PAVON**
OBDULIA MARQUEZ	37249842	**3177044347**	**OBDULIA MARQUEZ**



Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

PROPOSICIONES Y VARIOS

① Se solicita vendedores en la Salida Esperal, se habloca El parente para que les vuelva a instalar.
② Sillas para la reunión de la asociación de usuarios de cada mes ya que se realizan de pie.
③ Se solicita camera de seguridad en la parte de afuera donde esten instalados los aires del consultorio PyP
④ nuevamente se solicita mantenimiento al aire ya que este suena mucho y los personal que estan en sala de espera de ratos continuo con dolor de cabeza
⑤ Jornada de vacunación
⑥ compromiso con el eal Freddi Distenerle Dos x semana d 7 mts.

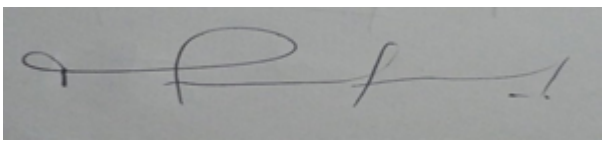
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: Mayo x definir fecha.

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jovec Armando Suarez Chacón	88248411	3145435814	
Luis Pedroza	13225819	3177363403	Luis Pedroza
Marly Yuley Lindarte Fonseca	37.276.757	3123510319	yuley lindarte
Freddy Rincón	88 20673	3104497283	Freddy Rincón
Celis Ayala	60327718	3143599126	
Alvaro Angel	13467927	3133161607	
[illegible]	88206400	3154968974	
[illegible]	37249842	3177044347	
Maricel [illegible]	60341714	3214772779	

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud gov.co

Página 2 de 3



FECHA:	**ABRIL 23 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**10 : AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11 : AM**
UBA/IPS:	**IPS AEROPUERTO**		

Objetivo de la reunión:	**Objetivo: Realizar la reunión de la Asociación de Usuarios del mes de Abril 2025 con el siguiente orden del día.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Siendo las 10 am del 23 Abril del 2025 se da inicio a la reunión de la Asociación de Usuarios de la IPS Aeropuerto , se realizó llamado a lista, donde asistieron la dra Ana Trina Perez, Aglee Bastidas, y Lorena Ropero, la dra Ana Edith Guerrero no pudo asistir.
2. Se dieron a conocer los deberes y derechos, el portafolio de servicios que se prestan en la IPS, se da lectura del acta anterior y aprobación .
3. La asociación de usuarios fue convocada por un oficio virtual enviado al WhatsApp.
4. En las charlas diarias se invitan a los usuarios, para que se vinculen a la asociación de usuarios .
5. Explicación de los Derechos y Deberes del usuario, trámites, y portafolio de servicios, y temas del sistema general de seguridad social en salud , y servicios virtuales digitales y página web de la E.S.E IMSALUD.
6. Se envió invitación al coordinador de Uba Comuneros, dr Jhon Alexander Álvarez , pidió excusas por no poder asistir.

Powered by CamScanner

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. La promotora socializa la línea del WhatsApp para sacar citas medicas y odontológicas . Y les comunica la próxima jornada de vacunación a realizarse el sábado 26 abril , se aplicará el esquema regular y fiebre amarilla por la alerta .

8. La promotora Siau agradeció la asistencia y participación, se dio por terminada la reunión a las 11 am y se tomó evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS

La Asociación de Usuarios solicita el arreglo urgente de la alcantarillado de la IPS .

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 22 de Mayo 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Lorena Ropero. M.	37276119	3134057895	
Eglee Bastidas	5690721	312-610 94-30	
ANA TRINA	60378480	3776854094	
Luz Marina López	60305004	3772376472	

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

FECHA:	**28 DE ABRIL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS LA ERMITA**		

Objetivo de la reunión:	**Reunión de asociación de usuarios**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. El día lunes 28 de abril del 2025 en las instalaciones de la IPS La Ermita siendo las 2:30 pm da inicio a la reunión de asociación de usuarios, reunión que es dirigida por la promotora SIAU Odilia Báez Cotamo, se cuenta con la asistencia de la Sra. Janeth Cáceres, la Sra. Addy Estela Velásquez, la Sra. Digna Rosa Ortega y la Srta. María Alejandra Peña trabajadora social de la Secretaria de Salud Municipal quien realiza acompañamiento y verificación a las asociaciones de usuarios.

2. Se hace lectura del acta anterior la cual tuvo lugar el día 28 de marzo del 2025 y se aprueba por los integrantes de la asociación.

3. El medio de convocatoria usada para esta reunión fue a través de llamadas telefónicas a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios, la promotora del SIAU en las charlas diarias informa respecto la política de participación social en salud motivando a los usuarios a hacer parte de la asociación de la IPS.

4. Se informa a los presentes, que es fundamental mantener estrategias de búsqueda de nuevos integrantes para la asociación de usuarios, ya que es muy importante el fortalecimiento de la misma, desde el SIAU en las charlas diarias se convoca a los usuarios a participar de la asociación y se educa respecto a la política de participación social en salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5. Se explica los derechos y deberes de los usuarios, los cuales son:

   Derechos: Trato digno, obtener información clara, atención de calidad y sin barreras, historia clínica confidencial y elevar PQRSDF

   Deberes: Fortalecer los hábitos de vida saludable, amar a nuestra ESE IMSALUD, legalidad en su actuar, tratar dignamente y entregar información clara oportuna y suficiente.

   Se habla respecto a los tramites y los servicios que ofrece la ESE IMSALUD tanto en sus IPS y UBAS.

   Socialización y retroalimentación del informe mensual de PQRSDF con los integrantes de la asociación de usuarios, durante el mes anteriores no se radicadoron PQRSDF en la IPS La Ermita.

6. De la reunión anterior no se realizó ninguna gestión ya que no hubo requerimientos, ni solicitudes por parte de los integrantes de la asociación de usuarios.

7. Se informa a la asociación de usuarios que la Secretaria de Salud Municipal invita para el día jueves 8 de mayo del 2025 a las 2:00 p.m. en la UBA Comuneros a capacitación que será válida como reunión mensual de asociación de usuarios.

   Se agradece por la participación y se hace la despedida.

PROPOSICIONES Y VARIOS

- Continuar con la búsqueda de nuevos integrantes para la asociación de usuarios con el propósito de fortalecerla.

- Los integrantes de la asociación de usuarios solicitan un medico para el horario de la tarde en la IPS La Ermita.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**08 de mayo del 2025, 2:00 p.m. – UBA Comuneros**

Imsalud	**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Código:** USU-P-03-F-04 **Versión:** 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	**Fecha:** 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Janeth Caceres	60424242	3209054424	Janeth caceres
ADDY estela Velasquez	60446287	3204183593	ADDY estela Velasquez
Dignalesa Ortega	60365718	3134357798	Dignalesa Ortega
Maria Alejandra Peña	1090937593	3046656474	
Odilra Baez	60380980	3146791832	Odilra Baez

Powered by CamScanner

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





Reunión de asociación de usuarios – IPS La Ermita, 28 abril 2025

Imsalud	**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Código:** USU-P-03-F-04 **Versión:** 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	**Fecha:** 26/11/2024

FECHA:	**26 ABRIL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**08:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

Objetivo de la reunión:	**Generar un espacio participativo para los usuarios de IMSALUD, mediante la capacitación en temas de participación ciudadana y el Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el propósito de fortalecer el ejercicio del control ciudadano y la toma de decisiones informadas en la gestión de los servicios de salud**

Agenda

1. Llamado a lista.
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, entre otros, socialización y retroalimentación del informe mensual de PQRSDF en la reunión mensual con la asociación de usuarios de las UBA e IPS.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS Los Olivos siendo las 07:00 am, extendiendo un saludo de bienvenida a los miembros presentes.

Se procede a realizar el llamado a lista, lo cual permite verificar quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados como parte del compromiso mensual.

Nuevamente la promotora SIAU socializa los requisitos para ser miembro de la Asociación de usuarios, derechos y deberes de los usuarios, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, otros temas como; la nueva línea del chatbot y explicación del procedimiento para solicitar citas a través de dicho medio o por la página web de la ESE IMSALUD. Seguido a ello, se socializa el informe mensual de PQRSDF de las UBA e IPS.

Se enfatiza en la responsabilidad que poseen como miembros de la Asociación de Usuarios a la cual pertenecen y la importancia de su participación en los eventos, cuando se requiera puesto que es un compromiso. Asimismo, se alude que el trabajo de la Asociación es base fundamental al ser líderes voceros de la comunidad, frente a las necesidades en el área de salud y su compromiso con

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

la ESE IMSALUD. Por otro lado, se recuerda que, si presentan tres ausencias consecutivas en las reuniones sin previa excusa a la promotora SIAU, serán excluidos de la Asociación.

Se lleva a cabo, socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

Con el objetivo de brindar información a los representantes de la Asociación de Usuarios se reitera la información de los Derechos y Deberes de los usuarios de manera detallada:

DERECHOS

- **TRATO DIGNO**: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.
- **OBTENER INFORMACIÓN CLARA**: Brindar información precisa y de calidad a los usuarios.
- **CALIDAD SIN BARRERAS**: Servicio de calidad, humanizado y sin obstáculos en la atención.
- **HISTORIA CLINICA CONFIEDENCIAL**: Se brindan instrucciones de cómo se puede solicitar presencialmente o por medio de la página de la **ESE IMSALUD.** https://www.imsalud.gov.co/wed.
- **ELEVAR PQRSDF:** Por medio de los buzones que se encuentran instalados en cada una de las áreas cuentan con formato y lapicero para allegar la inquietud o felicitación desde el momento que realizo el ingreso y como fue atendido el servicio prestado y así mejorar nuestra calidad de servicio.

DEBERES

- **FORTALECER LOS HABITOS DE VIDA SALUDABLE:** Amor propio y hacia nuestras familias cuidándonos en la alimentación sana y equilibrada, horarios de descanso, realización de actividad física, higiene personal, con el fin de prevenir enfermedades.
- **AMAR A NUESTRA ESE IMSALUD**: Nuestro lema es *"LO QUE DEBE HACERSE, REQUIERE SER BIEN HECHO".*
- **LEGALIDAD EN SU ACTUAR**: Nuestro compromiso es actuar desde la honestidad y amor por nuestro trabajo.
- **TRATAR DIGNAMENTE**: La humanización desde el momento en ser atendidos por nuestro personal al servicio de la salud.
- **ENTREGAR INFORMACIÓN CLARA OPORTUNA Y SUFICIENTE:** Tener claridad al momento de entregar la información y ser explícitos con cada palabra.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



1. OBJETIVO:

Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas; capacitando en temas de participacion ciudadana y del sistema general de seguridad social en salud, con el fin de que los usuarios ejerzan control social.

2. ALCANCE:

Inicia cuando el promotor SIAU realiza la convocatoria de los usuarios para la conformación de las asociaciones y de las veedurías en las UBAS e IPS y finaliza con la socialización de los requerimientos solicitados por los usuarios de la ESE IMSALUD.



Se brinda espacio a la promotora en salud Ana Laguado, la cual promociona los servicios que brinda la ESE IMSALUD en promoción y prevención de la salud, haciendo énfasis en la importancia de realizarse el examen de Citología a tiempo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

Ingresando a nuestra página de la **ESE IMSALUD**, logramos encontrar un gran portafolio de servicios de interés para los usuarios y la comunidad en general; nuestro propósito como SIAU es brindar una información clara y oportuna al momento que se requiere, e invitarlos a socializar nuestra página ESE IMSALUD donde hay acceso a:

SOLICITUD DE CITAS

- PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.
- EMBARAZADAS.
- ADULTO MAYOR.
- MENORES DE 18 AÑOS.
- POBLACIÓN GENERAL.

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

- INGRESANDO A LA PÁGINA WEB: IMSALUD – Empresa Social del Estado https://www.imsalud.gov.co
- RESULTADOS DE LABORATORIO.
- CLIC EN USUARIO.
- DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN.
- EN EL OTRO CAMPO LOS ÚLTIMOS 4 DÍGITOS DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN.
- POR ÚLTIMO, INGRESAR Y DESCARGAR.

También puedes ingresar directamente al link:
http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados

SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

- Se completa el formulario digital, escribe el correo electrónico correctamente ya que allí será enviada.

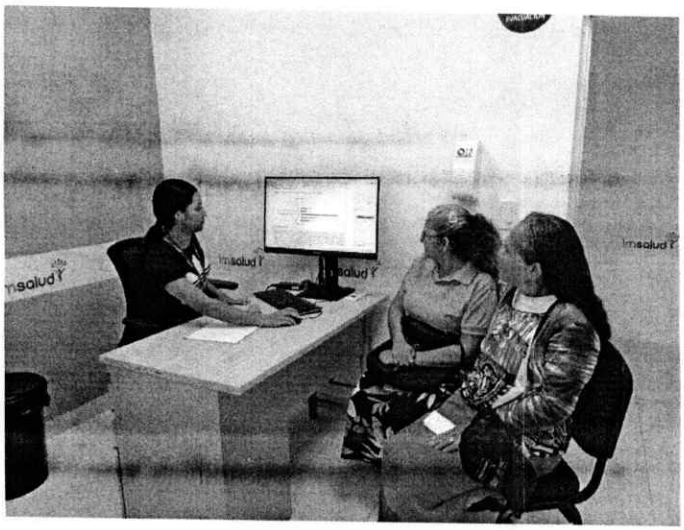
- Solicitar por medio del formulario, copia del documento de identidad escaneado y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co.

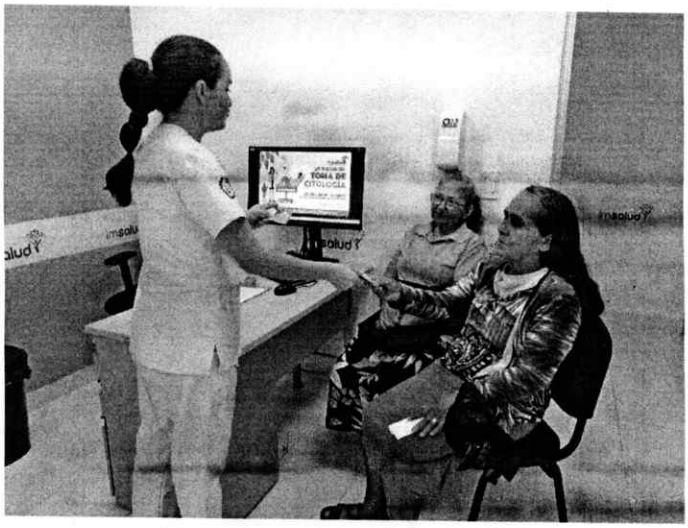
En nuestro portafolio de servicios contamos con Consulta Externa especialidad de medicina general, servicio transversal de odontología, Citologías, Vacunación; con calidad de atención humanizada por parte de nuestro personal altamente capacitado; la Jefe de enfermería Sandra Mora encargada del buen funcionamiento de la IPS Los Olivos, personal de facturación, generadora de servicios generales, guardas de seguridad, personal médico, de enfermería y promotora SIAU.

Anexos

Anexo 1. Evidencia fotográfica reunión mes de abril con miembros de la Asociación de usuarios de la IPS Los Olivos presentes.







Fuente: fotografías de autoría propia, tomada en la IPS Los Olivos, 2025.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Miembros de la asociación de usuarios presentes, aprueban acta y no expresan ninguna proposición, sugerencia o solicitud.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 Mayo 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Alba Luz Santos Ramírez	37227214	**3118172437**	Alba Santos
Carmelita Ortiz Collantes	27818908	**3118709676**	Carmelita Ortiz
Leidy Daniela Forero Triana	1090179435	**3123595439**	

FECHA:	**30 ABRIL de 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**9: 00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:20 AM**
UBA/IPS:	**IPS CECI**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de ABRIL de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros,SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DEL INFORME MENSUAL DE PQRSDF
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

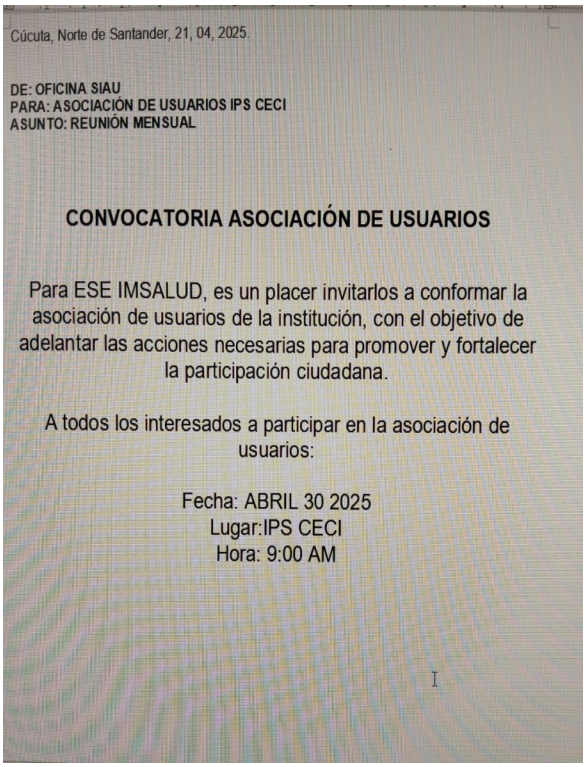
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9 AM del día 30 de Abril de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL CECI con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista, a** la reunión de este mes asistió la señora : Maria Antonia Carrillo, Ruth Galvis, Luis Bonilla, Luis Alejandro Gómez,Pablo Higuera,se anexan pantallazos de Whatsapp invitando a los miembros de la asociación a la reunión mensual
2. **Lectura Aprobación del acta anterior,** Se aprueba el acta anterior

3. **Medios de Convocatoria a la reunión:** Mediante el grupo de Whatsapp, Llamadas por el interno a cada uno de los asociados y la cartelera informativa de la IPS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Cúcuta, Norte de Santander, 21, 04, 2025.

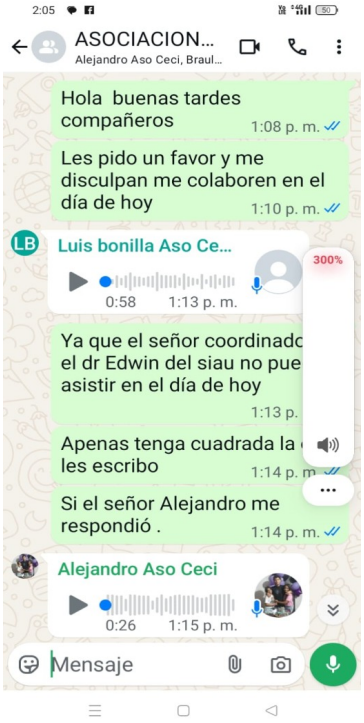
DE: OFICINA SIAU
PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS IPS CECI
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a conformar la asociación de usuarios de la institución, con el objetivo de adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer la participación ciudadana.

A todos los interesados a participar en la asociación de usuarios:

Fecha: ABRIL 30 2025
Lugar:IPS CECI
Hora: 9:00 AM



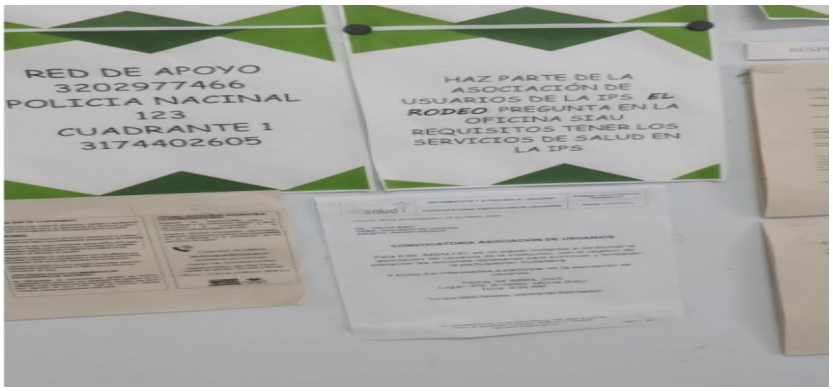
4.Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:

Invitar a nuevos miembros a una Asociación de Usuarios de Servicios de Salud es fundamental para fortalecer la participación y lograr un impacto significativo en la mejora de los servicios. Aquí te presento algunas estrategias y medios efectivos para invitar a nuevos miembros:

- **Conexión directa**: Animar a los miembros existentes a invitar personalmente a amigos, familiares y conocidos que puedan beneficiarse de la participación en la asociación.
- **Promoción de logros y avances**: Compartir los logros de la asociación, como mejoras obtenidas en los servicios de salud, gracias a la participación activa de los miembros. Este tipo de contenido puede aumentar el interés de quienes buscan un cambio en los servicios que reciben.
- **Jornadas informativas**: Por medio de las charlas diarias sobre temas de salud, donde se invitan a los participantes a unirse a la asociación al
- final del evento.
- **Publicidad dirigida**: Utilizar la cartelera informativa de la IPS con

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

anuncios que apunten a personas que podrían estar interesadas en temas de salud o bienestar y servicios de salud por medio de la participación social. Un ejemplo de ello es la siguiente imagen de la cartelera informativa



5. **Temática Consensuada:** El propósito de la reunión fue dialogar sobre los servicios proporcionados por la IPS, abordar inquietudes y sugerencias de los usuarios, y establecer acciones para mejorar la calidad del servicio y la experiencia de los pacientes.

5.1 **OBJETIVO DE LA SOCIALIZACIÓN:** Socializar los hallazgos más relevantes del *Informe de Incidencia de PQRSDF – Febrero 2025*, con el fin de promover el análisis institucional sobre la calidad de la atención, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los canales de atención al usuario.

Imsalud	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**Código:** TIC-04-M-03-F-06 **Versión:** 02
	INFORME	**Fecha:** 25/01/2023

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Dia:	28	Mes	03	Año	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIODICO DE INCIDENCIA DE PQRSDF MES DE FEBRERO 2025
NUMERO DEL INFORME	03
OBJETIVO	Realizar informe periódico de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes.
DIRIGIDO A	**JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA** GERENTE ESE IMSALUD **VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS** SUBGERENTE DE ATENCIÓN EN SALUD **ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN** SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO LIDERES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CONTENIDO:

En cumplimiento a lo establecido a través de los procesos y procedimientos respecto a las PQRSDF, que recepciona la E.S.E. IMSALUD, las cuales contemplan el establecimiento de un marco regulatorio que permita la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones bajo los pilares de eficiencia, eficacia, oportunidad, objetividad, consistencia e imparcialidad, garantizando además la revisión priorizada de aquellas comunicaciones que revistan especial importancia para la población vulnerable de municipio de San José de Cúcuta, incluida la zona rural.

Por lo tanto el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la oficina de información y atención al usuario, que es el área encargada de recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD, con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención, de la misma manera, visibilizar la información sobre los trámites y servicios que la institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención.

5.2 TEMAS TRATADOS

5.2.1. Volumen y tipologías de PQRSDF

Se presentaron 564 solicitudes, con predominancia de las Peticiones de Historia Clínica Priorizada (46,63%), seguidas de peticiones generales (20,92%) y felicitaciones (12,23%). Se resaltó que este patrón refleja una alta demanda de información médica y también un nivel significativo de reconocimiento ciudadano.

5.2.2. Dependencias más afectadas

Archivo fue la dependencia con mayor carga (43,26%), lo cual se asocia directamente con las solicitudes de historia clínica. También se destacó a Jurídica, Promoción y Prevención, Policlínico y SIAU como áreas con altos volúmenes de PQRSDF.

5.2.3. Cumplimiento de los términos de ley

El 81,03% de las PQRSDF fueron respondidas en los plazos establecidos. No obstante, se identificaron retrasos significativos en dependencias como Jurídica, Archivo y Subgerencia Administrativa y Financiera, lo cual genera alertas sobre posibles cuellos de botella.

5.2.4. PQRSDF por EAPB (EPS)

NUEVA EPS concentró más del 54% de las PQRSDF, reflejando tanto una alta interacción como fallas percibidas. También se evidenciaron volúmenes importantes en COOSALUD y COMFAORIENTE.

5.2.5. Causas generadoras

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El 76,15% de las solicitudes tuvieron origen en causas administrativas, indicando que los mayores retos están en los trámites internos y no en la atención médica directa.

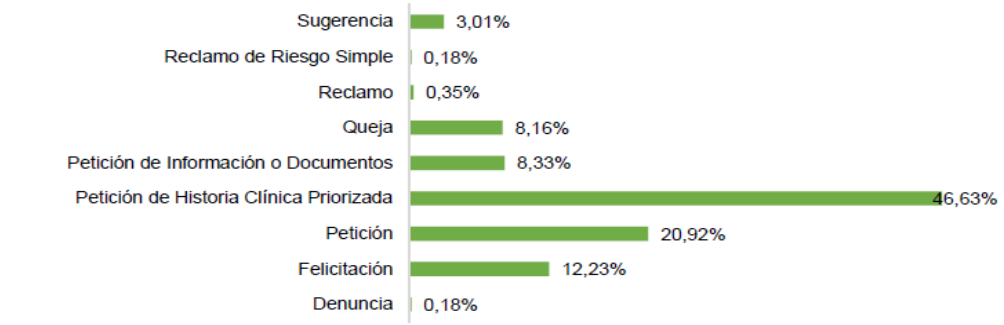
5.2.6. Medios de recepción
El canal más utilizado fue el correo electrónico institucional (65,6%), seguido por buzón de sugerencias (18,62%) y atención personal (15,07%). Se identificó un uso marginal del portal web, lo que sugiere la necesidad de fortalecer este canal.

5.2.7. Comparativo intermensual
Se reportó un incremento del 62% en las PQRSDF gestionadas fuera de los términos de ley entre enero (66 casos) y febrero (107 casos), lo que pone en evidencia la necesidad de revisar capacidades operativas.

INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO 2025

Cantidad de PQRSDF y tipologías

Figura 1 *Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante febrero del 2025*

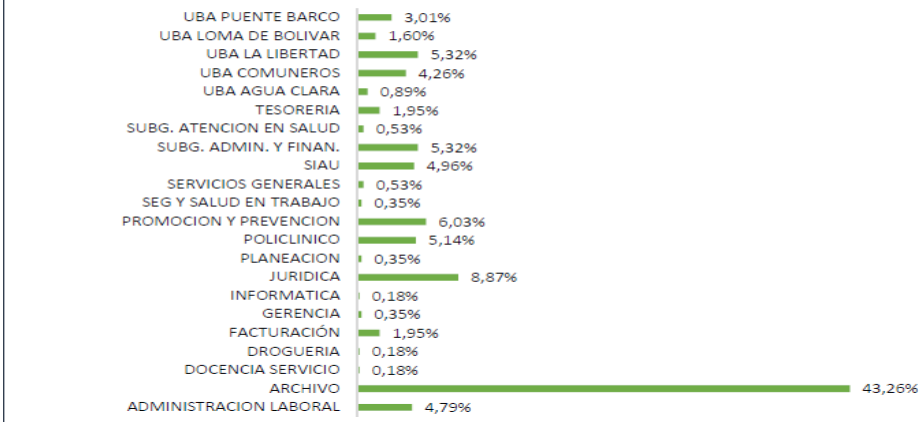


Fuente de elaboración propia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORCENTAJE DE PQRSDF POR DEPENDENCIA

Figura 2 *Porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia*



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE LEY POR DEPENDENCIA Y CONSOLIDADO (INSTITUCIONAL).

Tabla 1 *Matriz Porcentaje de cumplimiento a los términos de ley por dependencia y consolidado (Institucional).*

Dependencia	Dentro de términos de ley	% Dentro de términos de ley	Fuera de términos de ley	%Fuera de términos de ley	Total, general	% Total, general
ADMINISTRACION LABORAL	25	4,43%	2	0,35%	27	4,79%
ARCHIVO	218	38,65%	26	4,61%	244	43,26%
DOCENCIA SERVICIO	1	0,18%		0,00%	1	0,18%
DROGUERIA	1	0,18%		0,00%	1	0,18%
FACTURACIÓN	9	1,60%	2	0,35%	11	1,95%
GERENCIA	2	0,35%		0,00%	2	0,35%
INFORMATICA	1	0,18%		0,00%	1	0,18%
JURIDICA	22	3,90%	28	4,96%	50	8,87%
PLANEACION	1	0,18%	1	0,18%	2	0,35%
POLICLINICO	28	4,96%	1	0,18%	29	5,14%

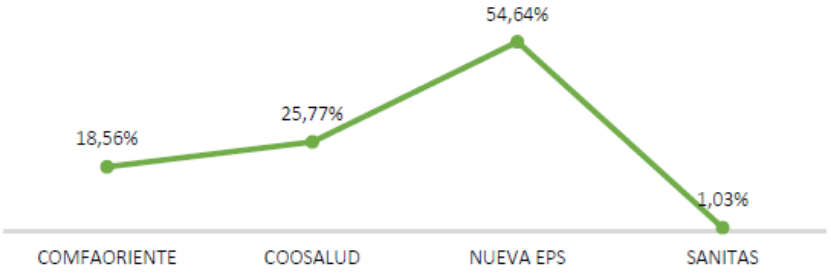
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROMOCION Y PREVENCION	30	5,32%	4	0,71%	34	6,03%
SEG Y SALUD EN TRABAJO	2	0,35%		0,00%	2	0,35%
SERVICIOS GENERALES	3	0,53%		0,00%	3	0,53%
SIAU	23	4,08%	5	0,89%	28	4,96%
SUBG. ADMIN. Y FINAN.	10	1,77%	20	3,55%	30	5,32%
SUBG. ATENCION EN SALUD	3	0,53%		0,00%	3	0,53%
TESORERIA	10	1,77%	1	0,18%	11	1,95%
UBA AGUA CLARA	5	0,89%		0,00%	5	0,89%
UBA COMUNEROS	20	3,55%	4	0,71%	24	4,26%
UBA LA LIBERTAD	26	4,61%	4	0,71%	30	5,32%
UBA LOMA DE BOLIVAR	9	1,60%		0,00%	9	1,60%
UBA PUENTE BARCO	8	1,42%	9	1,60%	17	3,01%
Total, general	**457**	**81,03%**	**107**	**18,97%**	**564**	**100,00%**

Fuente de elaboración propia

PORCENTAJE DE PQRSDF RECIBIDAS POR E.A.P.B.

Figura 3 *Porcentaje de PQRSDF recibidas por E.A.P.B.*



Fuente de elaboración propia

Tabla 2 *Matriz E.A.P.B según tipología*

Etiquetas de fila	D	F	P	Q	R	S	Total
COMFAORIENTE		12	2	4			18
COOSALUD	1	10	6	4		4	25
NUEVA EPS		20	9	19	2	3	53
SANITAS		1					1
Total, general	**1**	**43**	**17**	**27**	**2**	**7**	**97**

Fuente de elaboración propia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5.3 CONCLUSIONES DE LA SOCIALIZACIÓN

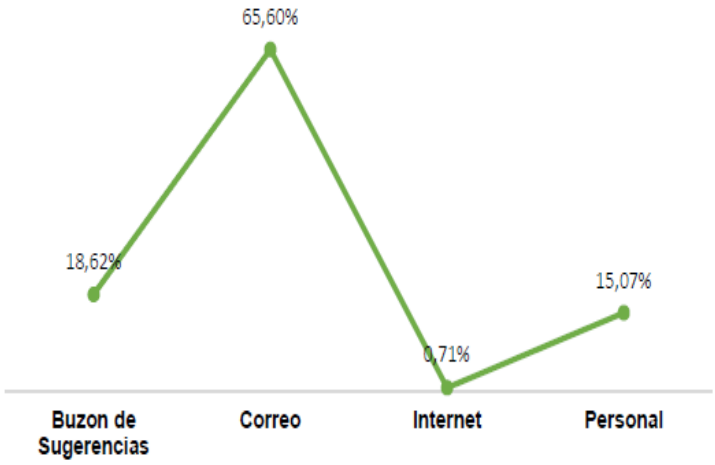
- Se reconoció el esfuerzo institucional por mantener canales activos de participación ciudadana, evidenciado en el alto número de felicitaciones y sugerencias.

- Las áreas con mayores retos deberán implementar planes de mejora específicos que incluyan fortalecimiento del talento humano, procesos internos y tecnología.

- **SIAU:** Fortalecer la estrategia de educación al usuario sobre el uso de canales y tipos de PQRSDF.

INFORMACIÓN SOBRE LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

Figura 6 *Medios de recepción de las PQRSDF.*



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La Asociación de Usuarios sigue manifestando la necesidad de mejorar los canales de comunicación,sugieren la implementación de un sistema de citas más eficiente para optimizar el flujo de pacientes ya que el Whatsapp le coloca barreras a las personas que no manejan un celular con esa tecnología, que se debería a su vez seguir manejando la solicitud de citas por llamadas y de esa manera se abarcaría a mas población con el fin de agilizar los procesos de quejas, consultas y sugerencias por parte de los usuarios ya que a su vez el Whatsapp y la pagina WEB les parece un poco complicado para el tipo de población del sector.



La Asociación de Usuarios expresó su disposición a colaborar en la participación en las reuniones informativas, por este motivo se les realizo la invitación a la RENDICIÓN DE CUENTAS el próximo 09 de mayo a las 4 pm en el centro tecnológico en comuneros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
6.Informe de seguimiento a compromisos Ya son conocedores del arreglo de la red del baño y de el piso en la sala de espera,mantenimiento del manto de la placa de la ips, seguimos en espera del cumplimiento de las solicitudes pendientes . Se les dio a conocer de otro profesional para asistencia medica que inicia a partir del 12 de mayo , cambios de la dra Aguilar en la jornada de la tarde, también del programa HOPE que iniciara atender próximamente en la IPS CECI. Se les recuerda de hacer la invitación a la comunidad de participar y ser miembros en la elección de la nueva constitución de la Asociación de usuarios ,que por normatividad la vigencia es de dos (2) años. Y el acompañamiento el día 9 de Mayo a las 4 :00 PM en la RENDICIÓN DE CUENTAS que se llevara a cabo en el Centro Tecnológico de Comuneros.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
1. Mejoramiento del vidrio de facturación adicionando un citofono. 2. Reja de seguridad de la parte de atrás frente al auditorio. 3. Gaveteros y aire acondicionado para facturación. 4. Adecuación de la puerta del salón que esta en la parte externa saliendo a mano izquierda de la ips. 5. Que no cambien el personal de facturación . **Siendo las 10:20 AM se da por finalizada la reunion.**	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE MAYO DE 2025 HORA 3:00 PM**

8. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**MAYO 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
LUIS BONILLA	13236638	**31148078847**	
MARIA CARRILLO	60344202	**3156635844**	
PABLO HIGUERA	13436517	**3157932332**	
BRAULIO CRUZ	13495732	**3212698464**	
ALEJANDRO GOMEZ	13640858	**3146674630**	
RUTH GALVIS	60392871	**3124999790**	

Powered by CamScanner

FECHA:	**24-04-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**3:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30pm**
UBA/IPS:	**IPS SEVILLA**		

Objetivo de la reunión:	**Reunión mensual de los miembros de la asociación de usuarios a su vez socializar- derechos, deberes del usuario portafolio de servicios y la línea ética de cobro indebido**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 3:00 PM del día 24 de abril de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SEVILLA con el siguiente orden del día:

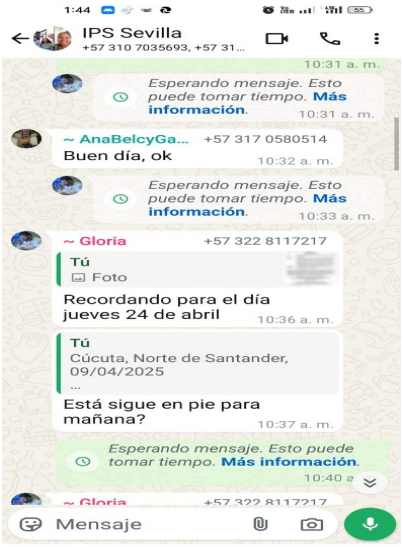
1. Se llama alista a cada uno de los representantes haciendo falta 2 miembros la señora gloria y Maribel que por motivos laborales no asistieron a la reunión.

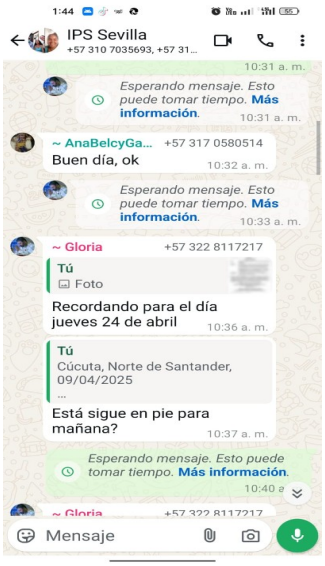
Se realizo la presentación de la suscrita trabajadora social de SIAU de la IPS Sevilla a los miembros de la Asociación de usuarios.

2. Se dio lectura y aprobación al acta anterior. Se aprueba acta anterior

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 24 de ABRIL 2025 a las 2:00pm





4. Se deja constancia en acta que se socializara en charlas diarias a los usuarios y se ubicara información en la cartelera informativa a si mismo se deja por escrito los requisitos cuales son los requisitos para ser miembro de la Asociación de usuarios

REQUISITOS

-SER AFILIADO AL RÉGIMEN SUBSIDIADO
-TENER LOS SERVICIOS CON LA ESE IMSALUD
-TENER HISTORIA CLÍNICA EN UBA O IPS DONDE VA A SER POSTULADO
-SER MAYOR DE EDAD
-TENER DISPONIBILIDAD PARA ASISTIR A LAS DIFERENTES REUNIONES QUE SE A CONVOCADO

5. Se orienta y socializa sobre deberes y derechos, importancia de pertenecer a la asociación de usuarios, derechos en salud.

Se socializo los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros: En la reunión con la asociación se dan a conocer los derechos y deberes que tienen como usuarios, así mismo los trámites y servicios de la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



6. A la fecha no hay compromisos pendientes.

7. Las usuarias asistentes a la reunión manifiestan estar de acuerdo que las reuniones de la asociación continúen siendo en los horarios de la tarde.

A continuación, se describe el desarrollo de la temática socializada en la reunión a los miembros de la asociación de usuarios. Página web institucional de la ESE IMSALUD Y LA LINEA ETICA DE COBRO INDEBIDO.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CORRUPCIÓN: Se refiere al a abuso de poder para obtener beneficios personales, y puede manifestarse de diversas formas.

SOBORNO: Ofrecer dinero a cambio de favores.

CONFLICTOS DE INTERES: Situación en la que el interés particular de una persona puede interferir con el correcto ejercicio de sus funciones y responsabilidades, ya que puede obtener un beneficio para sí mismo o para un tercero relacionado.

MALVERSACIÓN DE ACTIVOS: Tipo de fraude que implica el robo o uso indebido de recursos que han sido confiados a una persona en una posición de responsabilidad, como empleados o directivos. Esto puede incluir la falsificación de documentos, el robo de activos fijos, o hacer que la empresa pague por bienes o servicios no recibidos.

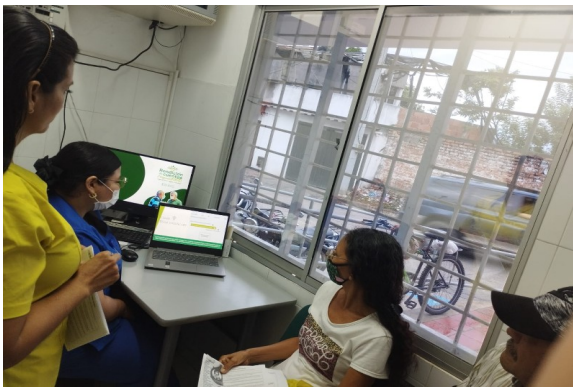
FALSEDAD EN DOCUMENTOS: Es un delito que se produce cuando una persona altera, modifica o falsifica un documento o parte de él, puede ser parcial o total de un documento.

ABUSO DE PODER: Es un acto de violación de confianza y puede manifestarse en maltrato físico, verbal o psicológico. También se le conoce como abuso de autoridad o abuso de las funciones públicas.

USO DE INFORMACIÓN PREVILEGIADA: El uso indebido de información privilegiada el uso de conocimientos, datos, eventos relevantes o cualquier información que coloque en posición de ventaja a la persona que la posea en una determinada situación, haciendo que se presenten condiciones de desigualdad y ventaja sobre las que no

COBROS INDEBIDOS: Es la relación o vínculo jurídico que se establece entre la persona que recibe lo que no tenía derecho a recibir.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
REGISTRO FOTOGRÁFICO       Se da por finalizada la reunión a las 4:30 pm sin novedad.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Se realizará la convocatoria con anterioridad además se tendrá en cuenta el horario y cronograma establecido con anterioridad. • Se propone que uno de los miembros estará presente en la apertura del buzón de sugerencias los viernes de cada semana a las 10:00 am. • Se propone que los miembros de las asociaciones se involucraran más en las actividades diarias de la IPS SEVILLA como por ejemplo conocer los temas de las charlas a si mismo replicar con los usuarios beneficiarios de la ESE IMSALUD de la comunidad. • Se informa a los miembro de la asociación que la próxima reunión es el 08 de mayo en UBA COMUNEROS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**08- MAYO -2025**

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	**Código:** USU-P-03-F-04 **Versión:** 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	**Fecha:** 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Diana Marcela Jaimes Ramon	1093778782	3192416425	Diana Jaimes R.
Erika Yusvey Canedo N.	1090.367.705	3170549450	Erika Y. Canedo
Ana Belcy García Villamizar	60341339	3170580514	Ana Belcy García
Juan Bautista Rios	13356749		

Powered by CamScanner

FECHA:	**21/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:50 PM**
UBA/IPS:	**IPS DOMINGO PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	**Reunión mensual de asociación de usuarios**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

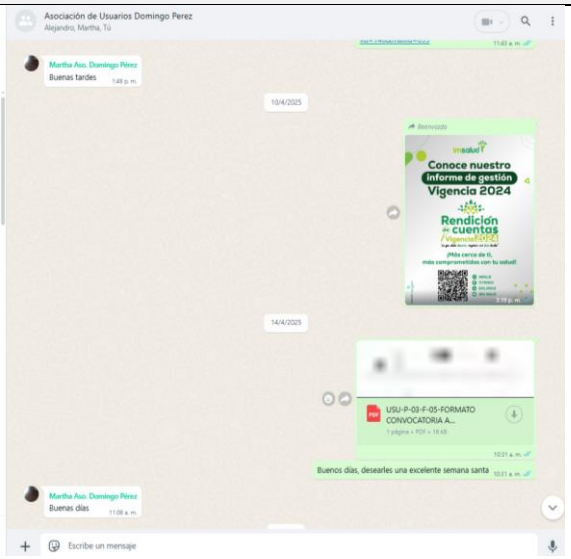
Siendo las 2:00 pm del día 21 de ABRIL de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS Domingo Pérez con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista: Se realiza llamado a lista de los usuarios Alejandro Bautista, Martha Arciniegas quienes conforman la asociación de usuarios contando con la asistencia de la usuaria Martha Lucia Arciniegas Herrera; el usuario Alejandro Bautista no asistió a la reunión.

2. Lectura Aprobación del acta anterior: Se realiza lectura del acta anterior con el fin de hacer seguimiento por parte de los integrantes de la asociación de usuarios, el cual no se contaba con solicitudes.

3. Medios de Convocatoria a la reunión: Se realiza convocatoria mediante el grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Convocatoria grupo WhatsApp de la asociación de usuarios

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación de usuarios: Desde el área del Siau se realiza la convocatoria en las charlas diarias, así mismo en la cartelera informativa se coloca el formato de convocatoria.



Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 01
	CONCOVATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 14/02/2022

Cúcuta, Norte de Santander, 11, 04, 2025.

DE: SIAU IPS Domingo Pérez
PARA: USUARIOS IPS Domingo Pérez
ASUNTO: REUNION ASOCIACION DE USUARIOS ENERO

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitarios a conformar la asociación de usuarios de la institución, con el objetivo de adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer la participación ciudadana.

A todos los interesados a participar en la asociación de usuarios:

Fecha: 21/04/2025
Lugar: OFICINA SIAU IPS DOMINGO PEREZ
Hora: 2:00 PM

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co

Página 1 de 1

Formato de convocatoria asociación de usuarios

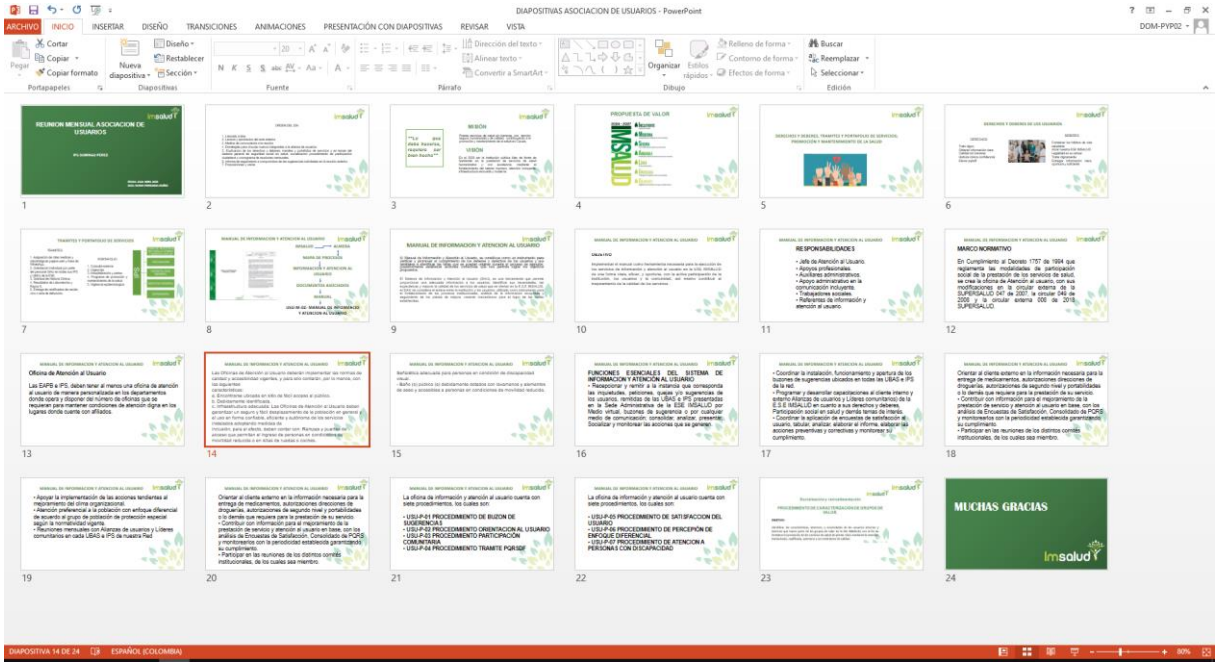
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros: En la reunión con la asociación se

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

dan a conocer los derechos y deberes que tienen como usuarios, así mismo los trámites y servicios de la ese imsalud, además de ello se les socializo el manuel de información y atención al usuario que se constituye como un instrumento para verificar y promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios y sus familiares e identificar las fallas que se puedan originar durante el proceso de atención; posteriormente establecer acciones correctivas que nos permita lograr los objetivos propuestos.

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofertan en la E.S.E IMSALUD, el SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas.

Además de ello se dio a conocer el 8 procedimiento de caracterización de grupos de valor y se realizó a la usuaria.



Diapositivas utilizadas en la reunión de asociación de usuarios

6. Informe de seguimiento a compromisos: hasta la fecha no hay compromisos pendientes.

7. Proposiciones y Varios: No se realiza ninguna solicitud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS	
- N/A	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 MAYO 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Martha Lucia A. G	37'274051	3229292993	M. Lucia A. G.
Maria fernanda Nuñez	1090466893	3213436675	Mafe N

Imsalud	**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Código:** USU-P-03-F-04 **Versión:** 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	**Fecha:** 26/11/2024

bFECHA:	**14 ABRIL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**2PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3 PM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

Objetivo de la reunión:	**Objetivo: Realizar la reunión de ASOCIACION DE USUARIOS correspondiente al mes de ABRIL de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se hizo el llamado a los representantes de la asociacion de usuarios ,siendo 2:PM del día 14 de ABRIL 2025 se se da inicio de la reunión de la asociacion de usuarios de ips de santa ana donde asistieron

2. Se da lectura del acta de aprobación del acta anterior con reunión mensual en la ips de Santa Ana, Jorge Alejandro González, Gloria Isabel Ríos, Nicolina Diaz, Sandra Duran ,no asistió a la reunión la señora Elsy Janeth correa,Nicolina Diaz, jefe enfermería maría del carmen james escala se le hizo llegar la invitación correspondiente.

3.Se le informo por el wasap la asistencia a la reunión DEL 14 DE ABRIL A LAS 2PM.

4. se le informo a los usuarios ,para participar en la asociacion de usuarios dándole la información y orientación correspondiente par ser integrante de la asociacion .

5..Se dio a conocer los deberes y derechos, se le informo el portafolio de lo servicios y procesos que prestamos en la Ips Santa Ana,ruta de evacuación, Tramite de Servicios y temas del sistema de seguridad social en salud ,entre otros,se informo de sobre humanización, (RBD) ,sobre el Respeto, Buen trato,Derechos y Deberes).

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6..Se dio información de los servicios de vacunación el día Miércoles de 8 -A-11 am, vacuna de 2 mese a 5 años de edad para el refuerzo, vacuna del VPH ,9-17 años para niñas y niños,vacuna para influenza

de 60 años ,servicios de citologia de lunes a viernes de 7am- 5: pm .

llamar al WASAT 3143644500 para las citas, si no puede pasar a la cita llamar al wasat y cancelarla para darle oportunidad a otro persona.

7..Proposiciones y varios ,el señor Jorge Alejandro Gamboa solicitud de las 2 sillas para el siau para una mejor atención a los usuarios., se le informo la ley 1712 de 2014el derecho que tiene el ciudadano a la información publica es la posibilidad real que tiene el ciudadano acceder a la información

8. La ética del cobro indebido, el tramite de servicios de citas son gratuitos y cual quier tramites de documentos son *gratuitos,en caso que se presente alguna inconformidad del servicio como corrupción abuso de poder o se que le cobren denuncie a las siguientes canales ,pagina we imsalud ,buzón de subgerencia ,directamente con a coordinadora de su respectiva UBA*

9-se le dio a conocer procedimientos caracterizacion de grupo de vavlor ,para los usuarios.con el fin de fortalecer la prestacion de los servicios de salud de primer,medinate la atencion humanizacion, cualidad,oportuma y con estander de calidad.

Se dio por terminada la reunión a las 3pm

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22/05/2025**

Powered by CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sandra Duran J.	1090390805	3178308073	Sandra Duran J.
Gloria Isabel Rios	26674752		Gloria Isabel Ríos
Nicolina Diaz C.	5993617		Nicolina Díaz
Jorge A Gonzalez	13507064	3002693363	
Geronolo Serrano	13438176		

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

FECHA:	**11-04-25**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**8am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11am**
UBA/IPS:	**BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8 AM ABRIL 11 del año 2025, se da inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la Ips Belisario con el siguiente orden del día:
1. Llamado a lista
Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes asociados:
*Emma Centeno.
* Mayra patricia Triana.
* Gladys Labarca.
* Nayibe de Martinez.
* Claudia Patricia Rodriguez
.
2. Lectura y aprobación del acta anterior
Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

que se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la asociación de usuarios a las proposiciones y varios consignados en la misma por lo cual se da aprobación sin novedad.

3. Medios de convocatoria a la reunión

Mediante el grupo del Whatsapp se invito a la reunión de Asociación de Usuarios y llamadas por el interno de cada uno.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios

En jornada laboral se hace la invitación a los usuarios que ingresan a la IPS a través de la charla diarias de capacitación en sala de espera de la ips con el objetivo de fortalecer la asociación, ademas se cuenta con la información en la cartelera informativa.

5. EXPLICACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES

Se realiza una socialización de deberes y derechos del usuario como son: deberes: trato digno, obtener información clara, calidad sin barreras historia clínica confidencial y elevar pqrsdf, como deberes: fortalecer los hábitos de vida saludables, amar nuestra ESE IMSALUD, legalidad en su actuar, tratar dignamente, entregar información clara, oportuna y suficiente, haciendo énfasis que los deberes y los derechos nos permiten vivir de manera justa promoviendo la convivencia pacífica y el respeto entre todos los usuarios de Imsalud.

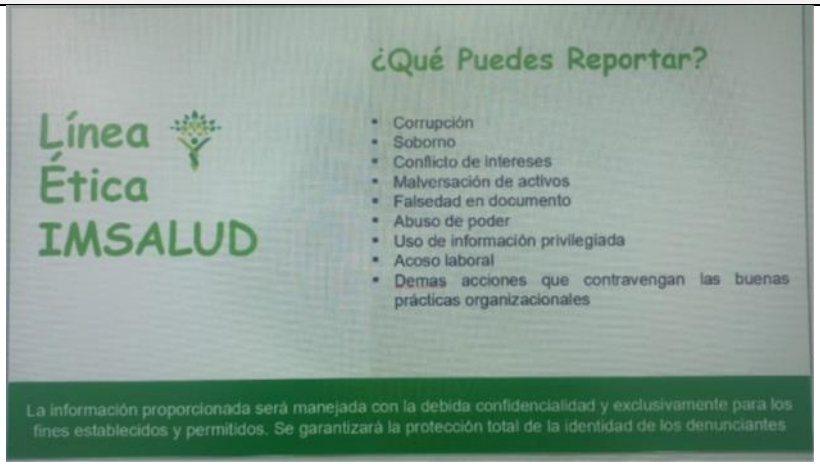


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizo un recordatorio de todos los servicios que ofrece Imsalud, tanto en las unidades básicas, como en las 37 Ips en funcionamiento en Cúcuta y sus zonas rurales.
Así como temas de interés en el sistema de seguridad social como son la participación ciudadana, buscando proteger a la población y ayudar a las personas vulnerables.
Se recapitula el cronograma de encuentros mensuales, de la asociación de usuarios del año vigente, se observa atención por parte de los miembros y participación asertiva.
Se realiza capacitación a los miembros de la asociación, sobre pagina web y servicios digitales de la Ese Imsalud, teniendo en cuenta que la normatividad vital para el manejo de nuestra página web institucional, son de la ley 1712/2014 ley de transparencia y acceso a la información pública y la resolución de mintic 1519/2020 con los estándares de publicación y divulgación.
Socializando e informando a los miembros de la asociación, las partes de la página web, menú principal y opciones, servicios virtuales digitales, barras laterales entre otros. Haciendo más cómodas sus necesidades desde casa.
Se realiza capacitación sobre la línea ética Imsalud, explicando que es un mecanismo para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades relacionadas con corrupción, fraude o soborno.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se les informa, quienes pueden reportar, que pueden reportar y el canal de comunicación.

Inicia cuando el promotor SIAU realiza la convocatoria de los usuarios para la conformación de las asociaciones y de las veedurias en las UBAS e IPS y finaliza con la socialización de los requerimientos solicitados por los usuarios de la ESE IMSALUD.



INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD Ingresando a nuestra página de la ESE IMSALUD, logramos encontrar un gran portafolio de servicios de interés para los usuarios y la comunidad en general; nuestro propósito como SIAU es brindar una información clara y oportuna al momento en que se requiere, e invitarlos a socializar nuestra página ESE IMSALUD donde hay disponibilidad de:

SOLICITUD DE CITAS :

* DISCAPACIDAD.
* EMBARAZADAS.
* ADULTO MAYOR.
* MENORES DE 18 AÑOS.

RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIOS SOLICITUD

- INGRESANDO A LA PAGINA **http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados**
- RESULTADOS DE LABORATORIO
- CICK EN USUARIO
- DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DIGITOS DEL DOCUMENTO
- POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR.

SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

 Se completa el formulario digital escribe el correo electrónico correctamente; para que allí se vea enviada.

 Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

escanear y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co
Paginas web Institucional: es le medio por donde se pueden sacar las citas medicas. . Presencial: por medio de la IPS o UBAS .





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





6. Informe de seguimiento a compromisos

Se ha venido evidenciando el cumplimiento de algunas solicitudes, teniendo la esperanza que se cumpla con todo lo solicitado.

De igual manera seguimos en la invitación a líderes comunitarios y usuarios para que se vinculen y ayuden al fortalecimiento de la Asociación de Usuarios, tomar los servicios de promoción y mantenimiento de la salud ya que esto conlleva

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

cumplimiento de las metas propuestas en cada Ips.
Se realiza socialización a los seguimientos de pqrsdf d e la ips Belisario en el mes de abril

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO														
	FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS														
MES REPORTADO:	ABRIL									UBA/IPS:					
FECHA DE RECIBIDO DÍA/MES/AÑO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN						ASUNTO	ESTADO			FECHA DE RESPUESTA DÍA/MES/AÑO
				P	Q	R	S	D	F		EN TRÁMITE	SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ	
02/04/2025	20.253.300.077.062,00	JUAN ACUÑA	13255809						X	FELICITACION	X			
02/04/2025	20.253.300.077.102,00	LEIDY BAEZ RIOS	0						X	FELICITACION	X			

PROPOSICIONES Y VARIOS

- Mas Facilidad para asignar citas medicas
- Colocar un citofono en facturación
- Enviar móvil a la sede en construcción de la ips Belisario dos veces a la semana

PROPOSICIONES Y VARIOS





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16-05-25**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Nayive de Martinez	3293033	3172630063	Nayive de Martinez
Gladys Labarca	60348290	3133222657 3002652256	Gladys Labarca
Mayra patricia Triana P.	60422999	3164769267	Mayra. Triana.
Emmd Joel Cortes	27601273	3135902168	Emmd Cortes
Claudia Patricia Rodriguez lopez	27819032	3124219482	CLAUDIA RODRIGUEZ

|FECHA:	26/04/25	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	11:00AM	**HORA FINALIZACIÓN:**	12:00M
UBA/IPS:	IPS FLORESTA		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Alianza de Usuarios correspondiente al mes de Abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1 Llamado a lista
2 Lectura y aprobación del acta anterior.
3 Medios de Convocatoria.
4 Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5 Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6 Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7 Proposiciones y varios.
8 Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 11:00 am del día 26 de Abril de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA…. O IPS…con el siguiente orden del día:

- ✓ **Llamado a lista,** Se realiza un cordial saludo a los asociados, verificando la asistencia con un llamado a lista a los participantes en la reunión de asociación de usuarios la cual asistieron; el Sr. JORGE ESPARZA ALARCÓN y el Sr. GERMÁN SÁNCHEZ de la IPS Floresta.

- ✓ **Lectura Aprobación del acta anterior,** Teniendo en cuenta que se había dejado consignada un acta en la reunión anterior, se procedió a dar lectura para que los usuarios dieran respectivas aprobación de esta, la cual fue verificada por los mismos.

3. Medios de Convocatoria a la reunión, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de whatsapp en el cual se encuentra los ingredientes del colectivos y llamada telefónica y se extendió la invitación al encuentro mensual, el cual se realizaría el día 26 de abril a si mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios**.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios: Partiendo de la necesidad de convocar a mas personas como colectivo en consenso con los integrantes se converso sobre que estrategias funcionaria para vincular a mas personas, esto con el fin para ayudarnos a que la comunidad tenga conocimiento sobe la asociación de usuarios, donde surgió la idea de ir a las reuniones con las personas de la comunidad y hacer la respectiva invitación, por medios de las aso juntas invitarlos y replicar la información por las redes sociales.

5.Temática Consensuada , Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios, temas del sistema general de seguridad social en salud entre otros lo siguiente: Socialización y retroalimentación del INFORME MENSUAL de PQRSDF en la reunión mensual con la asociación de usuarios las UBAS e IPS.

Derechos y Deberes de salud Ley 1751 de 2015

1. Trato digno
2. Obtener Información clara
3. Calidad sin barreras
4. Historia cínica confidencial
5. Elevar PQRSDF

DEBERES
1. Fortalecer os hábitos de vida saludable
2. Amar nuestra ESE IMSALUD
3. Legalidad en su actuar
4. Tratar dignamente
5. Entregar información clara oportuna y suficiente.

En primer lugar se oriento sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de replicar esta información, así mismo de conocer las bases para exigir sus servicios basados en la calidad sin barreras, también que tuvieran en cuenta cuales eran sus responsabilidades como usuarios de la IPS de esta forma se les explica que los usuarios tiene derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de algún tipo de maltrato y ofensa de parte de los funcionarios, así mismo que se les debe brindar la información completa, es decir cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos y entre otros, además la atención recibida debe ser de calidad sin limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias *y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.*

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por otro lado, se recalca que así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable, el ejercicio, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS , cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información clara oportuna y suficiente

sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos presentes a mejorar los diagnósticos.

Seguidamente se retomaron los tramites y servicios que se ofrecen en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS que son CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGÍA, PYM DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD (enfermería) servicio SIAU , TRANSPORTE ASISTENCIAL DE LA MOVIL AMBULANCIA, TOMA DE MUESTRA DE CUELLO UTERINO citologias, y VACUNACIÓN los días Lunes , además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en cada punto de atención ya sea en las IPS.

Continuamente se les menciona el portafolios de servicios que presta la IPS disponibles gratuitamente los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología promoción y mantenimiento, vacunación, transporte asistencial como móvil de ambulancia, donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, esto con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas Por otra parte, se les comunico sobre los mecanismos de participación haciendo énfasis en el buzón de sugerencias en el cual se recepcionán sugerencias y felicitaciones, conjuntamente este es el mecanismo más cercano a la población,además se les explica como es el manejo de este mencionando que el usuario diligencia el formato, lo deposita y se le da apertura semanalmente en presencia de un usuario y un funcionarios además del promotor SIAU, continuamente es sellado con una tirilla, los hallazgos son enviados al correo correspondiente para dar seguimiento y su respectiva respuesta al usuario, por otro lado se recalca que también se puede participar mediante mecanismos telefónicos como: 578480 el cual corresponde a la ESE IMSALUD, directamente en la oficina de servicio de información y atención al usuario, por chat en la página de imsalud en opción PQRSDF y con la promotora SIAU de la UBA, enseñándoles como puede

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

colocar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, así mismo se les da a conocer la misión y visión de IMSALUD y las líneas estratégicas las cuales se enfocan en la atención incluyente, moderna, segura, amigable, líder, unificada y diligente. También se mencionó que el nombre de asociación de usuarios iba a ser reemplazado por alianza de usuarios que este se encontraba en aprobación, así mismo se les hablo sobre la importancia de vincular representantes de la comunidad en la misma.

✓ En segundo lugar se trataron temas de interés social y generales de la salud en la IPS, se les informa y entrega del oficio de la invitación a la rendición de cuentas d ella ESE IMSALUD vigencia 2024 el día 09 de mayo 2025 04:00pm en el coliseo del Centro Tecnológico de Cúcuta ubicado Avenida 6 # 3-20 , Barrio comuneros a la asociación de usuarios de la IPS con recibido .

PROPOSICIONES Y VARIOS

7. Proposiciones y Varios, se continua solicitando las 5 sillas plásticas que se requiere a la necesidad de la alta demanda de usuarios que llegan a la IPS diariamente , en recibir y atender a los usuarios con calidad de servicios , se necesita también el escritorio adecuado para la oficina SIAU de la IPS .

8. Evidencias fotográficas;





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 24 de MAYO 2025 (Consensuada con los representantes de la asociación de usuarios)

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	13237502	3203006651	[illegible]
Jorge Esparza	9070468	3125856555	[illegible]

FECHA:	**25/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**04:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**05:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria a la reunión
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud.
6. Informe de seguimiento a compromisos de las sugerencias solicitadas en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencias fotográficas

Siendo las 4.00 pm del día 24 de Abril de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Juan carlos umbarilla
- Cecilia Jaimes

2. Lectura Aprobación del acta anterior

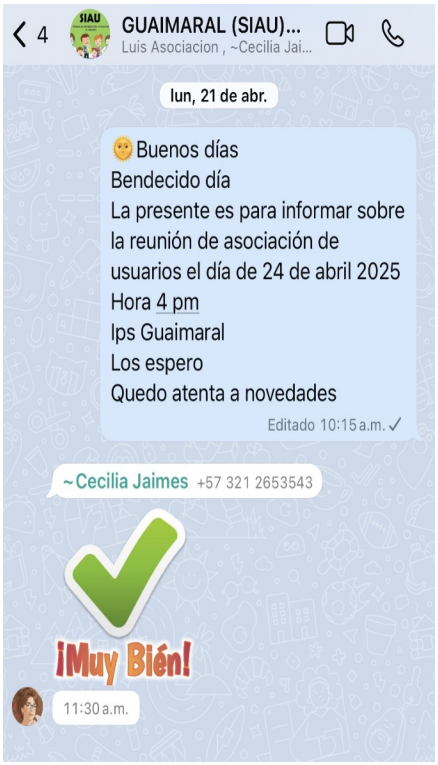
Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión para que se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la alianza de usuarios a las proposiciones y varios demás aspectos consignados en la misma por lo cual se da

aprobación sin novedad.

3.Medios de Convocatoria a la reunión

Mediante el grupo de whatsApp se invito a la reunión de Asociación de Usuarios y convocatoria a través de la cartelera informativa.





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios

En la jornada laboral se hace invitación a los usuarios que ingresan a la IPS a través de la charlas diarias de capacitación con el objetivo de fortalecer , además se cuenta con información en la cartelera informativa.



5. Temática Consensuada

Se entrega folleto informativo que se suministra en las charlas educativas en la Ips el cual aborda información de la ESE IMSALUD como lo es: Derechos y Deberes, Trámites y servicios, Ruta de evacuación, Seguridad del Paciente, Buzón de sugerencias y demás temas de interés; y se proyecta mediante diapositivas sobre donación de órganos.

Se informa que se encuentra habilitado nuevo consultorio por lo tanto la asignación de la agenda donde se implementa la ruta de PYM 50% por ciclo vital del usuario y 50% morbilidad que se lleva a cabo en la IPS y la importancia de utilizar cada uno de los servicios que se ofrecen. Se socializa la clasificación del Triage de urgencias en las unidades básicas de la ESE IMSALUD como lo son Uba puente barco leones, comuneros, policlinico,loma bolívar, libertad y en zona rural Agua clara.

Se socializa el medio habilitado para la solicitud de citas , se entrega imagen donde aparece el código QR lo cual dirige a la pagina web orientando sobre el paso a paso para un proceso exitoso.




¡Señor usuario!
IMSALUD quiere orientarlo sobre estos temas de interés
Derechos y Deberes de los usuarios de la ESE Imsalud
DERECHOS
• Trato digno
• Obtener información clara
• Calidad sin barreras
• Elevar PQRSDF
• Historia Clínica confidencial
DEBERES
• Fortalecer hábitos de vida saludables
• Amar la ESE IMSALUD
• Legalidad en su actuar
• Tratar dignamente
• Entregar información clara, oportuna y suficiente.
CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS
Color Rojo → Tapabocas - Algodón
Color Negro → Bolsas de tapabocas Empaques de comida
Color Blanco → Papel Botellas
PORTAFOLIO DE TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ESE IMSALUD
SERVICIOS:
• Urgencias 24 horas
• Hospitalización
•Laboratorio Clínico
•Consulta Externa: Medicina General y Odontología (Urgencia Odontológica)
•Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud:
• Control prenatal
• Planificación familiar
• Crecimiento y desarrollo
• Citología
• Higiene Oral
• Control de Hipertensión
• Vacunación
• Imágenes Diagnósticas (Radiografías)
TRÁMITES:
•Otorgamiento de citas vía telefónica - presencial - web
•Canal de atención Virtual: www.imsalud.gov.co
•Orientación por parte del SIAU
•Digitalización de la Historia Clínica
• Consulta de resultados de laboratorio por la página web
¿CÓMO PUEDO PEDIR MI CITA?
1.PRESENCIAL:
EN CUALQUIERA DE LAS 37 IPS DE LA ESE IMSALUD
2. CALL CENTER:
A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TLEFÓNICAS 6075784960 O 6075829560 DE 7:00 AM A 3:00 PM DE LUNES A VIERNES
3. WHATSAPP: 3183644594
PARA LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 11:00 AM
4. PÁGINA WEB:
WWW.IMSALUD.GOV.CO
PARA CITAS DE MEDICINA GENERAL - ODONTOLOGÍA E HIGIENE ORAL.
PARA POBLACIÓN ADULTO MAYOR, MENOR DE 18 AÑOS, DISCAPACITADOS Y GESTANTES.
INGRESAR A LA PÁGINA DE IMSALUD
• ATENCIÓN AL USUARIO
• SOLICITUD DE CITAS
• DILIGENCIAR LA INFORMACIÓN
¿QUÉ HACER EN CASO DE UNA EMERGENCIA EN LAS INSTALACIONES DE LA IPS GUAIMARAL?
BUSCAR EL PUNTO DE ENCUENTRO ESTABLECIDO:
La IPS cuenta con 1 punto de encuentro establecido
1. PARTE EXTERNA DE LA IPS (AL LADO DE LA ENTRADA)
¿QUÉ HACER EN CASO DE UNA EMERGENCIA EN LAS INSTALACIONES DE LA IPS SAN MARTÍN?
• Se debe seguir la señalización identificada de color verde y blanco que indica las rutas de evacuación definidas.
Buscar las salidas de emergencia:
• Por la puerta de entrada a la IPS
TIPS PARA TENER EN CUENTA DENTRO DE LA IPS GUAIMARAL
• Ten siempre buena higiene de manos y haz correcto uso del tapabocas.
• Si tienes cita programada acércate a facturación y reporta el cumplimiento de tu cita (recuerda que debes estar 30 minutos antes de la hora programada)
30
• Siempre que salgas de consulta debes acercarte con las auxiliares de enfermería quienes te entregarán tu historia clínica y ordenamientos médicos.



6. Informe de seguimiento a compromisos

Los compromisos adquiridos es fortalecer la asociacion de usuarios mediante articulación de población con enfoque diferencial u cuidadores , socializar con lideres comunales para garantizar información a toda la comunidad sobre el portafolio de servicios.

7. Proposiciones y Varios

Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación del servicio y la disponibilidad de agenda , ingresa un nuevo medico a la ips lo cual se presenta mas cobertura en la prestación del servicio que se presenta en la ips y la estrategia de jornadas que motivan a la comunidad a asistir a la ruta de promoción y mantenimiento de la salud.

8. Evidencias fotográficas



Asociación de usuarios y siau ips guaimaral de la ESE IMSALUD
Saludo de bienvenida-Apertura de la Reunión
Se dio por terminada la reunión, siendo las 5:00 pm

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23 DE MAYO 2025 , HORA 04:00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Cecilia Jaimes García	60332481	3212653543	Cecilia Jaimes García
Juan Carlos Untoria	13472.441	3117411751	

FECHA:	**28/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**4:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:00 PM**
UBA/IPS:	**EL CONTENTO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN, RELACIONAMIENTO CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
   Socialización y retroalimentación del INFORME MENSUAL de PQRSDF en la reunión mensual con la asociacion de usuarios de la IPS EL CONTENTO
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLODELAREUNIÓN

REUNIÓN, ASOCIACIÓN DE USUARIOS - IPS EL CONTENTO.

Se realiza la reunión mensual con la aasociación de usuarios de la IPS EL CONTENTO, el 28 de febrero del año presente, en donde asistieron 6 integrantes de ellos los cuales son : José del carmen barrientos , José daniel barrientos, Luz marina Vargas, en compañia del compañero SIAU, Cristian Fernando Sandoval.

DESARROLLO.

1. Se procede a leer el acta anterior para que los integrantes se pueda dar la aprobación por parte de los integrantes de la asociación.
2. Se menciona los deberes y los derechos de los usuarios según la ley 1751 del 2015, para recordar la importancia de conocer y promover una atención adecuada dentro de la ESE IMSALUD.
3. se socializa con la asociación la importancia que ocasiona vincular integrantes jóvenes y pertenecientes a la población migrante,con el

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

fin de que la asociación crezca con el beneficio de que se integre todo tipo de población comunitaria.

4. Se socializa la tematica, Linea Etica, donde se resalta la importancia de conocer esta temica porque; primeramente, permite proteger los derechos de los usuarios, promueve la transparencia y la legalidad, fomenta la confianza en la institución, contribuir a una mejora continua y evitar claramente sanciones legales e inconstitucionables.

5. Se socializa el informe periodico de insidencia de PQRSDF a los integrantes de la asociación de usuarios, esto con el objetivo de identificar falencias operativas, cargas administrativas excesivas y necesidades de mejora tanto en la gestión documental como en la atención directa al usuario. Además, permite priorizar intervenciones focalizadas, fortalecer los canales de comunicación con los usuarios y garantizar el cumplimiento normativo.

COMPROMISOS.

- Implementación del aire acondicionado, en el consultorio Medico General 2, esto para la comodidad de nuestros usuarios, y del personal interno de consulta.
- Implementación del polisombra en la parte externa de la ips el contento, debido a las fuertes olas de calor, los rayos solares ingresan hacia el pasillo.
- Diseñar nuevo puesto de vacunación, la asociación menciona que es mas cómodo para los usuarios garantizar la vacunación en un espacio que garantice la comodidad tanto de los usuarios como de la misma vacunadora. Existe un cuarto de vacunación pero no se conoce por que no esta habilitado.
- Adicionar un ventilador en la sala de espera del 1 piso de consulta externa, debido a que atendemos a 16 usuarios y solo tenemos 1 ventilador para refrescar el ambiente.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	29/05/2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Cristian Sandoval	1004802414	3125926134	Cristian Sandoval.
Amparo Lindarte	37258009	3118076403	Amparo
Luz Marina Vargas	60340448	3227021458	
Jose Bautista	13467375	3217484827	Jose Bautista
Jose DANI	13449156	3185466035	Jose DANIEL





FECHA:	**22/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**11:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 11:00 am del día 22 de abril de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BANCO ARENA, con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista donde se observa que falto una de las integrantes, la cual dio previa justificación a la inasistencia, por ende, se les comenta a los usuarios que esta no pudo participar debido a que un familiar se encontraba enfermo y le estaba acompañando por lo que se le hacía imposible asistir al encuentro, cabe resaltar que las inasistencias informadas son de gran importancia promover las justificaciones informadas en cualquier tipo de inasistencia, de igual manera asistieron la mayoría de los miembros.
2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** teniendo en cuenta que anteriormente se había realizado un acta en el encuentro mensual se procedió a dar lectura de esta, con el fin de que los integrantes de la asociación hicieran la respectiva aprobación, cabe resaltar que esta fue del agrado de los participantes siendo validada por los mismos.
3. **Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:** La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo a los cuales se les extendió la invitación al encuentro

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

mensual que se llevaría a cabo el día 22 de abril del 2025, enviando recordatorios individuales, con el fin de confirmar la asistencia de los integrantes, cabe resaltar que estos fueron emitidos diariamente para recalcar la responsabilidad con el colectivo.

4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** En primer lugar se le da participación a los integrantes de la asociación para que ellos como usuarios mencionarían que podría funcionar para llamar la atención de otras personas, por ende ingresarlos a la asociación, de esta forma ellos mencionaron que debido a que conocían la mayoría de usuarios que asistían a la IPS de la comunidad se encargarían de difundir que era la asociación, los requisitos para pertenecer los cuales corresponden en primer lugar, ser afiliado al régimen subsidiado, tener los servicios con la ESE imsalud , tener historia clínica en la UBA o IPS, ser mayor de edad , contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las reuniones y la importancia de estar participes de los diferentes procedimiento y temas que giran en torno a la salud.
5. En el espacio de la reunión, en primer lugar, se les dio a conocer a los integrantes las diapositivas que corresponden a los temas que serían explicados, para esto se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de que los usuarios conozcan la información, por ende la repliquen entre la comunidad tomando como referencia las bases para exigir sus servicios, partiendo de la importancia de que comprendan sus responsabilidades como usuarios de la IPS, de esta forma se les explico que los usuarios tienen derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de ningún tipo de maltrato u ofensa de parte de los funcionarios, así mismo se les debe brindar la información clara, es decir darles a conocer cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos, autorizaciones, droguerías y entre otros, teniendo en cuenta que la atención recibida debe ser de calidad sin limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido, con el fin de que puedan expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

   Por otro lado, se recalca que así como los usuarios tienen derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, los usuarios desde casa puede adoptar actividades que influyan en la mejora de su estado de salud incluyendo alimentación saludable, ejercicios, evitando productos que puedan perjudicar sus diagnósticos, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad, manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos presentes, mejorando así los diagnósticos. Seguidamente se retomaron los tramites y servicios que se ofrecían en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, teniendo en cuenta que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de aguaclara a la cual los usuarios pertenecen y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnosticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a que la población es pequeña, por ende se atiende a toda la población si barreras, cabe resaltar que a pesar de que es por orden de llegada se está trabajando en la priorización de poblaciones como adultos mayores y embarazadas que permita mejorar la calidad de los servicios. Continuamente se hace hincapié en los servicios prestados en la IPS los cuales corresponden a consulta externa, es decir medicina general, odontología y el programa de promoción y mantenimiento de la salud donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra los pacientes, primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 a 11 años, adolescencia de 12 a 17, juventud de 18 a 28 y adultez de 29 a 59, vejez de 60 en adelante, cabe resaltar que estos chequeos son realizados por la jefe de enfermera o en el llegado caso médico general, por ejemplo cuando las edades son números impares, la encargada de atender consulta es la enfermera profesional de otra forma los ejecuta el médico, con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas, a partir de la explicación sobre tramites y servicios se consideró fundamental hacer énfasis en los horarios de atención de la IPS, en primer lugar se menciona que jefe de enfermería está disponible todos los días. Por otra parte, teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada específicamente para que a través de ayudas educativas se pudiera socializar el programa de discapacidad que está manejando secretaria de salud desde su oficina de bienestar social, para esto en primer lugar se explica a los usuarios en que consiste este proyecto, haciendo hincapié en que este permite que las personas con discapacidad tengan acceso a un acompañamiento y asesoría individual donde se trabaje en la promoción de los derechos y deberes que como personas tienen, trabajando en la eliminación de barreras que perpetúan la vulneración de sus derechos, continuamente se le describieron que tipos de atención pueden encontrar en el programa en primer lugar hallarían asesoría integral sobre oferta institucional, atención psicosocial, elaboración de acciones

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
constitucionales y acompañamiento jurídico integral, antes de seguir con la temática se da un espacio para resolver cualquier inquietud y también para indagar sobre cómo les estaba pareciendo el tema, para lo cual mencionaron que estaba siendo de gran interés, es más una participe de la reunión procedió a comentar que ella conocía una niña que necesitaba esta asesoría y por falta de conocimiento no sabía a donde podría dirigirse, por ende se continuo con el tema haciendo énfasis en la ruta para acceder a este programa como primer paso acercarse a la oficina de bienestar social programas de discapacidad, cabe resaltar que para esto se les proporciono la dirección, indicando que quedaba frente a la gobernación, después realizar la consulta de su interés de acuerdo a las necesidades o problemáticas presentadas, por ultimo recibir asesoría en cuanto a garantía de derechos y agilización de procesos. Por otro lado, se mencionaron en que otros ámbitos el programa podría intervenir y ofrecer acompañamiento, como por ejemplo en la elaboración de documentos legales como derecho de petición y tutelas si en el llegado caso la EPS le está negando algún tipo de implemento necesario de acuerdo a la condición del paciente, lo que permitiría agilizar los procesos, obtener pronta respuesta, sin embargo, para esto se deben tener en cuenta algunos requisitos como: fotocopia de la cedula, recibo del agua donde se especifique dirección de residencia, formula medica completa con diagnostico e historia clínica, así mismo si en el llegado caso se necesitara acompañamiento legal en el proceso de obtención de insumos como pañales, silla para baño, de ruedas y terapia física, cabe resaltar en la explicación del tema que en el programa no se le proporcionarán los insumos, que este se basa en brindar herramientas que permitan agilizar la obtención y obtener pronta respuesta, por último se orienta sobre la importancia del certificado de discapacidad teniendo en cuenta que este es fundamental para acreditar que la persona se encuentra en estado de discapacidad, además que sirve para acceder a beneficios prioritarios y políticas públicas inclusivas, de estar forma se hace énfasis en cómo se puede obtener, en primer lugar se necesita fotocopia del documento, historia clínica con diagnostico en particular y recibo de servicio público, acceder a un link, responder las preguntas diligenciar el formulario y registrar en la bases de datos la respectiva documentación legible y veraz, sin embargo mediante este programa se está asesorando sobre lo mencionado para las personas que se les dificulte, finalizando en la temática se proyectó un video sobre cómo se debe dirigir correctamente a una persona con discapacidad y que expresiones son totalmente incorrectas, además para cerrar se habló de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad como: a la igualdad y no discriminación, adecuada accesibilidad, reconocimiento como persona ante la ley, acceso a justicia, libertad y seguridad, integridad personal, información clara, intimidad y confidencialidad, educación inclusiva, empleo digno, participación es espacios culturales y libre asociación de defensa de sus derechos, después de lo anteriormente expuesto se da por finalizada la temática del encuentro agradeciendo la participación dando paso a las inquietudes de los integrantes, los cuales mencionaron haber estado muy atentos debido a que la temática fue muy interesante, mencionando la importancia de la aplicación de derechos en los

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

centros de salud, además que en la observación notaron la existencia de ramplas, letreros en brailles lo que indica que con pequeñas acciones se está trabajando en la inclusión, además se agregó que si en el llegado caso al puesto de salud asiste una persona con discapacidad auditiva se está en el deber de llamar al intérprete de señas, con el fin de que se pueda establecer una comunicación amena con el paciente, sin más nada que agregar se agradece la atención y participación, dando cierre a las 12:30pm.

6. **Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:** teniendo en cuenta que en el mes de marzo se había realizado una solicitud por parte de los integrantes de la asociación de usuarios, se les explica que esta ya fue recepcionada en el formato de seguimiento a compromisos el cual es un documento que facilita conocer aquellos compromisos destinados por las asociaciones, esto con el fin de que fuera direccionada a las dependencias correspondientes, mencionando que se esta a la espera de respuesta por parte de estas, sin embargo se hará el respectivo seguimiento, con el fin de mantenerlos informados sobre cualquier nueva novedad que suceda referente a esta.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

En el desarrollo de la reunión los integrantes no tuvieron ninguna proposición, estos mencionaron que desde lo observado en la IPS lo que se había determinado ya estaba recalcado en encuentros anteriores, por ende, estaban a la espera de la respuesta de este compromiso, puesto a que ya se estaba haciendo seguimiento, mencionado que de igual forma observaban que la IPS se encontraba en buenas condiciones y la atención era buena de acuerdo a los servicios ofrecidos.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

8. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS:







FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**29 DE MAYO 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Oscar D. Echeverri	96.187.331	3157864822	Oscar Echeverri
miREYvalencia	37396774	3174767486	miREYvalencia
Karen Juliana Bautista	1004807878	3132348537	Karen Juliana B M

Scanned with CamScanner

FECHA:	**23/04/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**11:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS PALMARITO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de abril de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 11:00 am del día 23 de abril de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS PALMARITO, con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista donde se observa que faltaron la mayoría de los integrantes, es decir 4 integrantes, uno de ellos dio previa justificación debido a que tenia una cita de mamografia programada para este día, la cual no podía cancelar debido a que las jornadas en zona rural son escasas, así mismo se escribió por el grupo que las personas inasistentes debía justificar esta y se envió la temática tratada para poder informar lo comunicado en el encuentro, cabe resaltar que las inasistencias informadas son de gran importancia promover las justificaciones informadas en cualquier tipo de inasistencia, de igual manera asistieron la mayoría de los miembros.
2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** teniendo en cuenta que anteriormente se había realizado un acta en el encuentro mensual se procedió a dar lectura de esta, con el fin de que los integrantes de la asociación hicieran la respectiva aprobación, cabe resaltar que esta fue del agrado de los participantes siendo validada por los mismos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. **Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:** La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo a los cuales se les extendió la invitación al encuentro mensual que se llevaría a cabo el día 23 de abril del 2025, enviando recordatorios individuales, con el fin de confirmar la asistencia de los integrantes, cabe resaltar que estos fueron emitidos diariamente para recalcar la responsabilidad con el colectivo.
4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** En primer lugar se le da participación a los integrantes de la asociación para que ellos como usuarios mencionarían que podría funcionar para llamar la atención de otras personas, por ende ingresarlos a la asociación, de esta forma ellos mencionaron que debido a que conocían la mayoría de usuarios que asistían a la IPS de la comunidad se encargarían de difundir que era la asociación, los requisitos para pertenecer los cuales corresponden en primer lugar, ser afiliado al régimen subsidiado, tener los servicios con la ESE imsalud , tener historia clínica en la UBA o IPS, ser mayor de edad , contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las reuniones y la importancia de estar participes de los diferentes procedimiento y temas que giran en torno a la salud.

5. En el espacio de la reunión, en primer lugar, se les dio a conocer a los integrantes las diapositivas que corresponden a los temas que serían explicados, para esto se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de que los usuarios conozcan la información, por ende la repliquen entre la comunidad tomando como referencia las bases para exigir sus servicios, partiendo de la importancia de que comprendan sus responsabilidades como usuarios de la IPS, de esta forma se les explico que los usuarios tienen derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de ningún tipo de maltrato u ofensa de parte de los funcionarios, así mismo se les debe brindar la información clara, es decir darles a conocer cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos, autorizaciones, droguerías y entre otros, teniendo en cuenta que la atención recibida debe ser de calidad sin limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido, con el fin de que puedan expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.
   Por otro lado, se recalca que así como los usuarios tienen derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, los usuarios desde casa puede adoptar actividades que influyan en la mejora de su estado de salud incluyendo alimentación saludable, ejercicios, evitando productos que puedan perjudicar sus diagnósticos, así mismo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad, manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos presentes, mejorando así los diagnósticos.

Seguidamente se retomaron los tramites y servicios que se ofrecían en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, teniendo en cuenta que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de aguaclara a la cual los usuarios pertenecen y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnosticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a que la población es pequeña, por ende se atiende a toda la población si barreras, cabe resaltar que a pesar de que es por orden de llegada se está trabajando en la priorización de poblaciones como adultos mayores y embarazadas que permita mejorar la calidad de los servicios.
Continuamente se hace hincapié en los servicios prestados en la IPS los cuales corresponden a consulta externa, es decir medicina general, odontología y el programa de promoción y mantenimiento de la salud donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra los pacientes, primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 a 11 años, adolescencia de 12 a 17, juventud de 18 a 28 y adultez de 29 a 59, vejez de 60 en adelante, cabe resaltar que estos chequeos son realizados por la jefe de enfermera o en el llegado caso médico general, por ejemplo cuando las edades son números impares, la encargada de atender consulta es la enfermera profesional de otra forma los ejecuta el médico, con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas, a partir de la explicación sobre tramites y servicios se consideró fundamental hacer énfasis en los horarios de atención de la IPS, en primer lugar se menciona que jefe de enfermería está disponible todos los días, medico general y odontología lunes, miércoles y viernes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por otra parte, teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada específicamente para que a través de ayudas educativas se pudiera socializar el programa de discapacidad que está manejando secretaria de salud desde su oficina de bienestar social, para esto en primer lugar se explica a los usuarios en que consiste este proyecto, haciendo hincapié en que este permite que las personas con discapacidad tengan acceso a un acompañamiento y asesoría individual donde se trabaje en la promoción de los derechos y deberes que como personas tienen, trabajando en la eliminación de barreras que perpetúan la vulneración de sus derechos, continuamente se le describieron que tipos de atención pueden encontrar en el programa en primer lugar hallarían asesoría integral sobre oferta institucional, atención psicosocial, elaboración de acciones constitucionales y acompañamiento jurídico integral, antes de seguir con la temática se da un espacio para resolver cualquier inquietud y también para indagar sobre cómo les estaba pareciendo el tema, para lo cual mencionaron que estaba siendo de gran interés, es más una participe de la reunión procedió a comentar que ella conocía una niña que necesitaba esta asesoría y por falta de conocimiento no sabía a donde podría dirigirse, por ende se continuo con el tema haciendo énfasis en la ruta para acceder a este programa como primer paso acercarse a la oficina de bienestar social programas de discapacidad, cabe resaltar que para esto se les proporciono la dirección, indicando que quedaba frente a la gobernación, después realizar la consulta de su interés de acuerdo a las necesidades o problemáticas presentadas, por ultimo recibir asesoría en cuanto a garantía de derechos y agilización de procesos.

Por otro lado, se mencionaron en que otros ámbitos el programa podría intervenir y ofrecer acompañamiento, como por ejemplo en la elaboración de documentos legales como derecho de petición y tutelas si en el llegado caso la EPS le está negando algún tipo de implemento necesario de acuerdo a la condición del paciente, lo que permitiría agilizar los procesos, obtener pronta respuesta, sin embargo, para esto se deben tener en cuenta algunos requisitos como: fotocopia de la cedula, recibo del agua donde se especifique dirección de residencia, formula medica completa con diagnostico e historia clínica, así mismo si en el llegado caso se necesitara acompañamiento legal en el proceso de obtención de insumos como pañales, silla para baño, de ruedas y terapia física, cabe resaltar en la explicación del tema que en el programa no se le proporcionarán los insumos, que este se basa en brindar herramientas que permitan agilizar la obtención y obtener pronta respuesta, por último se orienta sobre la importancia del certificado de discapacidad teniendo en cuenta que este es fundamental para acreditar que la persona se encuentra en estado de discapacidad, además que sirve para acceder a beneficios prioritarios y políticas públicas inclusivas, de estar forma se hace énfasis en cómo se puede obtener, en primer lugar se necesita fotocopia del documento, historia clínica con diagnostico en particular y recibo de servicio público, acceder a un link, responder las preguntas diligenciar el formulario y registrar en la bases de datos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

la respectiva documentación legible y veraz, sin embargo mediante este programa se está asesorando sobre lo mencionado para las personas que se les dificulte, finalizando en la temática se proyectó un video sobre cómo se debe dirigir correctamente a una persona con discapacidad y que expresiones son totalmente incorrectas, además para cerrar se habló de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad como: a la igualdad y no discriminación, adecuada accesibilidad, reconocimiento como persona ante la ley, acceso a justicia, libertad y seguridad, integridad personal, información clara, intimidad y confidencialidad, educación inclusiva, empleo digno, participación es espacios culturales y libre asociación de defensa de sus derechos, después de lo anteriormente expuesto se da por finalizada la temática del encuentro agradeciendo la participación dando paso a las inquietudes de los integrantes, los cuales mencionaron haber estado muy atentos debido a que la temática fue muy interesante, mencionando la importancia de la aplicación de derechos en los centros de salud, además que en la observación notaron la existencia de ramplas, letreros en brailles lo que indica que con pequeñas acciones se está trabajando en la inclusión, además se agregó que si en el llegado caso al puesto de salud asiste una persona con discapacidad auditiva se está en el deber de llamar al intérprete de señas, con el fin de que se pueda establecer una comunicación amena con el paciente, sin más nada que agregar se agradece la atención y participación, dando cierre a las 12:00pm.

6. **Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:** teniendo en cuenta que en el mes de marzo se había realizado una solicitud por parte de los integrantes de la asociación de usuarios, se les explica que esta ya fue recepcionada en el formato de seguimiento a compromisos el cual es un documento que facilita conocer aquellos compromisos destinados por las asociaciones, esto con el fin de que fuera direccionada a las dependencias correspondientes, mencionando que se esta a la espera de respuesta por parte de estas, sin embargo se hará el respectivo seguimiento, con el fin de mantenerlos informados sobre cualquier nueva novedad que suceda referente a esta.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

En el desarrollo de la reunión los integrantes no tuvieron ninguna proposición, estos mencionaron que desde lo observado en la IPS lo que se había determinado ya estaba recalcado en encuentros anteriores, por ende, estaban a la espera de la respuesta de este compromiso, puesto a que ya se estaba haciendo seguimiento.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

8. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE MAYO 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Monica Mirella Rojas	1090535005	3203820755	Monica Rojas
Karen Juliana Bautista	1004807878	3131348531	Karen Juliana B M

Scanned with CamScanner

FECHA:	**29 DE ABRIL DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**7:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**08:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS BELEN**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS BELEN siendo las **7:00 AM** con el personal convocado.

ALIANZA DE USUARIOS	IPS BELEN
FECHA Y AÑO DE CONFORMACIÓN	28/02/2023

NOMBRE Y APELLIDOS	CÉDULA	DIRECCIÓN	NÚMERO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Sandra Patricia Gonzalez Rodriguez	27.683.520	av 21 # 26-20 barrio belen	3508917252	dan6jan6san6@gmail.com
Heidi Adriana Sanchez Ramirez	60.398.810	calle 21 # 28-39 barrio belen	3174555164	Sanchezheidi719@gmail.com
Juana Barbara Ramirez	60.302.597	calle 21 # 28-39 barrio belen	3107208234	Barbararamirez22308@gmail.com
Michelle Fernanda Piña Querales	pt. 5128624	av 28 # 23-17 barrio belen	3227357421	Michi-16.15@hotmail.com

Se da la bienvenida a la nueva integrante a la asocuiacion de usuarios que muy rspetuosamente deseo hacer parte de la misma, validado los servicios activa al regimen subsidiado GREGORIA VIVIESCAS GARCIA CON CC 60378639 TEL 3223010063 CON DIRECCION AV 28 # 19/98 BARRIO RUBESINDO SOTOIniciando con una bienvenida para todos los integrantes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día de hoy contamos con la integración de las siguientes personas que desean apoyar y hacer parte de esta junta de ASOCIACIÓN DE USUARIOS en representación de la IPS BELEN Hay quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

Recalcando por parte de la oficina de SIAU los DEBERES Y DERECHOS y nuestro PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD. Se hace saber la responsabilidad que tienen como miembros de la asociación de Usuarios y a la cual pertenecen para participar en eventos cuando se requiera ya que es compromiso de todos. Se le recuerda a la asociación que si presentan ausencias con tres reuniones faltantes; concurrentes serán excluidos de la asociación. Se expone que el trabajo de la Asociación, es como base fundamental, ser voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Ingresando a nuestra página de la **ESE IMSALUD**, logramos encontrar un gran portafolio de servicios de interés para los usuarios y la comunidad en general; nuestro propósito como SIAU es brindar una información clara y oportuna al momento en que se requiere, e invitarlos a socializar nuestra página ESE IMSALUD donde hay disponibilidad de:

SOLICITUD DE CITAS

- DISCAPACIDAD
- EMBARAZADAS
- ADULTO MAYOR
- MENORES DE 18 AÑOS

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

- INGRESANDO A LA PAGINA WEB:WWW.IMSALUD.GOV.CO/WEB
- RESULTADOS DE LABORATORIO
- CICK EN USUARIO
- DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DIGITOS DEL DOCUMENTO
- POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR.

También puedes ingresar directamente al link:
http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

Se completa el formulario digital escribe el correo electrónico correctamente; para que allí sea enviada.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co.

Se explica informe de incidencia de PQRSDF MES DE FEBRERO DEL 2025 INFORME DE 13 PAGINAS CON SU OBJETIVO : (Realizar informe periódico de las incidencias de las PQRSDF, analizando lacantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes.)

Imsalud	**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**	**Código:** TIC-04-M-03-F-06 **Versión:** 02
	INFORME	**Fecha:** 25/01/2023

FECHA DE EMISION DEL INFORME	Dia:	28	Mes	03	Año	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIODICO DE INCIDENCIA DE PQRSDF MES DE FEBRERO 2025
NÚMERO DEL INFORME	03
OBJETIVO	Realizar informe periódico de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes.
DIRIGIDO A	**JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA** GERENTE ESE IMSALUD **VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS** SUBGERENTE DE ATENCIÓN EN SALUD **ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN** SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO LIDERES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS

CONTENIDO:

En cumplimiento a lo establecido a traves de los procesos y procedimientos respecto a las PQRSDF, que recepciona la E.S.E. IMSALUD, las cuales contemplan el establecimiento de un marco regulatorio que permita la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones bajo los pilares de eficiencia, eficacia, oportunidad, objetividad, consistencia e imparcialidad, garantizando además la revisión priorizada de aquellas comunicaciones que revistan especial importancia para la población vulnerable de municipio de San José de Cúcuta, incluida la zona rural

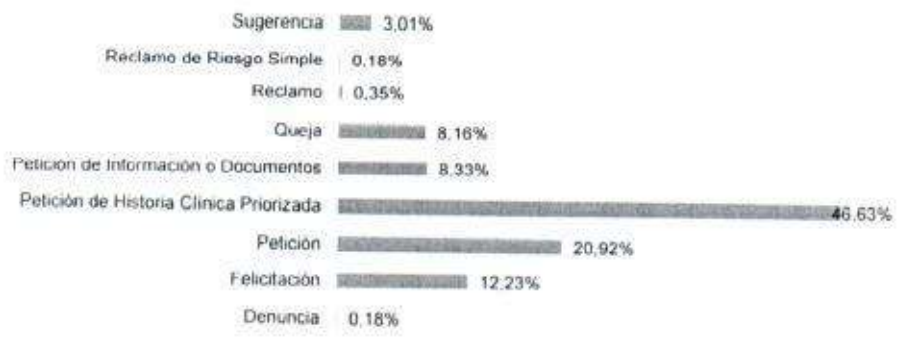
Por lo tanto el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la oficina de información y atención al usuario, que es el área encargada de recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD, con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención, de la misma manera, visibilizar la información sobre los trámites y servicios que la institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO 2025

Cantidad de PQRSDF y tipologías

Figura 1 *Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante febrero del 2025*



Fuente de elaboración propia

Durante el periodo de febrero, se recibieron un total de 564 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), lo cual permite evidenciar el nivel de interacción de los usuarios con la entidad y el tipo de requerimientos más frecuentes. Al desglosar esta cifra por tipologías, se identifica una clara concentración en las solicitudes clasificadas como "Petición de Historia Clínica Priorizada", con 263 que representan el 46,63% del total. Esto sugiere que una gran parte de los usuarios acude al canal de PQRSDF con el objetivo de acceder a su información médica, lo cual puede estar relacionado con procesos de continuidad en la atención, trámites administrativos o necesidades personales.

En segundo lugar, se encuentran las peticiones generales, con un 20,92% (118), seguidas de las peticiones de información o documentos, que representan el 8,33% (47). En conjunto, estas tres categorías abarcan más del 75% del total, lo que reafirma que la mayor demanda ciudadana está orientada a obtener información, ya sea clínica, documental o relacionada con los servicios que presta la institución.

Por otra parte, se destaca el número de felicitaciones, que alcanza el 12,23% del total (69), esta cifra resulta significativa si se considera que generalmente los canales de PQRSDF tienden a ser utilizados principalmente para expresar inconformidades, sin embargo, la presencia de este porcentaje de felicitaciones puede interpretarse como un indicio de reconocimiento ciudadano hacia la atención oportuna, la calidad del servicio, calidez o humanización del personal.

En cuanto a los aspectos negativos, las quejas suman 46 registros (8,16%), lo que representa una proporción moderada frente al total, seguido por los reclamos, incluyendo el de riesgo simple, son mucho menos frecuentes, con apenas tres radicados entre ambas categorías (0,53%). Asimismo, se presentó solo una denuncia durante

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

el periodo (0.18%), lo cual puede interpretarse como una limitada cultura de reporte o dificultades para canalizar adecuadamente las inconformidades más delicadas.

Finalmente, las sugerencias aportadas por los usuarios representan el 3.01% (17), lo cual, aunque es una proporción baja, constituye una oportunidad valiosa para fortalecer los procesos de mejora continua, pues al fomentar este tipo de participación se puede abrir la puerta a ideas innovadoras que provienen directamente de quienes utilizan los servicios.

PORCENTAJE DE PQRSDF POR DEPENDENCIA

Figura 2 *Porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia*



Fuente de elaboración propia

Para el mes de febrero, se identificó un total de 564 PQRSDF recepcionadas y distribuidas entre distintas áreas, dependencias y Unidades Básicas De Atención (UBA). Al analizar la participación porcentual de cada dependencia, se evidencia una alta concentración de registros en el área de Archivo, con 244 que representan el 43,26% del total, esta tendencia indica una alta demanda de información clínica por parte de los usuarios, ya sea para trámites personales, continuidad en la atención o procesos legales, lo cual guarda coherencia con los datos presentados anteriormente en con respecto a la tipología de las PQRSDF donde Petición de Historia Clínica Priorizada y Peticiones Generales, son las que mayor valor porcentual poseen, lo cual sugiere que la mayoría de las peticiones clínicas recaen sobre dicha dependencia.

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se explica que el boletin informativo #41 direccinamiento estrategico plan de desarrollo 2024-2027





Plan de desarrollo IMSALUD 2024-2027
"Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho"

Aprobado por la junta directiva mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024.

Modificado mediante acuerdos 012 y 013 del 12 de noviembre de 2024.



NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

- INCLUYENTE
- MODERNA
- SEGURA
- AMIGABLE
- LIDER EN HUMANIZACION
- UNIFICADA
- DILIGENTE

EJES DE ACREDITACIÓN BASADOS



CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO - VIGENCIA 2024

26 Proyectos evaluables del plan de desarrollo

24 Proyectos muestran el 100% de cumplimiento

2 Proyectos con cumplimiento del 92% y 95%

99.5% Promedio de cumplimiento de los proyectos definidos para esta vigencia

1/2



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



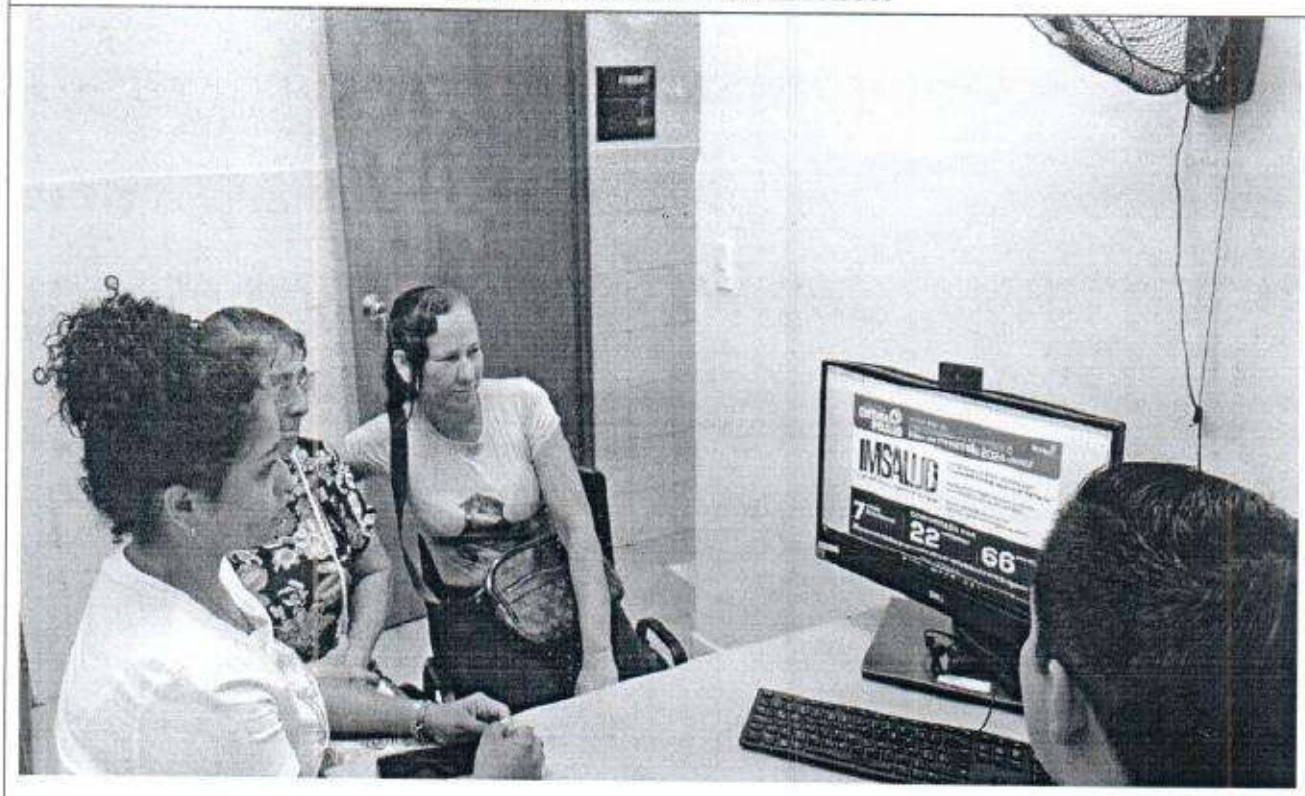
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

reitera el compromiso Institucional de ofrecer servicios profesionales de calidad acorde a la necesidad del usuarios, se informa de manera formal sobre la presente acta de asociación que el horario de atención en la ips de belen es de 7:00am a 11:00 Am de lunes a viernes y sábados de 7.00am a 11 am, ahora bien la hora de agendamiento médico se trabaja segun espacio de servicio en la ips, como se informa el nuevo numero de wtatsapp 3143644500 INGRESA EN EL CANAL DE CITAS, LAS MISMAS SE ESTAN SOLICITANDO DE MANERA PRESENCIAL O VIA PAGINA WEB O POR APLICATIVO WHATSAPP se ofrecen portafolios de servicios para que los usuarios y la comunidad puedan acceder de manera fácil y ágil, de igual manera se recomienda el uso adecuado para agendamiento de citas en la ese imsalud ya sea por la pagina oficial https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al

FOTOGRAFIAS DE PARTICIPACION



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

Se recomienda el buen uso del tapabocas dentro de las instalaciones de la ips dado al alto número de pacientes con enfermedades respiratorias en la ciudad de Cúcuta, se informa que siempre que se puede colaborar con el uso de tapabocas y tengamos de sobra se dará a la comunidad sino existe en despensa no se dará y deberá ser asumido por el usuario que visite la ips, bajo reglamento de ingreso a la ips que se estable en la puerta principal. Se invita a la comunidad de replicar los servicios GRATIS que tenemos en la ips. Se finaliza la reunión firman como soporte de asistencia y evidencia fotográfica por participantes.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23 DE MAYO DEL 2025**

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se recomienda el buen uso del tapabocas dentro de las instalaciones de la ips dado al alto número de pacientes con enfermedades respiratorias en la ciudad de Cúcuta, se informa que siempre que se puede colaborar con el uso de tapabocas y tengamos de sobra se dará a la comunidad sino existe en despensa no se dará y deberá ser asumido por el usuario que visite la ips, bajo reglamento de ingreso a la ips que se estable en la puerta principal. Se invita a la comunidad de replicar los servicios GRATIS que tenemos en la ips. Se finaliza la reunión firman como soporte de asistencia y evidencia fotográfica por participantes.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23 DE MAYO DEL 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Hidalfo Peña	5128624	3227357427	
Herd. P. Sánchez	60398610	3174595164	Herd. Sánchez
Barbosa Pavi[illegible]	60302597	3107098254	Barbosa Pavi[illegible]
Gregoria Vivas Cote	60.378.639	3223010063	Gregoria V. C.

ELABORADO POR:

BRANDON ESTIBEN BARBOSA COLMENARES
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LAS ACTIVIDADES DE ATENCION AL USUARIO EN LAS UNIDADES BASISCAS DE LA ESE IMSALUD -IPS BELEN