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

<b>FECHA:</b>	<b>29 DE AGOSTO DE 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>2:00 PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>3:10 PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>UBA POLICLÍNICO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DE 2025.</b>
--------------------------------	---

### 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 periódico de incidencias de PQRSDF correspondiente al mes de junio 2025 en la reunión mensual con la asociación de usuarios de las UBA e IPS.
6. Socialización de la política de participación social en salud de la ESE IMSALUD.
7. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
8. Proposiciones y varios.
9. Evidencia fotográfica.

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**1.** Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la UBA POLICLÍNICO siendo las 2:00 pm con el personal convocado.

Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumplimiento de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

Queremos recalcar enfáticamente que cada uno de los miembros de nuestra asociación posee una importancia crucial e insustituible para el desarrollo y éxito continuo de la ESE IMSALUD en Cúcuta. Su compromiso inquebrantable, la diversidad de sus valiosos aportes y su participación activa y constante no solo son fundamentales, sino verdaderamente vitales para que podamos alcanzar de manera conjunta todos nuestros objetivos institucionales y, de este modo, fortalecer significativamente el impacto positivo y la huella transformadora que nuestra institución busca dejar en la comunidad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante, dinámica y sumamente entusiasta para invitar y dar la más cálida bienvenida a aún más individuos que deseen unirse a nuestro grupo. Creemos firmemente que cada nueva incorporación enriquece de manera exponencial nuestra ya diversa y vibrante comunidad, trayendo

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

consigo frescas perspectivas, innovadores talentos y un renovado entusiasmo que impulsará aún más nuestras iniciativas.

Se realizó el llamado a lista para verificar el quórum necesario para dar inicio a la reunión. Se registró la ausencia de la señora María Nicolosa Rincón, quien presentó una excusa médica que justifica su inasistencia. De igual manera, las señoras Luz Helena Maldonado y Marlin Yulieth Barrera no pudieron asistir por diferentes motivos personales. Por ello, se les extiende una cordial invitación a participar en la reunión del próximo mes. Agradecemos el compromiso de los demás miembros presentes, cuya asistencia fue fundamental para poder dar inicio a la agenda del día y abordar los puntos propuestos.

NOMBRES APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DIRECCION Y / TELÉFONO
Elizabeth Baltazar (Invitada)	38964598	Palmeras parte baja mz 40 lote 30 3223370907
Sandra Pérez (EDIL invitada)	1090505095	Mz 11 lote 24 los almendros 3172206568
Isabel Teresa Meneses	60287581	Palmeras parte alta lote 31 apt 1 3229167104

**1. OBJETIVO:**

Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas; capacitando en temas de participación 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**

2. Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por nuestros usuarios. Este espacio es vital, ya que nos permite hacer un seguimiento minucioso del proceso de cada iniciativa, evaluar las mejoras que se han logrado y, de manera crucial, identificar con precisión en qué áreas debemos intervenir proactivamente para optimizar nuestros servicios y procesos internos. Es un ciclo constante de retroalimentación y acción que asegura un impacto real.

3. Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además, y para garantizar que la información llegue a todos, una copia de la convocatoria es fijada en la cartelera informativa ubicada estratégicamente en la sala de espera del área de Urgencias de la ESE IMSALUD.

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.



4. Se le recuerda a la asociación que si presentan ausencias con tres reuniones faltantes; concurrentes serán excluidos de la asociación.


Se hacen presentes, 10 representantes de la asociación; 1 Edil; 1 usuaria invitada por lo tanto si hay quorum. 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

compromiso con la ESE IMSALUD.


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

Se destacó la labor de la **Asociación de Usuarios** en la búsqueda de nuevos miembros. Como parte de sus estrategias, se han realizado **charlas educativas en las salas de espera y actividades de integración**, como la siembra de plantas el día 15 de agosto, con el objetivo de fomentar la participación comunitaria. Así mismo, se resalta el compromiso de cada miembro de la asociación, quienes han invitado activamente a más personas a unirse a la **UBA Policlínico**.

**DERECHOS**  
 Trato digno  
 Obtener información clara  
 Calidad sin barreras  
 Historia clínica confidencial  
 Elevar PQRSDF

**DEBERES**  
 Fortalecer los hábitos de vida saludable  
 Amar nuestra ESE IMSALUD  
 Legalidad en su actuar  
 Tratar dignamente  
 Entregar información clara oportuna y suficiente



Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015

**IMSALUD LE RECUERDA:**  
 "No sea TOCHE, exija sus derechos y no FALTE a sus deberes"  
 "Ole TOCHE, no FALTE"

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

## 5. INFORMACIÓN SOBRE LA ESE IMSALUD

## DERECHOS

- **TRATO DIGNO:** Como nos gustaría ser tratados.
- **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 CLÍNICA CONFIDENCIAL:** 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 HÁBITOS 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, 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



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 LABORATORIO**

- INGRESANDO A LA PÁGINA <http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados>
- RESULTADOS DE LABORATORIO
- CLIC EN USUARIO
- DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DÍGITOS DEL DOCUMENTO
- POR ÚLTIMO, INGRESAR Y DESCARGAR.

**SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA**

- 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](mailto:info@imsalud.gov.co).

En nuestro portafolio de servicios contamos con Sala de rayos X, hospitalización, urgencias, laboratorios y la mejor atención por parte de nuestro personal.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

*“Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho”*



### MISIÓN

Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en Cúcuta.

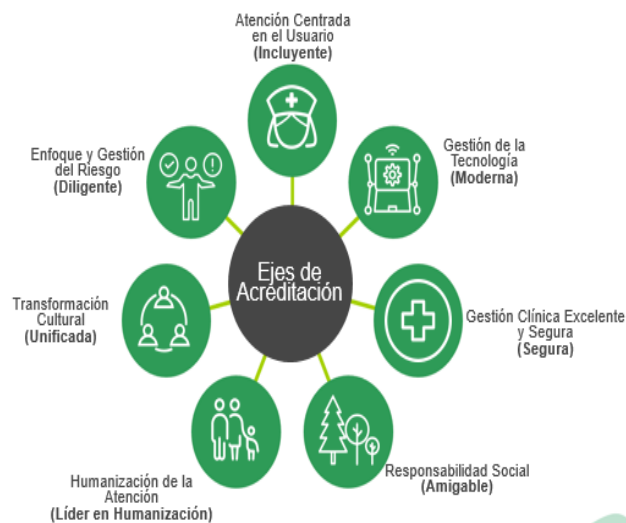
### VISIÓN

En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.



## EJES DE ACREDITACIÓN

### 2. EJES DE ACREDITACIÓN



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

La reunión de la asociación de usuarios se rige como un espacio fundamental para fomentar un entendimiento integral entre los representantes de los usuarios y la operatividad interna de la UBA. A través de estos encuentros, los miembros tienen la oportunidad de conocer de cerca la estructura organizacional y el trabajo esencial que se lleva a cabo en la unidad. De igual forma, en un ambiente de colaboración y bajo la coordinación del responsable designado, se propicia la escucha activa de las opiniones, inquietudes y sugerencias de los usuarios, fortaleciendo así el vínculo entre comunidad - institución y contribuyendo a la mejora continua de los servicios ofrecidos.

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 Felicidades 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 E.S.E 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.

En la E.S.E. IMSALUD, implementamos un marco regulatorio para la gestión de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDf)**. Nuestro objetivo es garantizar una atención eficiente, eficaz, oportuna, objetiva, consistente e imparcial. Además, priorizamos la revisión de comunicaciones importantes, especialmente las de la población vulnerable del municipio de San José de Cúcuta, incluyendo la zona rural.

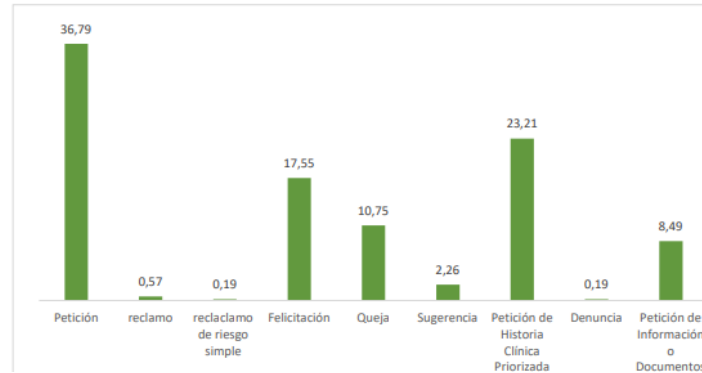
La **Oficina de Información y Atención al Usuario** es la encargada de elaborar el informe de gestión y seguimiento de las PQRSDf. Sus funciones incluyen recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, así como hacer seguimiento y control del trámite y las respuestas de las dependencias de IMSALUD. Esto nos permite identificar necesidades y oportunidades de mejora en la atención, y visibilizar la información sobre los trámites y servicios institucionales cuando los usuarios presentan inconformidades.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DEL AÑO 2025**

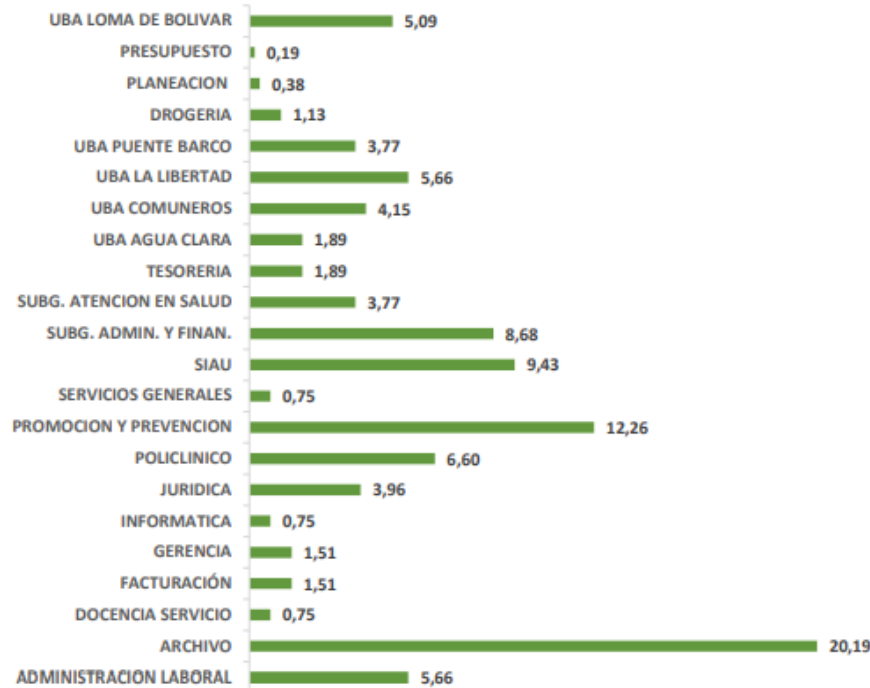
Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



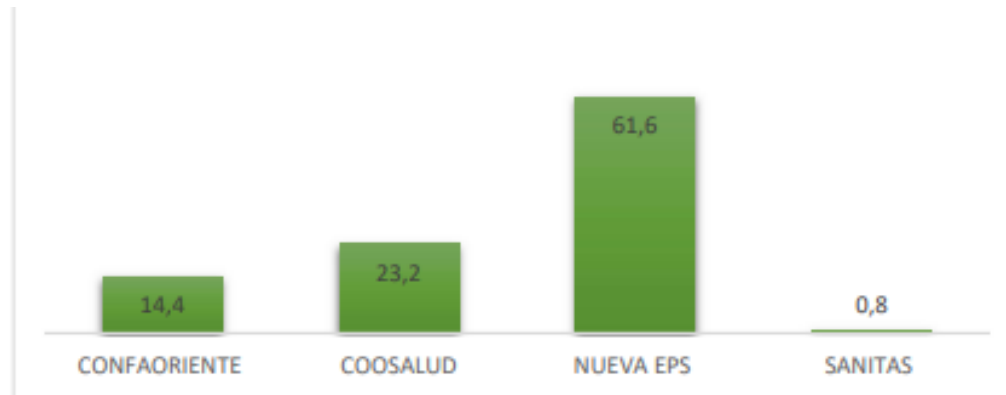
En el transcurrir del mes de junio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 530 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un análisis donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 195 (36,79 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 123 (23,21 %) y las peticiones de información o documentos 45 (8,49%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 64 % de las comunicaciones con los usuarios se realizar por medio del mecanismo de las peticiones respetuosas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En el cuarto lugar y resaltando entra las 6 UBA, aparece ubicado EL POLICLINICO con un peso relevante de solicitudes (35 radicados, 6,60 %), seguido de la UBA LA LIBERTAD (30 radicados, 5,66 %) la UBA LOMA DE BOLIVAR (27 radicados, 5,09 %), UBA COMUNEROS (22 radicados 4,15 %) la UBA PUENTE BARCO (20 radicados, 3,77 %), y la UBA AGUA CLARA (10 radicados, 1,89 %) pues cuando se suman, las unidades básicas de atención representan un 27.16 % de la carga global, lo que subraya la importancia de fortalecer los procesos de respuesta en los puntos de contacto directo con la comunidad.

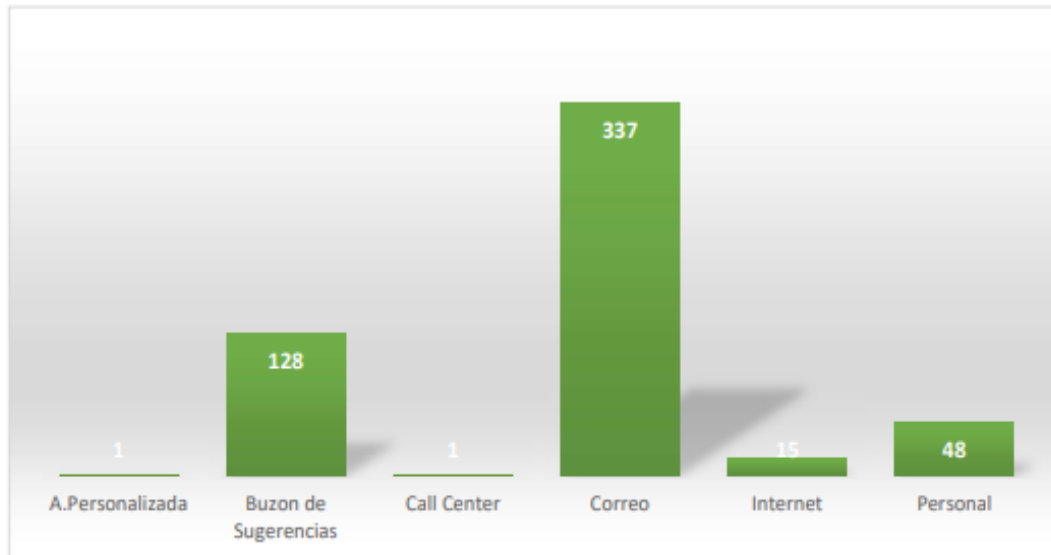
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



La E.A.P.B. con más solicitudes radicadas exactamente 77, equivalentes al 61 % proceden de usuarios afiliados a Nueva EPS, ese bloque combina 36 felicitaciones, 18 quejas, 19 peticiones y 4 sugerencias, lo que confirma una percepción ambivalente donde los usuarios valoran múltiples aspectos del servicio, pero reportan con menor frecuencia barreras o inconformidades que ameritan un seguimiento particular. Coosalud ocupa el segundo lugar con 29 actuaciones (23,2 %) 15 felicitaciones, 10 quejas, 2 peticiones y 2 sugerencia; la proporción de inconformidades frente a reconocimientos es baja y permite identificar un avance significativo para una atención en calidad y sin barreras sin embargo sugiere revisar los tiempos de autorización y la oportunidad de las citas. Más atrás aparece Comfaorienté con 18 radicados (14,4 %); la proporción de inconformidades frente a reconocimientos es alta toda vez que nos encontramos con 6 felicitaciones y 4 quejas, así mismo las 5 peticiones, 1 sugerencia, 1 reclamo y un 1 reclamo de riesgo simple apuntan a situaciones puntuales más que a problemas sistémicos. Finalmente, Sanitas apenas registra una queja, 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Figura 5 Medios de recepción de las PQRSDF.



Para el mes de junio del 2025 radicaron a la ESE IMSALUD 530 solicitudes a través de cinco medios, el correo electrónico es, con diferencia, el más utilizado ya que por este medio se radicaron 337 solicitudes, lo que equivale a casi el (63%) del total general. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 128 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por la atención presencial que generó 48 solicitudes, medio que viene en decadencia puesto que a diferencia de los meses anteriores su utilización disminuyó significativamente, mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo 15 solicitudes, 1 por call center y el módulo de atención personalizada, que de igual forma contabilizó 1 solo radicado. Con base en lo anterior podemos concluir la preferencia muy bien marcada en la utilización del correo electrónico como medio de interacción directa con los usuarios y esto se explica porque allí se concentran la mayor cantidad de solicitudes en caminadas al derecho fundamental de la petición discriminados de la siguiente manera según su tipo; derechos de petición generales 170, seguido por 114 peticiones de historia clínica y 44 solicitudes de información o de copias documentales. Por este mismo medio solo se identificaron, pero no sin menos importancia 6 quejas, 1 reclamo, 1 reclamo de riesgo simple y 1 felicitación de modo que el correo sigue siendo la vía predilecta para reclamar información de manera rápida y con prueba documental que brinda una garantía de eficiencia y celeridad. El buzón de sugerencias ayuda a evidenciar un modo de comunicación distinto en los puntos de contacto directo con la comunidad ya que permite identificar la calidad en la prestación de los servicios, pues 88 usuarios lo emplearon para felicitar, 10 para aportar ideas de mejora



DESARROLLO DE LA REUNIÓN


y 27 para expresar quejas; hubo, además, 2 reclamo y 1 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 1 denuncia y, al mismo tiempo, concentró 19 quejas y 14 peticiones 9 peticiones de historias clínicas, junto a ellas, los funcionarios recibieron 4 felicitaciones, 1. 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, 5 quejas y 1 sugerencia, evidencia un presunto desconocimiento por parte de las comunidades de estos medios de comunicación; lo que invita a potenciarla con formularios claros y una promoción visible que permita 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.

6. Política de Participación Social en Salud Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024.

Resolution document header and body text, including 'RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024 (27 DE NOVIEMBRE DE 2024)' and 'POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSIÓN 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD'.

Resolution document header and body text, including 'RESOLUCIÓN' and 'Fecha: 27/09/2024'. It contains several articles detailing administrative and operational changes.

Resolution document header and body text, including 'RESOLUCIÓN' and 'Fecha: 27/09/2024'. It contains articles 4, 5, and 6, along with a signature and official stamp.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>	<b>Código: DIE-01-PC-03</b> <b>Versión: 03</b>
	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD</b>	<b>Fecha: 26/11/2024</b>

**TABLA DE CONTENIDO**

JUSTIFICACIÓN..... 3

1. MARCO NORMATIVO ..... 3

2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5

3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD ..... 5

3.1. Objetivo General..... 5

3.2. Objetivos Específicos ..... 5

4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD ..... 6

5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD ..... 9

6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD ..... 10

7. COMUNICACIÓN..... 11

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN ..... 12

9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS ..... 13

El equipo del **Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)** de la **UBA Policlínico** socializó con los miembros de la **Asociación de Usuarios el Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud (PPSS)** de la ESE IMSALUD. Este plan tiene como objetivo principal garantizar la participación social, reconociéndola como un derecho fundamental a la salud. Para lograrlo, se establecieron diversas estrategias, entre las que se incluyen: la organización de **dos Foros comunitarios** (uno en zona rural y otro en zona urbana) para fortalecer la participación; la ejecución de **cuatro campañas semestrales de divulgación masiva** para dar a conocer los canales de atención y los mecanismos de **PQRSDF** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), asegurando la confianza y privacidad de los usuarios; la promoción del derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento a través de la **generación de capacidades** con un lenguaje inclusivo y humanizado; el fortalecimiento de la capacidad institucional mediante la **plataforma virtual de la ESE** y cursos cortos; la promoción de la cultura del **autocuidado** y la defensa del derecho a la salud; y la **caracterización de**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**grupos sociales** con un enfoque diferencial para garantizar la participación en el proceso de rendición de cuentas de la ESE IMSALUD.

7. En el marco de las propuestas presentadas para fortalecer la participación de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios en la **UBA Policlínico**, se informa que el área de coordinación ha asumido la responsabilidad de su revisión y gestión. Dicha área se encargará de realizar un análisis exhaustivo de cada iniciativa, evaluando su viabilidad operativa, presupuestal y de recursos humanos. La intención es asegurar que las propuestas puedan ser aplicadas de manera efectiva y sostenible dentro de la institución. Este proceso se realiza con el firme compromiso de la **ESE IMSALUD** de responder a las necesidades de la comunidad y garantizar que las acciones implementadas contribuyan directamente al bienestar y la satisfacción de todos los usuarios.

8. En este punto de la agenda, se estableció un espacio de diálogo abierto y constructivo, cediendo la palabra a los miembros de la Asociación de Usuarios. La participación activa de los asistentes, en compañía del coordinador, permitió expresar de manera directa sus solicitudes, inquietudes y sugerencias. La finalidad de este espacio es doble: por un lado, fortalecer la comunicación bidireccional entre la **UBA Policlínico** y la comunidad que representa la Asociación; y por otro, obtener una retroalimentación valiosa que sirva como insumo directo para la **mejora continua** de los servicios. Se deja constancia de que todas las observaciones y propuestas realizadas serán analizadas por las áreas pertinentes para su debida gestión, con el compromiso de que cada solicitud sea considerada en el plan de acción para el beneficio de los usuarios.

**9.EVIDENCIA FOTOGRAFICA**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

*Evidencia fotográfica miembros de la Asociación de usuarios UBA Policlínico reunión mes de AGOSTO*





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. Implementar un filtro para el agua en el servicio de urgencias.
2. Implementar más jornadas para embellecimiento del jardín frente a la UBA (para el encercado)
3. Implementar sillas de ruedas para los usuarios.
4. Implementar más camillas en área de urgencias.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 25 DE SEPTIEMBRE DE 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ana Revolina	27835781	3143125533	Ana Revolina
Alix Cecilia Adelle Ray	60.340325	3228812841	Alix Cecilia Adelle Ray
Claribel Leonor Ferber	60.282.347	3104869160	Claribel Leonor Ferber
Luz Marina Duarte Torres	60299979	3012271338	Luz Marina Duarte Torres
A Elizabeth Baltazar	38964598	32233908	A Elizabeth Baltazar
Sandra Milena Perez	1090505095	3172206568	Sandra Milena Perez
Aracely Torrado	60290354	3123692844	Aracely Torrado
Giovanny Dioces B	88223383	3114982283	Giovanny Dioces B
Maria E parra	60293001		Maria E parra
Laura Handal B	60342715	313 2312515	Laura Handal B
Isabel Escobar Ortiz	60287581	3229167104	Isabel Escobar Ortiz



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
Alvaro Mauricio Delgado Arceles	13466718	3203407043	
Ylieth Cabezas	1193235705	3222699538	Ylieth C
Leidy D. Forero	1090.179.435	3123595439	

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

<b>FECHA:</b>	<b>25 DE AGOSTO 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>2:00 PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>3:30 PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS OSPINA PEREZ</b>		

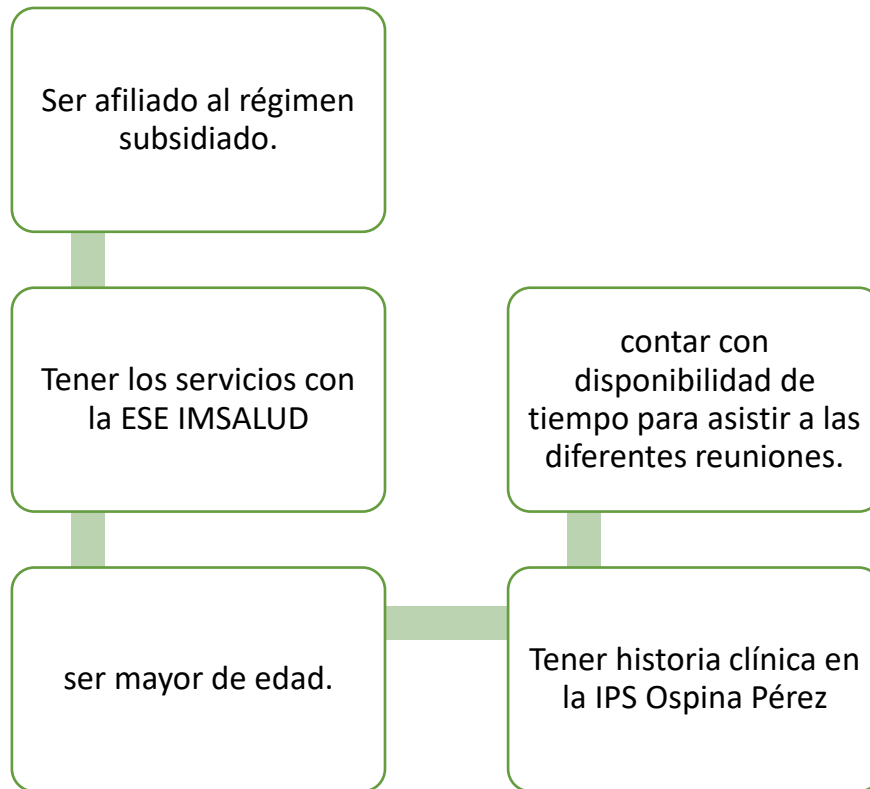
<b>Objetivo de la reunión:</b>	Reunión Mensual de asociación de usuarios del mes de agosto 2025
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 02:00 pm del día miércoles 25 de agosto del año 2025, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS Ospina Pérez en la oficina SIAU, cumpliendo con el orden del día:</p> <p><b>1 Llamado a lista</b></p> <p>se realiza llamado de asistencia a los miembros de la asociación de usuarios, en donde asisten los siguientes usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sorely Marisol</li> <li>• Carlos Rico Pérez</li> <li>• Luis Alfonso Carrillo</li> <li>• Ramon Salazar</li> </ul>


**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- Ausencia Fernando leal y Leonel Enrique Luna por motivos personales


Se les recalca a los integrantes de la asociación los criterios para poder permanecer en la asociación



- 2. Lectura y aprobación del acta anterior:** Se realizó lectura del acta anterior, donde brinda un contexto de la IPS Ospina Pérez en cuanto al funcionamiento y observaciones de mejora, con el fin de que se tenga una participación activa, con el objeto de generar nuevas ideas y acciones de mejora. La Acta fue aprobada
- 3. Medios de Convocatoria.** Se realizó convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp, llamada telefónica y circular en la cartelera informativa y oficio de invitación.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**




**4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.**

Se continuará con el proceso de convocatoria para nuevos integrantes de la asociación, a través de las charlas diarias en sala, el voz a voz con los usuarios y la invitación publicada en la cartelera informativa. Además, se llevará a cabo lo siguiente:

- En la cartelera informativa se publicará la fecha de la reunión mensual, así como la invitación a nuevos usuarios interesados en conformar la asociación de usuarios.
- Se indagará y establecerá comunicación con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, con el fin de que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos establecidos en el procedimiento.
- Se buscará también la vinculación de líderes comunales, invitándolos a participar e identificar personas de la comunidad que cumplan con los requisitos para hacer parte de la asociación.

Se socializa con la asociación y los presentes la importancia de vincular a la población migrante.

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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

#### 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 explicación de la Misión y Visión de la ESE IMSALUD

Misión:	Visión:
<b>Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en Cúcuta.</b>	En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.

La promotora SIAU da explicación sobre los Derechos y Deberes



Se da explicación sobre la "Propuesta de valor" y eje de acreditación, la promotora Siau explica el significado de cada sigla IMSALUD.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



Se habló del buzón de sugerencia 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; si hay inconformidad en la atención los funcionarios serán cambiados de lugar; también se les dijo que la única persona que abre el buzón es la promotora SIAU. El buzón se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos., de los cuales hay un acta firmada.

Se socializo los PQRSDF MES JULIO-AGOSTO

JULIO	AGOSTO
<b>4 quejas</b>	1 queja
<b>2 reclamos</b>	
<b>1 sugerencia</b>	

Seguidamente La promotora siau explico el PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO que es un instrumento estructurado que permite recolectar datos de satisfacción de usuarios mediante formatos específicos, evaluarlos y

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

analizar resultados con el objetivo de mejorar la calidad del servicio. Su cumplimiento incluye el llenado correcto de formularios, la elaboración de informes periódicos y su socialización con la directiva para promover ajustes y mejores prácticas. Sin embargo, auditorías han identificado debilidades en la implementación, como formatos mal diligenciados y ausencia de socialización formal

La promotora SIAU realiza 110 encuesta de satisfacción al cliente externo mensual

- 40 consulta externa
- 35 odontología
- 35 pym

Ya por terminar se les explica Detalles específicos del procedimiento en IMSALUD "Procedimientos de caracterización de grupos de valor"

**Objetivo principal**

El ejercicio de caracterización busca diseñar e implementar la gestión institucional adaptada a los usuarios, entendidos como grupos de valor. Al identificar sus características e intereses, se pueden enfocar mejor los esfuerzos institucionales y mejorar la rendición de cuentas.


**Variables utilizadas**

El análisis incorpora variables demográficas recomendadas en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del gobierno colombiano —ubicación, edad, género, nivel educativo y estrato socioeconómico— para segmentar adecuadamente a los grupos de valor.

**Responsabilidad institucional**

La oficina encargada de llevar a cabo este procedimiento es la **Oficina de Planeación y Atención al Usuario** de IMSALUD.

**6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.**

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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- la doctora Mariana ya no estará laborando en la IPS.
- La IPS cuenta con un médico adicional en la jornada tarde y mañana. (por una semana el doctor Navas no estuvo laborando.)
- Se explico el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS
- Se cuenta con una odontóloga y auxiliar hasta las 2:00 p.m.
- Se cuenta con un vacunador nuevo – inicio 11 de agosto.
- El último viernes de cada mes no se tiene servicio de vacunación, están en elaboración de informes mensuales.
- se cuenta con 2 facturadoras se turnan (mañana- tarde)

Se da por terminada la reunión a las 03:30 pm, manifestando agrado e interés por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron más conocimiento en la información que se les brindo.

#### 7. Proposiciones y varios.


- La asociación sugiere no realizar cambios de personal en la IPS, ya que manifiestan que están funcionando bien, que han mejorado mucho.
- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS Ospina perez, así como con la disponibilidad de agenda ofrecida. Se les motiva a participar en los diferentes programas de Promoción y Mantenimiento (PyM).
- La asociación sugiere que cualquier tipo de trabajo o mantenimiento dentro de la IPS se realice en horarios en los que no haya atención al público ni presencia de pacientes, ya que pueden presentarse accidentes. Además, el ruido y el polvo generan incomodidad y afectan la tranquilidad del entorno.
- Contar con la presencia de la Coordinadora de la UBA de comuneros, ya que no la conocen y les gustaría articular acciones.

#### 8. Evidencia fotográfica.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



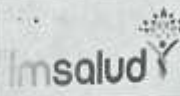
**Miembro de la asociación de usuarios – Coordinación IPS OSPINA PEREZ**

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

**PROPOSICIONES Y VARIOS**


- se agradece la adecuación de la IPS, pero se sugiere que las acciones se realicen con la IPS sola que no haya pacientes, ya que se pueden presentar incidente y el ruido y polvo genera incomodidad.
- se actualizo el acta de conformación de la asociación de usuarios, ya que estaba con fecha de julio del 2023 y el proceso se debe realizar cada 2 años.

<b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b>	<b>Fecha tentativa 15 de septiembre</b>
-------------------------------	---

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


REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
<i>C. E. P.</i>	13606548 PT	3043218942	<i>C. E. P.</i>
Saeths marisol	4126230	300616341	<i>Saeths marisol</i>
Ramon Salazar	12266252	3239170990	<i>Ramon Salazar</i>
Luis Alfonso Castillo	13190063	3161638420	<i>Luis A. Castillo</i>

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

<b>FECHA:</b>	<b>19 DE AGOSTO DE 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>3:00 PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>4:30 PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS SEVILLA</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DE 2025</b>
<b>Agenda</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros, socialización de la circular 300-003</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Proposiciones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<p>Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS SEVILLA siendo las 3:00 pm con el personal convocado.  Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.  Verificando que en el cumplimiento de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.</p> <p>Recalcando por parte de la oficina de SIAU los <b>DEBERES Y DERECHOS</b> y nuestro <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD.</b>  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.</p> <p>Se le recuerda a la asociación que si presentan ausencias con tres reuniones faltantes; concurrentes serán excluidos de la asociación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al llamado se hacen presentes, cuatro (6) representantes de la asociación , y dos (2) usuarios que se integran el día de hoy a la asociación de la IPS Sevilla.</li> </ol> <p>Se expone que el trabajo de la Asociación, es como base fundamental, ser voceros de la</p>
---

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

comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.

2. Sin compromisos adquiridos en el acta anterior.

3. Se realiza la invitación a la reunión por los diferentes medios como de WHATSAPP, Cartelera Informativa, y llamada telefónica para confirmación de la asistencia.

4. Las estrategias que se hacen para la invitación de los integrantes para la conformación de la Asociación de Usuarios es por medio de las Charlas diarias, para que repliquen la información o cuando se brinda una Orientación.

5. Con el objetivo de socializar el plan de contingencia y adecuaciones menores, se brindar información ante los representantes de la Asociación de Usuarios Presidente de junta de acción comunal líderes comunitarios y comunidad en general de la IPS Sevilla.

**6. Se creo la constitución de usuarios de la IPS Sevilla.**  
**19 DE AGOSTO DE 2025**

#### **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 CLÍNICA CONFIDENCIAL:** 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 HÁBITOS 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. 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



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

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

### RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIO

- INGRESANDO A LA PAGINA  
<http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados>
- RESULTADOS DE LABORATORIO
- CLICK 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



#### MISIÓN

Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en Cúcuta.

#### VISIÓN

En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.

""Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho""

Activar Windows  
Vea Configuración para activar Windows.

### PROPUESTA DE VALOR



2024 - 2027

**IMSALUD**

**INCLUYENTE**  
Cabemos todos.

**MODERNA**  
Capacidad de adaptarse a los cambios.

**SEGURA**  
Con adherencia a guías y protocolos.

**AMIGABLE**  
Facilitadora de los procesos para los usuarios.

**LÍDER**  
En humanización.

**UNIFICADA**  
Trabajamos bajo los mismos principios.

**DILIGENTE**  
Agilidad y prontitud en lo que se debe hacer.

Activar Windows  
Vea Configuración para activar Windows.

## 2. EJES DE ACREDITACIÓN



Con esta iniciativa se busca dará fortalecimiento al buen servicio de salud para la comunidad contando con siete (7) ejes de los cuales se ejecutan cada vez que el usuario visita su IPS / UBA para el servicio que este requiere.

- ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO
- GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA
- GESTIÓN CLÍNICA EXCELENTE
- RESPONSABILIDAD SOCIAL
- HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN
- TRANSFORMACIÓN CULTURAL
- ENFOQUE Y GESTIÓN DEL RIESGO

## Principales Mejoras del Grupo de Estándar de Direccionamiento



**Seguridad del paciente:** Cuenta con referente y equipo debidamente conformado, para garantizar el despliegue y seguimiento de los lineamientos establecidos en la política y el programa institucional. Línea estratégica PDI Imsalud Segura.

**Humanización:** Cuenta con referente y equipo de despliegue institucional, además se articula con el proceso de atención al usuario para obtener los datos de resultados directamente de la fuente – los usuarios. Línea estratégica PDI Imsalud Líder en Humanización.

**Programas de Fármaco vigilancia, Tecno vigilancia y Reactivo vigilancia:** cada uno de ellos con responsable de su actualización, seguimiento e implementación. Línea estratégica PDI Imsalud Segura.

**SEGURIDAD DEL PACIENTE :** Cabe recordar que desde que el momento que el paciente ingresa a cada una de nuestras instalaciones cuenta con instrucciones a seguir para el cuidado y responsabilidad.

**HUMANIZACIÓN :** Hace parte del Trato Digno y líneas estratégicas en la atención del paciente.

**PROGRAMAS DE FARMACOLÓGICO, TECNO VIGILANCIA Y REACTIVO VIGILANCIA:** La responsabilidad de su actualización y seguimiento línea estratégica PDI Imsalud Segura.


Medidas para la Red Nacional de Tecnovigilancia

El Invima solicita que desde los programas institucionales de Tecnovigilancia se realice la búsqueda activa para la detección de los eventos e incidentes que involucren el producto referenciado y se notifiquen al Invima.

Si desea obtener mayor información comuníquese con el Invima a:  
[tecnoreactivo@invima.gov.co](mailto:tecnoreactivo@invima.gov.co)

En los siguientes enlaces podrá acceder directamente a la información de su interés en la página web del Invima.

Realizar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias Consultar registros sanitarios Realizar reportes en línea de eventos adversos  
Farmacológico Reactivo vigilancia

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

Tecnovigilancia.

En los días 24 al 26 de julio se llevo a cabo la feria de "CÚCUTA" se vivió el colorío desfiles de carrozas y reafirmo que es ciudad destino ,ESE IMSALUD liderada por el Gerente. El DR JAVIER ORLANDO PRIETO,junto a la secretaria de salud Municipal liderada por la DRA TAIZ ORTEGA TORRES,

El día 25 de julio se llevo a cabo la capacitación en el auditorio de la UBA comuneros a los funcionarios de la IPS Sevilla dirigido por el doctor PALMA sobre IAMI .

Se comparte de numero de linea **WHATSAPP 3143644500** donde se informa la atención de lunes a viernes de 7:00 am - 3:00pm.

Como también la nueva dirección donde recibirán su atención del servicio, Manzana J3 Lote 9 Barrio Atalaya con el mismo horario que se venia atendiendo actualmente.



Imsalud Chatcenter EMSITEL

**CITAS MEDICAS IMSALUD**  
**AL**  
**NUMERO DE SOLO**  
**WHATSAPP**  
**3143644500**  
**HORARIO DE ATENCIÓN**  
**7:00am - 3:00pm**  
**LUNES - VIERNES**

También se puede acceder a la cita medica presencial, o cuando no asista un paciente se puede reemplazar por el que viene a solicitar la cita, desde la virtualidad pueden solicitar cita medica los pacientes como adulto mayor, menores de 18 años, personas en condición de discapacidad y embarazadas.

#### **4. LINEA ÉTICA DE COBRO INDEBIDO**

Como parte del monitoreo al cumplimiento del Programa Empresarial de **Ética** y Complace, abrimos la **Línea Ética** a través de la cual, los grupos de interés pueden reportar el incumplimiento de lo definido en el programa, particularmente en lo relacionado con fraude, corrupción, **soborno**, lavado de activos y financiación del terrorismo.



**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

Se invita a visitar nuestra pagina WEB en la cual se encontraran TRAMITES Y SERVICIOS para el beneficio de todos los Usuarios al momento de recibirlos.

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

1. Se le informa a la próximas fechas para la contingencia.
2. Se compartirá información por medio de WhatsApp y carteleras informativas.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**


**16/09/2025**


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
ODILIA BAEZ	60380980	3146791832	
REMIGIA CARDENAS	27588474	33223525022	
LEONOR SANMIGUEL	27588474	3007443179	





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

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

Cúcuta, Norte de Santander, 13 de Agosto de 2025

**DE:** Oficina SIAU – Sede Administrativa ESE IMSALUD  
IPS Sevilla

**PARA:** Asociación de Usuarios IPS Sevilla  
Presidente de Junta de Acción Comunal, Ediles y  
Líderes Comunitarios del Barrio Sevilla.

**ASUNTO:** Socialización Plan de Contingencia adecuaciones  
menores en la IPS SEVILLA.

### **CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS LÍDERES COMUNITARIOS**

Para la ESE IMSALUD, es un placer invitar todos los miembros de la asociación de usuarios de la IPS SEVILLA, Presidente de Junta de Acción Comunal, Ediles y Líderes Comunitarios del Barrio Sevilla.

Lo anterior, con el objetivo de socializar el Plan de Contingencia adecuaciones menores en la IPS SEVILLA.

**Fecha:** Martes, 19 de Agosto de 2025  
**Lugar:** Av. 8 No. 2AN - 50 Barrio Sevilla - IPS SEVILLA  
**Hora:** 3:00 pm

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

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

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

Página 11 de 12



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024


	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-01 Versión: 04
	ACTA DE CONSTITUCIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

NOMBRES APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA

REGISTRO DE ASISTENCIA - ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRES APELLIDOS	FIRMA	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DIRECCION Y/TELEFONO
Ana Bely García Villamizar	ANA Bely GARCIA V.	60341334	Calle 7a H 7a-38 Sevilla 3170580514
Maribel Moreno	Maribel Moreno	3222112	3222169154
Gustavo Rincon Flores	Gustavo Rincon	13255701	3133073864
Geonel Sandvick	Geonel Sandvick	24588474	Calle 6 de N 830
Doris Maria Perez Lara	Doris Maria Perez Lara	37125343	Av 14-14-105 8 diciembre 3204921765
Mario Vinny Manrique	Mario Vinny Manrique	60327885	calle 14-18-56 Sevilla 3146322913
Carmina James	Carmina James	37232419	calle 14-18-56 Sevilla 320308343
Reinora Gordona	Reinora Gordona	27579082	3223525009
Odilia Boez	Odilia Boez	60380980	M220 casa 29 San Fernando 3146791832

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

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

<b>FECHA:</b>	<b>19 DE AGOSTO DEL 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>7:30 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>09:20 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>UBA LOMA DE BOLIVAR</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Agosto de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 07:30 am del día 19 de agosto de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Loma de Bolivar con el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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 4 integrantes, Diana Granados, Astrid Aguirre, Carmen Salazar, Rosany Soto.</li> <li>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.</li> <li>3. Medios de Convocatoria a la reunión, se realizó convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp.</li> <li>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 y la invitación fue puesta en la cartelera informativa.</li> </ol>

**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, Socialización y retroalimentación del INFORME MENSUAL de PQRSDF en la reunión mensual con la asociación de usuarios de las UBA e IPS.



**Imsalud**

**DERECHOS**  
Trato digno  
Obtener información clara  
Calidad sin barreras  
Historia clínica confidencial  
Elevar PQRSDF

**DEBERES**  
Fortalecer los hábitos de vida saludable  
Amar nuestra ESE  
IMSALUD  
Legalidad en su actuar  
Tratar dignamente  
Entregar información clara oportuna y suficiente

**IMSALUD LE RECUERDA:**  
"No sea TOCHE, exija sus derechos y no FALTE a sus deberes"  
"Ole TOCHE, no FALTE"

Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015

The infographic features the Imsalud logo at the top left. It lists rights and duties in green text. A central illustration shows a female doctor in a white coat and blue stethoscope, wearing a face mask and pointing. The background is a mix of light and dark green shapes.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

8.Evidencia fotográfica



**Miembro de la asociación de usuarios – Auditorio UBA LOMA DE BOLIVAR**



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**

Se dio por terminada la reunión, siendo las 09:20 AM

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

Sin proposiciones y varios

**FECHA PRÓXIMA  
REUNIÓN:**

Fecha tentativa 09/09/2025

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Diana Granado	27590860	3126173188	Diana Granados
Jenny Astrud Aguirre	60370.046.	3185125689	Jenny
Carmen Poir Salazar	60.302.486	3187373763	Carmen Poir
Yaly Jurelson	37886588	3125898414	Yaly
Rosany Soto V.	60301.117	3118417674	Rosany Soto V
Edwin B. Cepeda	88.249.741	3108827740	Edwin
Jesús Pérez E	1220595438 -	3123588267	Jesús
Diana M Rojas B.	1090517901	3183832553	Diana Rojas
Yurley A Oviedo	60450638	3112521105	Yurley
Glora E. Comilla	80341821	3118074263	Glora E Comilla



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**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 cuales se les extendió la invitación al octavo encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 27 de agosto del 2025, enviando recordatorios individual y por medio de llamadas telefónicas y charlas en la sala de espera para las personas que se quisieran vincular, de igual manera en la cartelera informativa se estableció el formato de convocatoria de asociación de usuarios

**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 participantes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar sería colocar en la cartelera informativa la convocatoria a usuario en las charlas diarias y reuniones externas que realizan los líderes para comentarles sobre que se trata una asociación de usuarios para que 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, que cumplan con los siguientes requisitos ser afiliado al régimen subsidiado, tener los servicios con la ESE Imsalud, tener historia clínica en la UBA o IPS a la cual se va a postular, ser mayor de edad, contar con disponibilidad de tiempo. Por lo tanto se vinculan: Eddy viva  
Elsa Sierra, Graciela Moncada, Gerson Zuleta, Ketty Carrillo

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN****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
- 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- 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 les da conocer sobre una capacitacion de los siguientes temas:  
Salud mental, protocolo de atencion a victimas de violencia basada en genero

- Las violencias de género corresponden a cualquier acción o conducta que se desarrolle a partir de las relaciones de poder asimétricas basadas en el género, que sobrevaloran lo relacionado con lo masculino y subvaloran lo relacionado con lo femenino. MinSalud-2024
- La violencia de género se refiere a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. ONU-2024

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

# MODALIDADES DE LA VIOLENCIA

## ✓ Violencia No Sexual

**FISICA**

- Cualquier acto de agresión, mediante el uso de la fuerza que ocasione daños físicos internos o externos a las personas (golpes, empujones, sacudidas, o agresiones con líquidos o sustancias corrosivas)

**PSICOLÓGICA**

- Toda acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas por medio de cualquier conducta que implique perjuicio, afectaciones en la salud psicológica, mental, la autodeterminación, la percepción de sí mismo o el desarrollo personal.

**NEGLIGENCIA Y ABANDONO**

- Acciones u omisiones INTENCIONALES realizadas por parte de quienes son responsables del cuidado de niños, niñas, adolescentes, personas mayores o personas con discapacidad cuando no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, como: salud, protección, educación, nutrición, recreación, soporte emocional e higiene.



## ✓ Violencia Sexual

**ACOSO SEXUAL**

- Todo hostigamiento con contenidos y fines sexuales ejercido de forma unidireccional que genera malestar a la persona

**ACCESO CARNAL**

- Es la penetración del miembro viril por vía anal, vaginal u oral y/o la penetración vaginal o anal con cualquier otra parte del cuerpo humano u otro objeto mediante cualquier mecanismo que anule o limite la voluntad

**EXPLOTACIÓN SEXUAL**

- Es toda acción o comportamiento en el que se induce, constriñe u obliga a una persona a realizar cualquier acto sexual para conseguir u obtener algún provecho económico o de otra índole para sí mismo o para un tercero

**TRATA DE PERSONAS**

- Es todo acto por medio del cual las personas son comercializadas como objetos para satisfacer mercados de explotación sexual y laboral mediante la captación, el traslado, el recibir y acoger a la persona víctima.

**ACTOS SEXUALES**

- Acción o comportamiento sexual diferente al acceso carnal que se realiza en presencia de otra persona, o que incluye tocamientos e inducción a observar contenidos sexuales

**OTRAS VIOLENCIAS SEXUALES**

- Esclavitud sexual, planificación forzada, embarazo forzado, esterilización forzada, aborto forzado, desnudez forzada, etc.

**MUTILACIÓN GENITAL**

- Comprende todos los procedimientos consistentes en la resección parcial o total de los genitales externos, así como otras lesiones de los órganos genitales por motivos no médicos.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Se les dan a conocer puntos claves e importante a la asociación para que obtengan conocimiento sobre cada uno de los terminos, y en llegado caso que presente algun tipo de violencia o lo evidencien y ya sea que se los den a conocer tenga conocimiento como actuar o orientar en llegado caso que hacer.

## QUE ES NECESARIO SABER...

- Todas las VIOLENCIAS se consideran una URGENCIA
- Bajo trato humanizado hablamos de SOBREVIVIENTES y no de VICTIMAS
- El trato humanizado debe garantizarse durante toda la atención que se brinde
- Las Violencias basadas en género son un evento de interés en Salud Pública
- Los derechos de los y las SOBREVIVIENTES de violencia sexual están descritos en la Ley 360 de 1997
- La CONFIDENCIALIDAD forma parte del trato humanizado
- Que existe un Protocolo Institucional para la atención de los y las sobrevivientes...



De igual manera se les da a conocer que todads las violencias se consideran una urgencias, donde se les brinda una orientacion profesonas sobre cada tipo de violencias y sobre el trato humanizado que se debe de tener con cada uno de los pacientes uno de ellos es Garantizar atención humanizada y trato digno- Aplicar la totalidad del Protocolo Institucional,Proporcionar una Historia Clínica debidamente diligenciada – Calidad del Dato, Diligenciar las respectivas fichas de Notificación (Datos Básicos – 875),Garantizar la valoración por SALUD MENTAL a través de la remisión para Valoración por Psiquiatría, Psicología y Trabajo social y demás remisiones que garanticen la Atención integral,Dar SEGUIMIENTO a través de la remisión del Control por Medicina General.

La atencion del usuario:

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Ingreso y caracterización TRIAGE TRIAGE I: Evento dentro de las 72 hrs (EXCEPCIÓN: posterior a las 72hrs exista ideación depresiva, de muerte o suicida , sangrado vaginal o uretral severo secundario a trauma, retraso menstrual con sangrado vaginal y dolor severo, agitación psicomotora, confusión, alucinaciones u otros síntomas y signos físicos o psicológicos que indiquen alto riesgo para la vida o la salud. TRIAGE II: Evento posterior a las 72hrs

También se da a conocer sobre las sugerencias que se encontraron en el buzón de sugerencias en el mes de Agosto , por lo tanto se le explica que las PQRSDf pueden ser radicadas a través de diferentes canales institucionales, tales como el buzón físico disponible en todas las UBAS e IPS, la página web oficial de Imsalud, la ventanilla única virtual, el correo electrónico, o directamente a través del personal de la Oficina de Información y Atención al Usuario(SIAU).Es importante enfatizar que ningún usuario puede ser restringido o limitado en el ejercicio de este derecho, especialmente en el uso de los buzones de sugerencias.

De igual manera se les realizó la invitación al 3er foro rural que se realizara el día jueves 18 de septiembre de 8:00 am a 4: 00 pm en el el salón parroquial de san vicen ferrer del corregimiento de agua clara, se les da a conocer sobre que es un foro es un espacio donde las personas discuten y comparten opiniones sobre un tema de interés común para crear conocimiento colectivo y enriquecer las visiones de los participantes donde van asistir representantes de diferentes entidades.

**6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes**

**en la reunión anterior:** se esperan las respuestas por el área de odontología, para que el servicio este habilitado en las horas de la tarde, que el servicio de urgencias no quede desprotegido en la atención médica

**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 servicio de odontología este habilitado en las horas de la tarde, que el servicio de urgencias no quede desprotejido en la atención médica

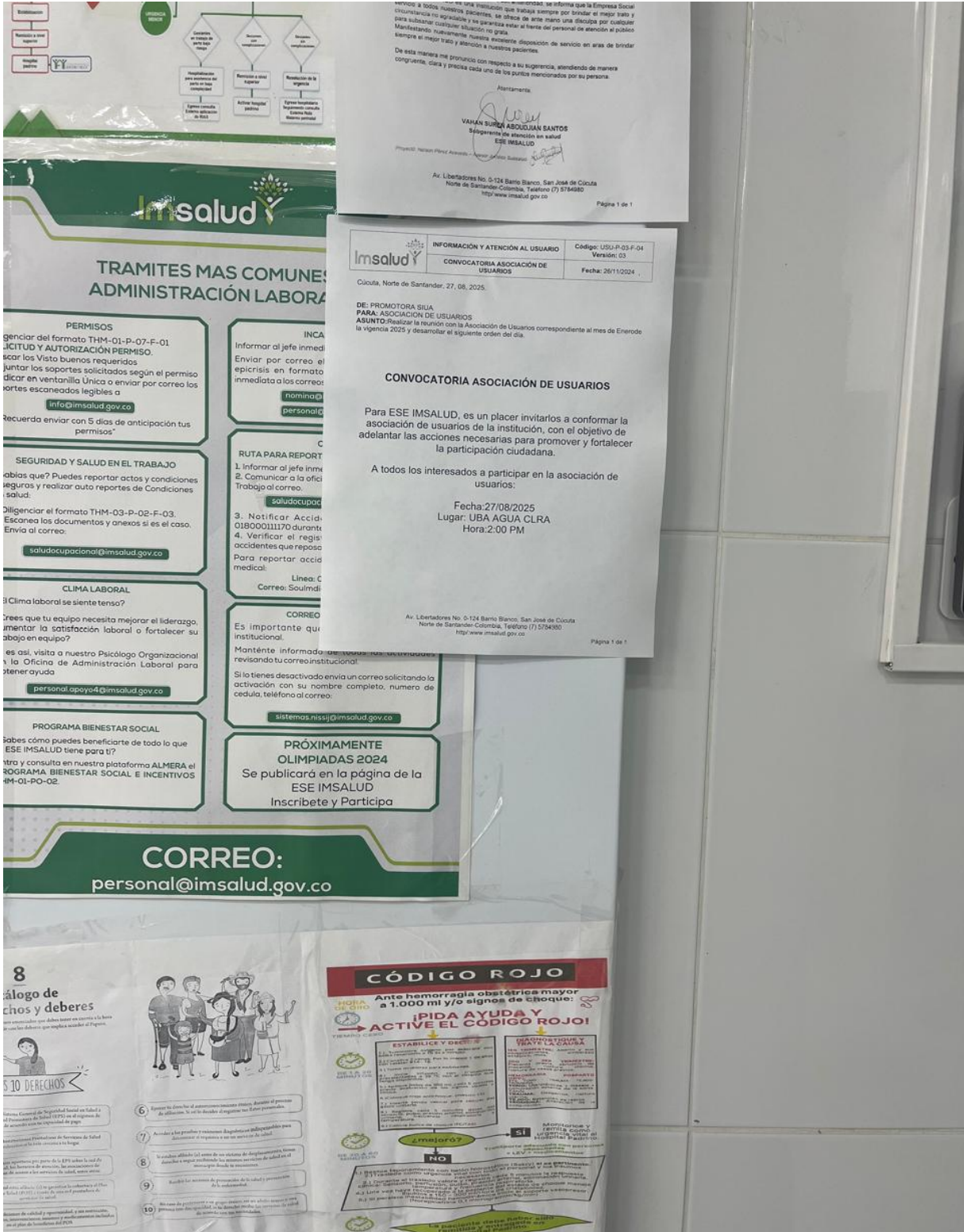
**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**

**25/09/2025**

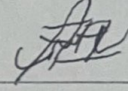
**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**


**Socialización de temas:**





REGISTRO DE ASISTENCIA


Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Elsa Aidee Sierra M	<sup>Regonvivi</sup> 27801207.	Solo whassa 3142955721	Elsa Aidee Sierra M
Eddy Ruth Vargas Roa	60359386.	3229746046	Eddy Ruth Vargas.
Freida Alencade	60-358973	3204781709.	Freida Alencade
Gerson Zuleta Conde	13303843	3202757675	Gerson Zuleta Conde
Ketty Carrillo	8043491	3142717602	
Yolky Katriana	1010103026	3168865013	Yolky n. = 0

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

<b>FECHA:</b>	<b>28-08-25</b>	<b>-ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>8</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>8:30am</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>9:30am</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>BELISARIO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 2025
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 8:30 AM del mes de Agosto 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> </ol> <p>Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Helena Rojas.</li> <li>* Nayibe Arevalo</li> <li>* Mayra Triana.</li> <li>* Gladys Labarca .</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior</li> </ol> <p>Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para</p>

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

## 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 invitó 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, además 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 pqr sdf, 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.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizó 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.

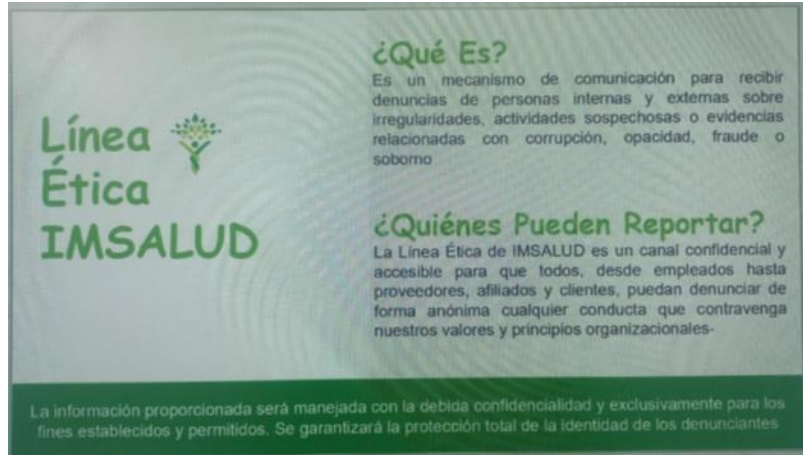
Se realiza capacitación a los miembros de la asociación, sobre página web y servicios digitales de la ESE Imsalud, teniendo en cuenta que la normatividad vital para el manejo de nuestra página web institucional, son de la ley 1712/2014 ley de transparencia y acceso a la información pública y la resolución 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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

irregularidades relacionadas con corrupción, fraude o soborno.



**¿Qué Es?**  
Es un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno

**¿Quiénes Pueden Reportar?**  
La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y accesible para que todos, desde empleados hasta proveedores, afiliados y clientes, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales-

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes



**¿Qué Puedes Reportar?**

- Corrupción
- Soborno
- Conflicto de intereses
- Malversación de activos
- Falsedad en documento
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Acoso laboral
- Demas acciones que contravengan las buenas prácticas organizacionales

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes



**¿Cuál es el canal de comunicación?**

<https://www.imsalud.gov.co/web/>

Reporte de corrupción, opacidad y fraude

Diligenciar el formulario

Estamos para escucharte

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes

## 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 veedurías 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
- CLICK 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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad

escanear y enviar por ventanilla única. [info@imsalud.gov.co](mailto:info@imsalud.gov.co)

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



-  1. Página Web
-  2. Presencial
-  3. Chat Bot – 324-3944563

La tarea fundamental de toda página web es **brindar al usuario cierta información y permitirle llevar a cabo diferentes trámites y acciones en línea**. Nuestra web institucional permite que nuestros usuarios accedan y conozcan nuestros servicios

A través de la página web se puede conocer nuestro listado de IPS y UBAS (dirección, servicios ofertados, teléfono y correo electrónico institucional).

Programa informático que simula conversaciones humanas basadas en texto a través de la plataforma de mensajería WhatsApp.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



**Barra lateral derecha:** Consta de las siguientes opciones, a medida que deslizas el mouse se visualiza la opción

**1. Página Web**

		<a href="https://imsalud.tawk.help/article/¿cómo-descargar-los-resultados-de-laboratorio">https://imsalud.tawk.help/article/¿cómo-descargar-los-resultados-de-laboratorio</a>
		<a href="https://servicios.imsalud.gov.co/Mediweb/login">https://servicios.imsalud.gov.co/Mediweb/login</a>
		<a href="https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/ips-en-el-mapa/">https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/ips-en-el-mapa/</a>
		Cursos abiertos para toda la población
		Las PQRS Pueden ser anónimas

**6. Informe de seguimiento a compromisos**

Se ha venido evidenciando el cumplimiento de algunas solicitudes, teniendo la seguridad 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 cumplimiento de las metas propuestas en cada Ips.

Se realiza socialización a los seguimientos de pqr sdf de la ips Belisario en el mes de julio

-Se les dio a conocer que la ese Imsalud está enviando unidad móvil dos veces al mes a la ips en construcción con el fin de facilitar a los usuarios la Disponibilidad del médico y los servicios que se ofrecen.


-Se les informa del cambio de profesional De medicina General la Doc Liz Daniela Chiroque Parra.

-Se les informa también de las jornadas móviles que están programadas para el próximo mes de septiembre y que el voz a voz es muy importante para que la comunidad se entere y se siga beneficiando de las jornadas.

- Se les informa sobre el programa de vacunación y la disposición que hay todos los días en la sede en contingencia mz j3 lote 9 atalaya

Se recibe visita por parte de la secretaria de salud por parte de la profesional en trabajo social Deisy Villamil:

Quien realiza la capacitación en veedurías ciudadanas y políticas públicas les resalta la importancia y deja como eje central “las veedurías son para que las obras avancen no para entorpecer lo que ya está hecho y que ayuda es a retroceder” que se deben preparar diariamente para realizar una buena veeduría entre otra resalta lo gran comprometidas que están las representantes con la asociación y el cumplimiento y puntualidad.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por parte de los miembros de la asociación de usuarios se realizan los siguientes requerimientos:

- Se siguen presentando fallas para solicitar citas por medio de call center se demoran demasiado en contestar Helena Rojas envía el siguiente pantallazo de espera en call center pronta solución ya que son las quejas que a diario recibimos por parte de la comunidad




- Se solicita también sea arreglada la dirección que llega como mensaje de texto de recordatorio de la cita médica o solicitada por el usuario
- Ya que llega un mensaje con la dirección donde está la ips en construcción por esta falla los usuarios pierden la cita por que se van equivocadamente para la ips en construcción.
- Se solicita el cito fono urgente para el vidrio de facturación ya que son muchos los adultos mayores que acuden a solicitar citas o realizar trámites y les es imposible escuchar lo que les dice la auxiliar de facturación.

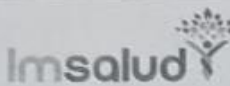
## PROPOSICIONES Y VARIOS

Evidencia Fotográfica



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

<b>PROPOSICIONES Y VARIOS</b>	
<b>FECHA PROXIMA REUNION:</b>	<b>19-09-25</b>

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

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** \_\_\_\_\_

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Nayive Marina	60422999	3164769267	Nayive
Nayive de Martínez	3293033	3172630063	Nayive de Martínez
Marya Helena Rojas Florez	27806589	3136954822	M. Helena Rojas
Gladys Leberca	60348290	300265356	Gladys Leberca
Dora Dilemil V.	1090474785	3228604668	Dora

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





**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**


**Código: USU-P-03-F-04**  
**Versión: 04**


**ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS**

**Fecha: 26/11/2024**

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

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

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

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

<b>FECHA:</b>	<b>21-07-25</b>	<b>-ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>7</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>4pm</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>5:30pm</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>BELISARIO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE JULIO 2025
<b>Agenda</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 4pm del mes de julio 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes asociados: *Helena Rojas. * Ofelia Sierra. * Gladys Labarca .</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para</li> </ol>

**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 invitó 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, además 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 pqr sdf, 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.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizó 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.

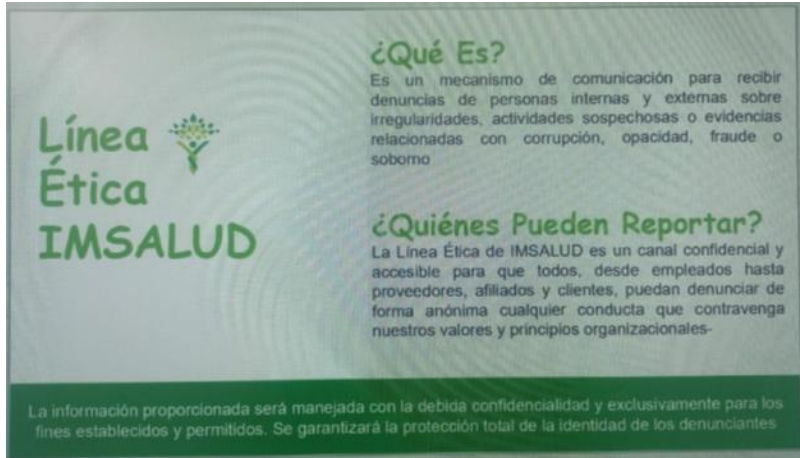
Se realiza capacitación a los miembros de la asociación, sobre página web y servicios digitales de la ESE Imsalud, teniendo en cuenta que la normatividad vital para el manejo de nuestra página web institucional, son de la ley 1712/2014 ley de transparencia y acceso a la información pública y la resolución 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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

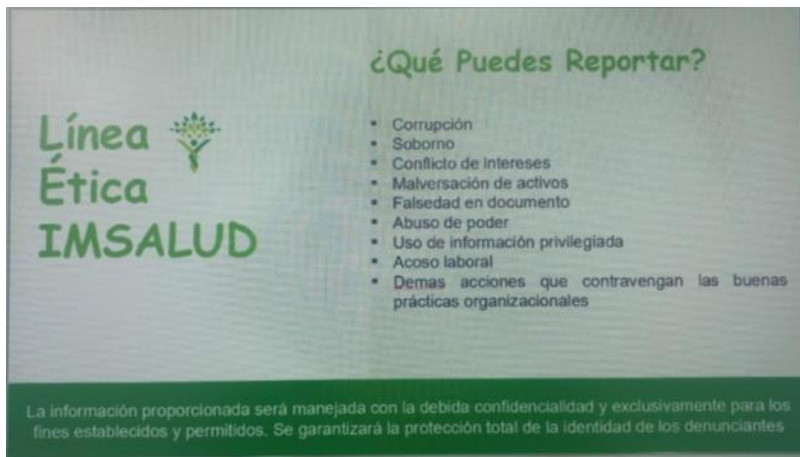
irregularidades relacionadas con corrupción, fraude o soborno.



**¿Qué Es?**  
Es un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno.

**¿Quiénes Pueden Reportar?**  
La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y accesible para que todos, desde empleados hasta proveedores, afiliados y clientes, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales.

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.



**¿Qué Puedes Reportar?**

- Corrupción
- Soborno
- Conflicto de intereses
- Malversación de activos
- Falsedad en documento
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Acoso laboral
- Demas acciones que contravengan las buenas prácticas organizacionales

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.



**¿Cuál es el canal de comunicación?**

<https://www.imsalud.gov.co/web/>

Reporte de corrupción, opacidad y fraude

Diligenciar el formulario

Estamos para escucharte

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.

## 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 veedurías 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
- CLICK 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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad

escanear y enviar por ventanilla única. [info@imsalud.gov.co](mailto:info@imsalud.gov.co)

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



-  1. Página Web
-  2. Presencial
-  3. Chat Bot – 324-3944563

La tarea fundamental de toda página web es **brindar al usuario cierta información y permitirle llevar a cabo diferentes trámites y acciones en línea**. Nuestra web institucional permite que nuestros usuarios accedan y conozcan nuestros servicios

A través de la página web se puede conocer nuestro listado de IPS y UBAS (dirección, servicios ofertados, teléfono y correo electrónico institucional).

Programa informático que simula conversaciones humanas basadas en texto a través de la plataforma de mensajería WhatsApp.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



**Barra lateral derecha:** Consta de las siguientes opciones, a medida que deslizas el mouse se visualiza la opción

**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

**6. Informe de seguimiento a compromisos**

Se ha venido evidenciando el cumplimiento de algunas solicitudes, teniendo la seguridad 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 cumplimiento de las metas propuestas en cada Ips.

Se realiza socialización a los seguimientos de pqr sdf de la ips Belisario en el mes de julio

-Se les dio a conocer que la ese Imsalud está enviando unidad móvil dos veces al mes a la ips en construcción con el fin de facilitar a los usuarios la Disponibilidad del médico y los servicios que se ofrecen



**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**

### **PROPOSICIONES Y VARIOS**

- Se agradece la gestión con la móvil ya que se han atendió usuarios
- Colocar un cito fono en facturación
- Colocar una cartelera con la Dirección donde está funcionando la sede de la ips Belisario en la sede donde se está construyendo.
- Solicitamos otro médico para la ips Belisario ya que la demanda de usuarios que se tiene en el sector lo requiere.
- Se les agradece dar respuestas a nuestros requerimientos





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**


REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Glady Labozco Gromed	60348890	3002652256	
Maria Helena Rojas	27866589	3136954822	Maria Helena Rojas
Ofelia Siemras	1148954138	3214651368	Ofelia Siemras


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 PROXIMA REUNION:** 18-08-22

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

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

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

<b>FECHA:</b>	<b>25/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>09:30 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:30AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS LA DIVINA PASTORA</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DE 2025.
<b>Agenda</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria a la reunión</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y rutas de atención a víctimas de violencia.</li> <li>6. Informe de seguimiento a compromisos de las sugerencias solicitadas en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencias fotográficas</li> </ol>	

Siendo las 9:30 AM del día 25 de Agosto de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS LA DIVINA PASTORA con el siguiente orden del día:

### **1. Llamado a lista**

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

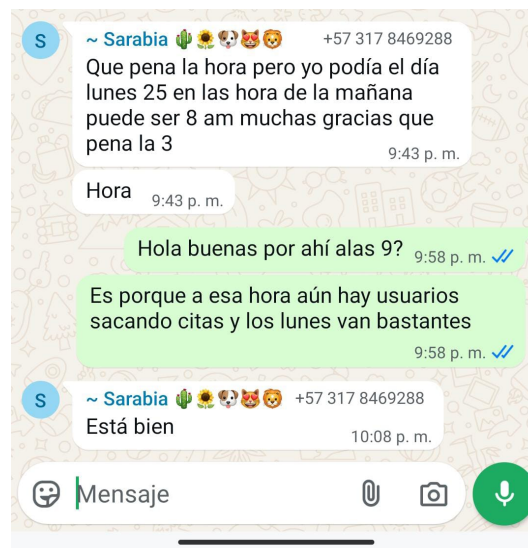
- Yerly Barbosa Rojas

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

Se realiza lectura del acta anterior dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos y protocolos que se implementan, dando aprobada cada uno de los puntos.

### 3. Medios de Convocatoria a la reunión

Mediante el grupo de WhatsApp y cartelera informativa se invito a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de julio.



#### 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 las charlas diarias de capacitación con el objetivo de fortalecer, además se cuenta con información de los requisitos en la cartelera informativa.



#### 5. explicación de los derechos y deberes, tramites, portafolios de servicios y rutas de atención a víctimas de violencia.

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 y Seguridad del Paciente.

Se proyecta mediante diapositivas la ruta de atención a víctimas de violencia explicando primero que una persona víctima de violencia es aquella que ha sufrido daño físico, psicológico, sexual o patrimonial como resultado de un acto violento. Este daño puede haber sido causado por otra persona, un grupo o una institución, y puede ocurrir en distintos contextos: familiar, social, laboral, escolar, institucional o en situaciones de conflicto armado.

También se le explicó y enseñó los tipos comunes de violencia y sus víctimas como vemos en la siguiente imagen:

★ Tipos comunes de violencia y sus víctimas:		
Tipo de violencia	¿Qué implica?	Ejemplos de víctimas
Física	Golpes, empujones, quemaduras, lesiones, homicidio.	Niños golpeados, mujeres maltratadas, adultos mayores agredidos.
Psicológica o emocional	Insultos, humillaciones, amenazas, manipulación, control.	Personas en relaciones abusivas o acosadas.
Sexual	Abuso, acoso, violación, tocamientos sin consentimiento.	Mujeres, niños o cualquier persona atacada sexualmente.
Económica/patrimonial	Control o retención del dinero, destrucción de bienes, impedir trabajar o estudiar.	Personas dependientes económicamente de su agresor.
Violencia institucional	Maltrato o negligencia por parte de autoridades o instituciones del Estado.	Víctimas ignoradas o revictimizadas por el sistema.
Violencia en conflicto armado	Desplazamiento, reclutamiento, amenazas, masacres, desapariciones.	Población civil afectada por grupos armados o fuerzas estatales.

Se le hizo saber que derechos tiene una persona víctima de violencia como los siguientes:

- A ser protegida y escuchada sin prejuicios.
- A recibir atención médica, psicológica y legal gratuita.
- A no ser revictimizada (es decir, no ser culpada, juzgada o expuesta).
- A acceder a la justicia y reparación integral (en algunos casos, incluyendo indemnización o acompañamiento psicosocial).

Y por último se le dio a conocer algunos canales de ayuda para darle atención a personas víctimas de violencia

### 1. Punto de Atención para Víctimas del Conflicto Armado

- La Unidad para las Víctimas dispone de un **Centro Regional de Atención Temporal**, ubicado en **Calle 0 con Avenida 1N # 1-25, barrio Comuneros**.
- También ofrecen atención virtual y asesoría a través de estos números: **313 348 4123, 318 350 8934, 323 283 7173**.

### 2. Violencia Basada en Género (VBG)

- **Línea Violeta** (Alcaldía de Cúcuta / Secretaría de Equidad de Género): para mujeres y población diversa ( $\geq 18$  años), atención gratuita vía llamada o WhatsApp al **350 750 5351**.
- **Patrulla Púrpura**, de la Policía Metropolitana de Cúcuta: atención, orientación y acompañamiento especializado en temas de violencia de género.

### 3. Líneas de Atención Nacionales y Locales

- **Línea 123**: emergencia inmediata.
- **Línea 155**: orientación psicológica y jurídica para mujeres víctimas de VBG (Defensoría del Pueblo)
- **Línea 122**: denuncias por violencia intrafamiliar y delitos sexuales (Fiscalía)
- **Línea 141**: protección para niños, niñas y adolescentes

### 4. Centros de atención presencial

- **Centro de atención psicosocial** — ubicado en Avenida 9 # 4-30, barrio Panamericana — atiende de lunes a viernes
- **Intégrate Cúcuta**, en el Centro Comercial Las Mercedes — también de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

### 5. Entidades adicionales que forman parte de la ruta

- **Comisarías de Familia.**
- **Secretaría de Equidad de Género.**
- **Fiscalía General de la Nación, Defensoría del Pueblo.**
- **CAIVAS** (Centro de Atención Integral para Víctimas de Abuso Sexual).
- **CAVIF** (Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar).
- **EPS, Medicina Legal, Secretaría de Salud Municipal**, entre otras, realizan valoraciones médicas, exámenes, atención psicológica y acompañamiento legal.

### 6. Informe de seguimiento a compromisos de las sugerencias solicitadas en la reunión anterior

Los compromisos adquiridos es fortalecer la Asociación de usuarios mediante articulación de población con enfoque diferencial u cuidadores, socializar con líderes comunales para garantizar información a toda la comunidad sobre el portafolio de servicios y medios de solicitud de citas.

### 7. Proposiciones y Varios

Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación del servicio, pero también desean solicitar si se puede enviar la movl 1 vez a la semana como lo hacían

anteriormente para que así pueda haber más atención a los usuarios de la comunidad al igual que hacen la solicitud del chatbot ya que en ocasiones no funciona y se les hace difícil solicitar una cita por allí.

### **8. Evidencias fotográficas**






INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

	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
Yany Burbosca	1096932891	31764692356	Yany Burbosca
Jessica Hernández	1004926740	3123949600	Jessica H.


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

**Asociación de usuarios y siau de la ESE IMSALUD**  
**Saludo de bienvenida-Apertura de la Reunión**  
**Se dio por terminada la reunión, siendo las 4:00 pm**

**FECHA PRÓXIMA  
REUNIÓN:**

**SEPTIEMBRE 16 DEL 2025.**

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

<b>FECHA:</b>	<b>18/07/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>07</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>08:30 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>09:30AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS LA DIVINA PASTORA</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE JULIO DE 2025.
<b>Agenda</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria a la reunión</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud.</li> <li>6. Informe de seguimiento a compromisos de las sugerencias solicitadas en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencias fotográficas</li> </ol>	

Siendo las 8:30 AM del día 18 de Julio de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS LA DIVINA PASTORA con el siguiente orden del día:

### **1. Llamado a lista**


Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Jesús Isaid Bermudez

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

Se realiza lectura del acta anterior dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos y protocolos que se implementan, dando aprobada cada uno de los puntos.



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


#### 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 de los requisitos en la cartelera informativa.



#### 5. explicación de los derechos y deberes, tramites, portafolios de servicios y temas del sistema general de seguridad social en salud

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 y Seguridad del Paciente.

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

Se proyecto mediante diapositivas el procedimiento y clasificación TRIAGE en las UBAS de la Ese Imsalud dando cumplimiento a la Resolución **5596 de 2015** Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS deberán garantizar el registro de la información del “Triage” de todo paciente que ingrese al servicio de urgencias. Para tal fin, el registro deberá contener la información mínima de identificación del paciente, fecha, hora de ingreso y de realización del “Triage”, así como la clasificación del paciente.

Se informa la asignación de agenda donde se implementa la Resolución 3280 ruta de Promoción y mantenimiento de la salud, 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.

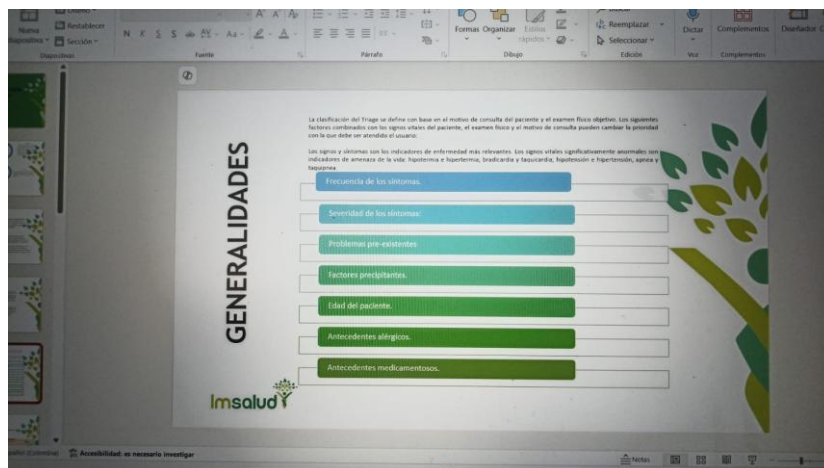
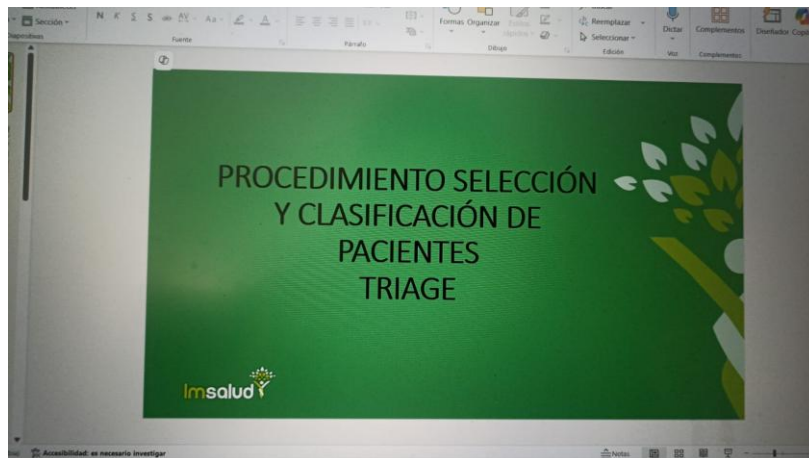
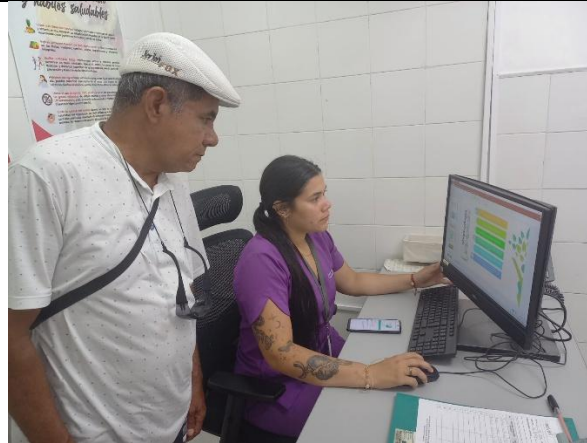
#### **6. Informe de seguimiento a compromisos de las sugerencias solicitadas en la reunión anterior**

Los compromisos adquiridos es fortalecer la Asociación 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 y medios de solicitud de citas.

#### **7. Propositiones y Varios**

Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación del servicio, pero también desean que haya otra disponibilidad de médico para que haya más disponibilidad de citas al momento de agendarlas, para que se presente más cobertura en la prestación del servicio.

#### **8. Evidencias fotográficas**





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

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sosa Saúl Bermudez	13374445	3138774352	
Jessica Hernández	1001916740	3123117600	Jessica H.D.

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

**Asociación de usuarios y siau de la ESE IMSALUD**  
**Saludo de bienvenida-Apertura de la Reunión**  
**Se dio por terminada la reunión, siendo las 4:00 pm**

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:****AGOSTO 22 DEL 2025.**



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

FECHA:	16 AGOSTO 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	8
HORA INICIO:	9:00 AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:00 AM
UBA/IPS:	IPS BOCONO		

Objetivo de la reunión:

Realizar la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Agosto de la vigencia 2025.

#### 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. Propositiones y varios.
8. Evidencia fotográfica

#### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. **Llamado a Lista:** Se hizo el llamado a los representantes de la asociación de usuarios, siendo 9:00 am del día 16 de agosto del 2025, se da inicio de la reunión de la asociación de usuarios en IPS boconó donde asistieron los siguientes integrantes:

Lisbeth García, Hugo barrera garcia.

2. Se da lectura del acta anterior con reunión mensual en la IPS de BOCONO,

3. Se le informo por el WhatsApp la asistencia a la reunión del día sábado 16 de agosto.

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**DERECHOS**

- Trato digno
- Obtener información
- Calidad sin barreras.
- Historia clínica confidencial.
- Elevar los PQRSDF.

**DEBERES.**

- Fortalecer los hábitos de vida saludable.
- Amar a la ESE IMSALUD.
- Legalidad en actuar.
- Tratar dignamente a los funcionarios.
- Entregar información clara oportuna y suficiente

. servicios de citología de lunes a viernes de 7 am- 3: pm.

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


-La ética del cobro indebido, los trámites de servicios de citas son gratuitos y cualquier trámite de documentos, *en caso que se presente alguna inconformidad del servicio como corrupción abuso de poder o que le cobren, denuncie a los siguientes canales, pagina web salud, buzón de subgerencia, directamente con la coordinadora de su respectiva UBA.*

**CONDUCTAS O MODALIDADES QUE AFECTAN LA TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL**

<p><b>CONFLICTO DE INTERÉS</b> son circunstancias en las que el interés personal de un servidor público o de un vinculado a este, pudiera afectar eventualmente o ya se encuentra afectando el desempeño de sus funciones en la administración pública, desviándolo de los fines públicos inherentes a su cargo e inclinándolo hacia fines privados.</p> 	<p><b>SOBORNO</b> El soborno se puede describir como el dar o recibir por parte de una persona, algo de valor (usualmente, dinero, regalos, préstamos, recompensas, favores, comisiones o entretenimiento), como una inducción o recompensa inapropiada para la obtención de negocios o cualquier otro beneficio.</p> 	<p><b>CORRUPCIÓN</b> Corrupción es el abuso de los recursos públicos para beneficiar a unas cuantas personas o grupos, involucra explícitamente el poder y la política, al sector público y al privado y su efecto en políticas institucionales y en el progreso del país.</p> 	<p><b>FRAUDE</b> Actividad dishonesta capaz de causar una pérdida financiera real o potencial a cualquier persona o entidad incluyendo robo de dinero u otros bienes por parte de empleados o personas ajenas a la entidad y en la que el engaño es usado al mismo tiempo, inmediatamente antes o después de la actividad.</p> 	<p><b>OPACIDAD</b> Falta de claridad e transparencia, especialmente en la gestión pública. La entidad no cuenta con información y análisis suficiente o confiable para definir las necesidades a contratar.</p> 
--	---	--	---	---

WWW.UNSITIOGENIALES

Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho 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

6- Se socializo la información de un día del mes para vacunación en IPS de BOCONO.

*Se le dio a conocer los procedimientos de caracterización de grupo de valor para los usuarios. Con el fin de fortalecer la prestación de los servicios de salud de primer nivel, mediante la atención humanización, cualidad, oportuna y con estándar de calidad.*

*siendo las 9.00 am del día sábado 16 de AGOSTO del 2025, se realizó la reunión de la asociación de usuarios en la IPS boconó.*

*Dando información de los temas de PQRSFD, para darle a conocer mensualmente las queja o felicitaciones del buzón de sugerencia y también se les informó a los asistentes la importancia de ampliar el grupo de la asociación El diagnostico por causa generadora como dato más relevante para este mes julio nos permite resaltar alta disminución en base a los tipos*

*de PQRSDF(QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS) que se clasifican por causa generadoras esto permite evidencias por ejemplo las adversidades que conseguir nuestro usuario relacionados con los tramites de aseguramiento que para este mes reporta (0)lo que demuestra a grandes rasgos que se sigue acortando la brecha de atención en salud de calidad y sin barreras, sale reforzar la importancia d las rutas clínicas, la formación en trato,humanizacion y la disponibilidad de personas en la cual se manifiesta en tono positivo mediante felicitaciones y sugerencias, queda como reto seguir trabajando como entidad que se propongan hacer las cosas.*

*Todas esas cosas requieren se bien hechas, por eso es de fundamental importancia que contiene ejecutando los planes de mejoramiento interno por dependencia que nos lleven al 100% en atención de calidad y sin barreras y de esa manera la percepción ciudadana llegue a su meta.*

*se informó a los usuarios sobre la encuesta de caracterización la importancia que tiene la aplicación de dicha encuesta.*

*Se realizó capacitación por parte de la trabajadora social Angie Gamboa del programa de participación social de la secretaria de salud municipal la cual socializó los diferentes espacios de participación social en salud como Covecom, veedurías, SIAU, SAC, fortalecimiento de las funciones de las asociaciones de usuarios y los diferentes programas y servicios en salud dirigidos a la población migrante venezolana con estatus migratorio irregular orientándolos acercarse a las IPS y unidades básicas.*



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-Proposiciones y varios.*

*8- Evidencia Fotográfica*

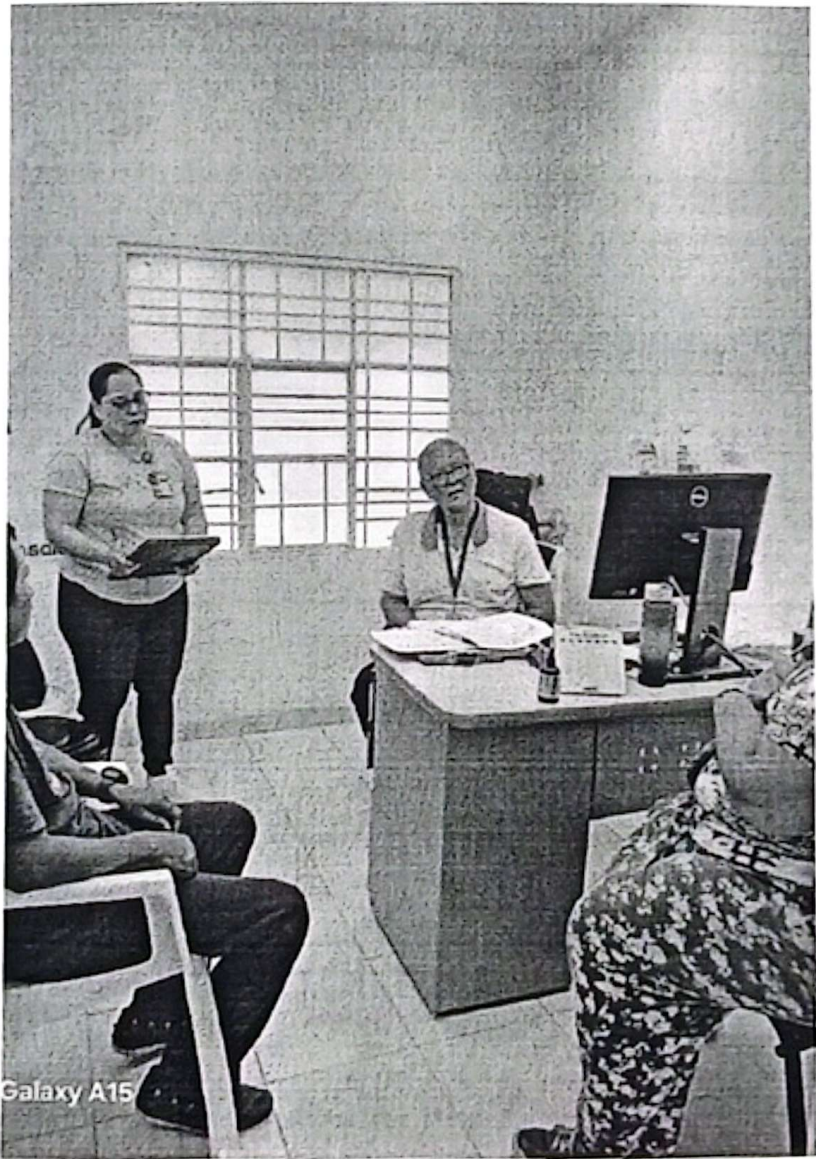
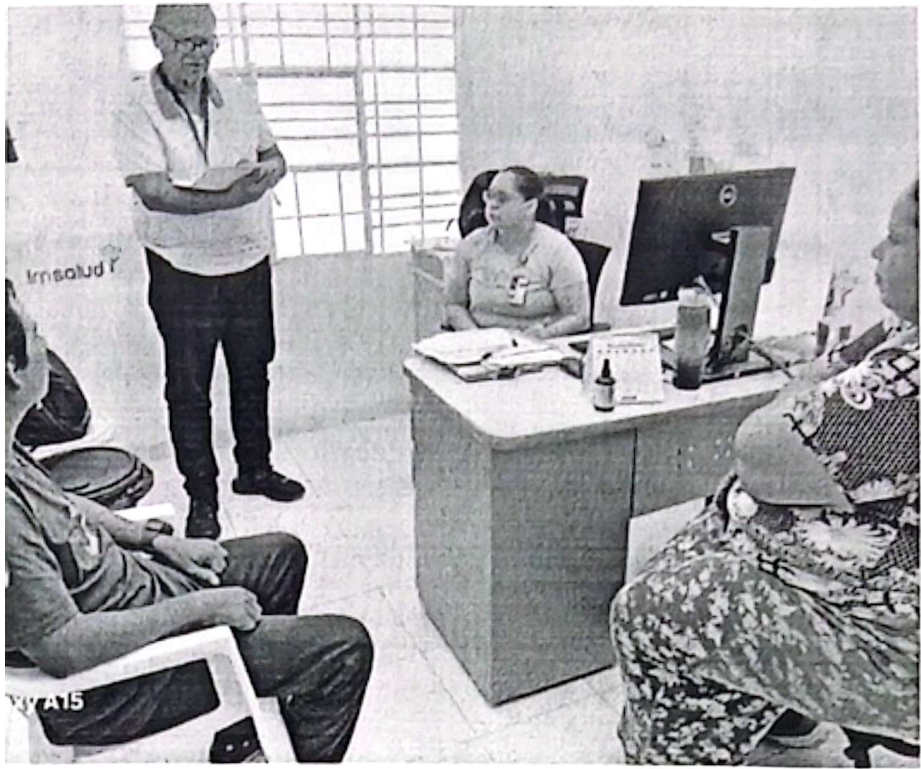
Se dio por terminada la reunión a las 10:00 am sin ninguna novedad, solo con compromisos entre todos de trabajar unidos en pro de la IPS.


	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	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	20 septiembre / 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Hugo G Parreya G	1090409283	3222840548	HUGO G PARREYA G
Lizbeth Garcia R	37.393.363	3026677086	<i>[Signature]</i>
Angie bambosa	1093766489	3186909436	Angie bambosa
Gerardo Benito	13438176	-	<i>[Signature]</i>

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



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

<b>bFECHA:</b>	<b>19 JULIO 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>7</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>8:30 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>9:45 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS BOCONO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Objetivo: Realizar la reunión de ASOCIACION DE USUARIOS correspondiente al mes de JULIO de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.</b>
--------------------------------	--

#### 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 asociación de usuarios, siendo 8:30 am del día 19 de julio del 2025, se da inicio de la reunión de la asociación de usuarios en IPS boconó donde asistieron los siguientes integrantes:
2. Se da lectura del acta anterior con reunión mensual en la IPS de BOCONO, Lisbeth García, Hugo g. barrera, Erika cortes, Paola Velásquez, doctora Yelitza Acevedo.
3. Se le informo por el WhatsApp la asistencia a la reunión del día sábado 19 de julio.
4. se le informo a los usuarios, para participar en la asociación de usuarios dándole la información y orientación correspondiente para ser integrante de la asociación.
- 5.. Se dio a conocer los deberes y derechos, se le informo el portafolio de los servicios y procesos que prestamos en la IPS boconó, ruta de evacuación, Tramite de Servicios y temas del sistema de seguridad social en salud, entre otros, se informó de sobre humanización, (RBD), sobre el Respeto, Buen trato, Derechos y Deberes).



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

6. servicios de citología de lunes a viernes de 8 am- 3: pm.

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

7. La ética del cobro indebido, los trámites de servicios de citas son gratuitos y cualquier trámite de documentos, *en caso que se presente alguna inconformidad del servicio como corrupción abuso de poder o que le cobren, denuncie a los siguientes canales, pagina web salud, buzón de subgerencia, directamente con la coordinadora de su respectiva UBA*

8. *Se le dio a conocer los procedimientos de caracterización de grupo de valor para los usuarios. Con el fin de fortalecer la prestación de los servicios de salud de primer nivel, mediante la atención humanización, cualidad, oportuna y con estándar de calidad.*

9- *siendo las 8.30 am del día sábado 19 de julio del 2025, se realizó la reunión de la asociación de usuarios en la IPS boconó.*

*Dando información de los temas de PQRSFD, para darle a conocer mensualmente las queja o felicitaciones del buzón de sugerencia y también se les informó a los asistentes la importancia de ampliar el grupo de la asociación y en las respectivas IPS para así fortalecer más los servicios ofrecidos desde la IPS.*

10- *se informó a los usuarios sobre la encuesta de caracterización la importancia que tiene la aplicación de dicha encuesta*

Se dio por terminada la reunión a las 9:45 am sin ninguna novedad, solo con compromisos entre todos de trabajar unidos en pro de la IPS.



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

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Hugo G Barrera G	1090409283	3222840548	Hugo Barrera G
Erika Cortés	4888501	3219121028	Erika Cortés
Lizbeth García	37.393.363	3026677086	Lizbeth García
Paola Velásquez	60450356	3174399214	Paola V.
Genaro Perdomo A	13438176	3190493811	Genaro Perdomo A
Yelitza Acevedo R	60396139	3023760266	Yelitza Acevedo R



Galaxy A15

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

<b>FECHA:</b>	<b>21 AGOSTO 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>09:00 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:00 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS FLORESTA</b>		

**Objetivo de la reunión:** REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DE 2025.**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. Llamado a lista**

Siendo las 09:00 am del día 21 de agosto de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS FLORESTA , se realiza reunión en las horas de la mañana ,Se da inicio con el siguiente orden del día; se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación y líderes de la zona, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de los 3 usuarios la Sra. LEONOR MORENO MEDINA,el Sr. GERMAN SANCHEZ y el Sr. JORGE ESPARZA afiliados a la asociación de usuarios.

**2. Lectura y aprobación del acta anterior.**

Teniendo en cuenta que se había dejado un acta archivada de la reunión anterior , se realiza la lectura 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.**

La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp y llamada telefónica en el cual se encuentran los integrantes los cuales se les extendió la invitación al octavo encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 21 de agosto del 2025, enviando recordatorios individual y por medio

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

de llamadas telefónicas, de igual manera en la cartelera informativa se estableció el formato de convocatoria de asociación de usuario

**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 participantes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar sería 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 IPS de FLORESTA como lo son con sus horarios de atención:**

- Medicina general
- Odontología general
- Enfermería PYM
- Toma de muestra de muestra de cuello uterino (Citologías)
- Vacunación
- Siau

con los horarios de atención servicios de 7:00 am a 3:00 pm los días lunes a viernes y los días sábados 7:00 am – 11:00 am.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Temáticas:

Se les da conocer sobre el Boletín Cultura Y Salud No. 49



MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADO EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA

>>ESCANEA EL QR<<



¿Que pretende nuestro modelo de atención?

Brindar a cada uno de nuestros pacientes atención clínica segura y oportuna buscando satisfacer sus necesidades y expectativas.



**Cuidado Seguro y Humanizado**  
Garantía de calidad en los procesos de atención clínica.

**Comunicación Efectiva**  
Información y participación activa de paciente y su familia en toma de decisiones.

**Experiencia de Atención Exitosa**  
Garantía en pertinencia y calidad en los procesos de atención.

**Satisfacción**  
Adecuando los servicios para satisfacer las necesidades particulares en salud.

El modelo de atención se fundamenta en: La atención centrada en la persona.



Intervenciones de Salud del Modelo

El modelo incluye intervenciones de salud de acuerdo a cada ciclo de vida garantizando acciones para la valoración integral, detección temprana, protección específica y de educación en salud para el paciente y familia; ejecutadas en modalidades intra y extramurales.



Para favorecer la implementación del modelo de atención se deben aplicar las siguientes estrategias con enfoque en mejora continua de nuestros procesos de atención.



**¡SÍGUENOS!**

@ESE IMSALUD  
@ESE IMSALUD  
@ESE IMSALUD  
@ESE IMSALUD

Se dio a conocer sobre el boletín de la cultura de imsalud, donde se le explica paso a paso sobre cada uno de los equipos que se encuentran estipulados en la ese imsalud, de igual manera sobre los ejes de acreditación, se les da a conocer la línea estratégica que es IMSALUD. Donde la I es

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

INCLUYENTE, la M MODERNA, la S SEGURA, la A AMIGABLE, la L lider en humanización, la U UNIFICADA y la D DELIGENTE.

También se les socializa y recuerda la convocatoria con los líderes comunitarios para la socialización del plan de contingencia adecuaciones menores en la IPS FLORESTA día 28 de agosto a 11:00am; que se les había enviado y comunicado el oficio. Para la ESE IMSALUD es un placer invitar a todos los miembros de la asociación de usuarios, presidente de la junta de acción comunal, ediles y líderes comunitarios del corregimiento Buena esperanza de la vereda Floresta.

Seguidamente se les da a conocer la invitación del 3ER FORO RURAL que se realizara en el Salón parroquial del Corregimiento de Agua Clara el día jueves 18 de septiembre del año en curso, extendiendo la invitación a toda la comunidad general, usuarios, y líderes comunales de toda la zona rural pertenecientes las IPS de la UBA DE AGUA CLARA, y la ESE IMSALUD ha gestionado transporte, con el fin de que la comunidad de cada IPS sea participe del evento, un espacio creado para que podamos compartir, conocer más sobre la ESE IMSALUD. Nuestras IPS prestadora de servicios de salud una oportunidad para dialogar, resolver inquietudes y seguir trabajando juntos en el fortalecimiento de nuestra atención en salud. se confirmar asistencia para cupo de transporte con cada promotora SIAU.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

Se les se da a conocer sobre las sugerencias que se encontraron en el buzón de sugerencias en el mes de julio, por lo tanto se le explica que las PQRSDF pueden ser radicadas a través de diferentes canales institucionales, tales como el buzón físico disponible en todas las UBAS e IPS, la página web oficial de Imsalud, la ventanilla única virtual, el correo electrónico, o directamente a través del personal de la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU). Es importante enfatizar que ningún usuario puede ser restringido o limitado en el ejercicio de este derecho, especialmente en el uso de los buzones de sugerencias.

7. Proposiciones y varios.

- La asociación consulta la situación de la ambulancia móvil de la IPS Buena Esperanza que hace recorrido también para Floresta y sus veredas a su arreglo y devolución, se les informa también el comunicado del coordinador que les envía, en vista que la móvil de Agua Clara se averió esta continúa con su apoyo asistencial en la UBA de Agua Clara y agradece su valiosa comprensión.
- La asociación de usuarios manifiestan que al ser intervenida la IPS Floresta y no se pueda seguir prestando los servicios, tener en cuenta el apoyo de ellos y comunidad para seguir prestando los servicios a los usuarios en un lugar de la vereda adecuado sin tener que trasladarse los usuarios más lejos a las otras IPS o la UBA de Agua Clara o quedar sin servicios la Floresta.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**
**8. Evidencia fotográfica.**

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

- Se esperan las respuesta de la solicitud de Gestión de Prestación de servicio de ECOGRAFIAS DE ABDOMEN en la UBA DE AGUACLARA más cercano que no hay para 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 cumplen las recomendaciones del médico a las ordenes o controles por este motivo.
- La asociación consulta la situación de la ambulancia móvil de a IPS buena esperanza que hace recorrido también para floresta y sus veredas a su arreglo y devolución, se les informa también el comunicado del coordinador que les envía, en vista que la movil de aguaclara se averió esta continua con su apoyo asistencial en la UBA de aguaclara y agradece su valiosa comprensión.
- La asociación de usuarios manifiestan que al ser intervenida la IPS Floresta y no se pueda seguir prestando los servicios , tener en cuenta el apoyo de ellos y comunidad para seguir prestando los servicios a los usuarios en un lugar de la vereda adecuado sin tener que trasladarse los usuarios más lejos a las otras IPS o la UBA de Aguaclara o quedar sin servicios la Floresta.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**
**27 de SEPTIEMBRE 2025**  
**Hora: 09:00am**



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04

Versión: 03

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS

Fecha: 30/10/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Leonor Moreno Medina	39644070	3108507059	Leonor Moreno Medina
Jesmar Saul	1323237902	3203006656	Jesmar Saul
Jorge Enrique	9070468	3122585655	JGE

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

<b>FECHA:</b>	<b>25 AGOSTO 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>10:00 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>11:00 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS BUENA ESPERANZA</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DE 2025.</b>
--------------------------------	---

**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. Llamado a lista**

Siendo las 10:00 am del día 25 de agosto de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BUENA ESPERANZA, se realiza reunión en las horas de la mañana se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación y líderes de la zona, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de los 2 usuarios Sra. MARTHA OLIVA ENRIQUEZ y el Sr. ROSO RAMIREZ MANCILLA afiliados a la asociación de usuarios

**2. Lectura y aprobación del acta anterior.**

Teniendo en cuenta que se había dejado un acta archivada de la reunión anterior, se realiza la lectura 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.**

La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp y llamada telefónica en el cual se encuentran los integrantes los cuales se les extendió la invitación al octavo encuentro mensual el

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

cual se llevaría a cabo el día 25 de agosto del 2025, enviando recordatorios individual y por medio de llamadas telefónicas, de igual manera en la cartelera informativa se estableció el formato de convocatoria de asociación de usuario

**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 participantes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar sería 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 IPS de FLORESTA como lo son con sus horarios de atención:**

- Medicina general
- Odontología general
- Enfermería PYM
- Toma de muestra de muestra de cuello uterino (Citologías)
- Siau

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Con los horarios de atención servicios de 7:00 am a 3:00 pm los días lunes a viernes y los días sábados 7:00 am – 11:00 am.

**Temáticas:**

Se les da conocer sobre el Boletín Cultura Y Salud No. 49



**MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADO EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA**

>>ESCANEA EL QR<<



**¿Que pretende nuestro modelo de atención?**

Brindar a cada uno de nuestros pacientes atención clínica segura y oportuna buscando satisfacer sus necesidades y expectativas.



- Cuidado Seguro y Humanizado**  
Garantía de calidad en los procesos de atención clínica.
- Comunicación Efectiva**  
Información y participación activa de paciente y su familia en la toma de decisiones.

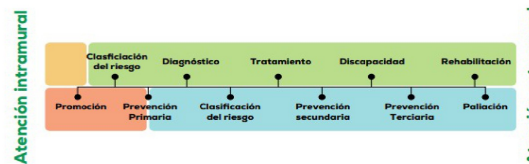
- Experiencia de Atención Exitosa**  
Garantía en pertinencia y calidad en los procesos de atención.
- Satisfacción**  
Adecuación los servicios para satisfacer las necesidades particulares en salud.

**El modelo de atención se fundamenta en: La atención centrada en la persona.**



**Intervenciones de Salud del Modelo**

El modelo incluye intervenciones de salud de acuerdo a cada ciclo de vida garantizando acciones para la valoración integral, detección temprana, protección específica y de educación en salud para el paciente y familia; ejecutadas en modalidades intra y extramurales.



Para favorecer la implementación del modelo de atención se deben aplicar las siguientes estrategias con enfoque en mejora continua de nuestros procesos de atención.

**¡SÍGUENOS!**  
@IMSALUD @ESE\_IMSALUD  
ESE IMSALUD @ESE\_IMSALUD



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Se dio a conocer sobre el boletín de la cultura de Imsalud, donde se le explica paso a paso sobre cada uno de los equipos que se encuentran estipulados en la ESE Imsalud, de igual manera sobre los ejes de acreditación, se les da a conocer la línea estratégica que es IMSALUD. Donde la I es INCLUYENTE, la M MODERNA, la S SEGURA, la A AMIGABLE, la L líder en humanización, la U UNIFICADA y la D DELIGENTE.

Seguidamente se les da a conocer la invitación del 3ER FORO RURAL que se realizará en el Salón parroquial del Corregimiento de Agua Clara el día jueves 18 de septiembre del año en curso, extendiendo la invitación a toda la comunidad general, usuarios, y líderes comunales de toda la zona rural pertenecientes a las IPS de la UBA DE AGUACLARA, y la ESE IMSALUD ha gestionado transporte, con el fin de que la comunidad de cada IPS sea participe del evento, un espacio creado para que podamos compartir, conocer más sobre la ESE IMSALUD. Nuestras IPS prestadora de servicios de salud una oportunidad para dialogar, resolver inquietudes y seguir trabajando juntos en el fortalecimiento de nuestra atención en salud. Se confirmará asistencia para cupo de transporte con cada promotora SIAU.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

Se les da a conocer sobre las sugerencias que se encontraron en el buzón de sugerencias en el mes de julio, por lo tanto se le explica que las PQRSDF pueden ser radicadas a través de diferentes canales institucionales, tales como el buzón físico disponible en todas las UBAs e IPS, la página web oficial de Imsalud, la ventanilla única virtual, el correo electrónico, o directamente a través del personal de la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU). Es importante enfatizar que ningún usuario puede ser restringido o limitado en el ejercicio de este derecho, especialmente en el uso de los buzones de sugerencias.

7. Propositiones y varios.

- Se les informa a la asociación el comunicado del coordinador de la UBA de Agua Clara en respuesta de espera del regreso de la móvil a la IPS Buena Esperanza, en vista que la móvil de Agua Clara se averió gravemente, esta continúa prestando su apoyo asistencial en la UBA de Agua Clara se les agradece su valiosa comprensión.
- La asociación de usuarios manifiesta el retorno de la ambulancia a la IPS nuevamente, después de la reparación de la móvil de la UBA de Agua Clara a las necesidades de la IPS.

8. Evidencia fotográfica.

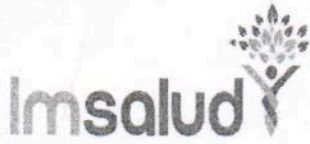
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

- Se esperan las respuesta de la solicitud de Gestión de Prestación de servicio de ECOGRAFIAS DE ABDOMEN en la UBA DE AGUACLARA más cercano que no hay para 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 cumplen las recomendaciones del médico a las ordenes o controles por este motivo.
- La asociación consulta la situación de la ambulancia móvil de a IPS buena esperanza que hace recorrido también para floresta y sus veredas a su arreglo y devolución, se les informa también el comunicado del coordinador que les envía, en vista que la movil de aguaclara se averió esta continua con su apoyo asistencial en la UBA de aguaclara y agradece su valiosa comprensión.
- La asociación de usuarios manifiestan que al ser intervenida la IPS Floresta y no se pueda seguir prestando los servicios , tener en cuenta el apoyo de ellos y comunidad para seguir prestando los servicios a los usuarios en un lugar de la vereda adecuado sin tener que trasladarse los usuarios más lejos a las otras IPS o la UBA de Aguaclara o quedar sin servicios la Floresta.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**

 27 de SEPTIEMBRE 2025  
 Hora: 09:00am



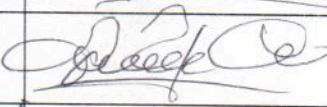
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO


Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 03

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS

Fecha: 30/10/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Miortna oliva	27 920764	3133826931	Miortna.o.olivo
Abso Ramirez M	1-923 466	3105003560	

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

<b>FECHA:</b>	<b>30 DE AGOSTO 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>8</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>8 :00 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>9:00 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS EL RODEO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de AGOSTO de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día</b>
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Proposiciones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 8 am del día 25 de AGOSTO 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:</p> <p><b>1.Llamado a lista</b> a la reunión de este mes asistió STELLA MARTÍNEZ ZULAY RAMÍREZ La señora MARISELA GUERRERO no asiste a la reunión por compromiso escolar de la hija</p> <p><b>2.Lectura y aprobación del acta anterior.</b> Se lee y se aprueba el acta del mes de julio</p> <p><b>3.Medios de Convocatoria</b> Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa de la IPS</p>



**COMITE IPS EL RODEO**  
Marisela, Sergio Mauricio V. M., StheL...

Lunes

Buenos días para todos y feliz inicio de semana 7:37 a. m. ✓✓

Recordarles que la reunión del mes de agosto es para el 27 de agosto a las 8-30am 7:38 a. m. ✓✓

Los espero 7:38 a. m. ✓✓

Miércoles

Buenos días a todos los espero hoy para la reunión mensual a las 8-30 am 6:53 a. m. ✓✓

Marisela Guerrero Aso... 8:10 a. m.

Transcribir 8:22 a. m. ✓✓

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Código: USU-P-03-F-04 Versión: 01

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Fecha: 14/02/2022

Cúcuta, Norte de Santander, 02 de AGOSTO 2025

DE: Oficina SIAU  
PARA: Asociación de usuarios  
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: 26 AGOSTO 2025  
Lugar: IPS el rodeo oficina SIAU  
Hora: 9:00 AM

"Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho"

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

#### 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

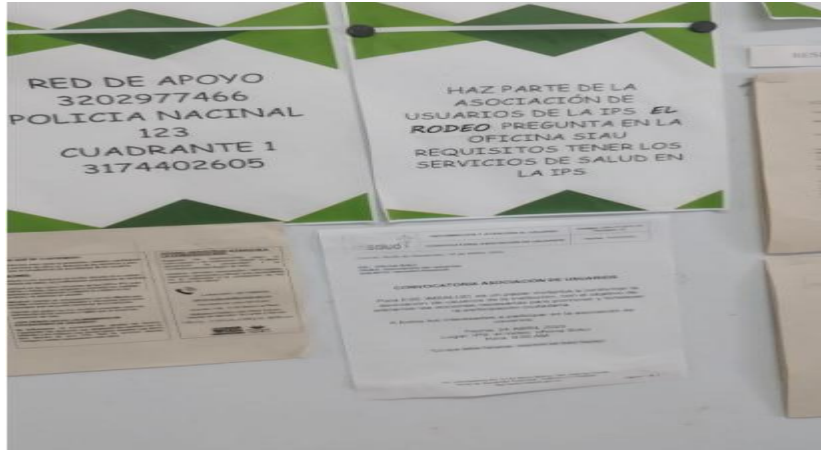
Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación de usuarios:

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 y los presidentes de las JAC y líderes de la comunidad. 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 anuncios que apunten a personas que podrían estar interesadas en temas de salud o bienestar y servicios de salud por medio de la

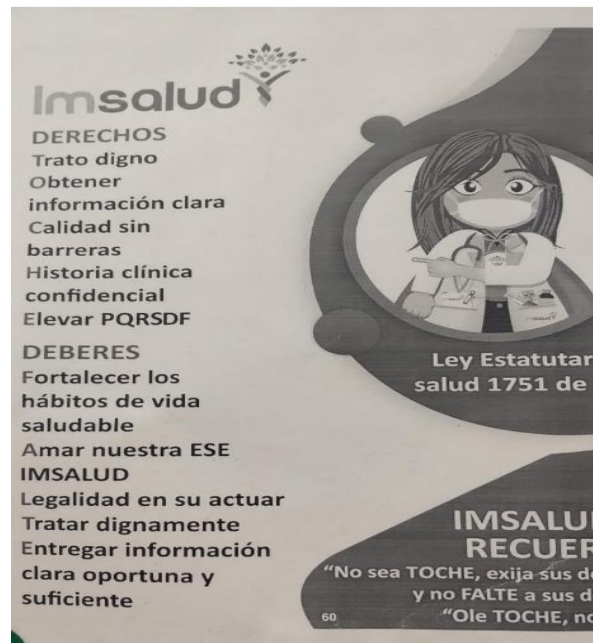
	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03-F-04</b> <b>Versión: 04</b>
	<b>ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Fecha: 26/11/2024</b>


participación social. Un ejemplo de ello es la siguiente imagen de la cartelera informativa



**5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.**


Se les explica los derechos y deberes a los miembros de la asociación de usuarios y se les entrega folleto



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

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, este mes se les socializo además del informe de PQRSDf y este mes se realizó la socialización del PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA Y LA POLITICA DE PARTICIPACION DE LA ESE IMSALUD

## 5.1 OBJETIVO DE LA SOCIALIZACIÓN

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03</b> <b>Versión: 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA</b>	<b>Fecha: 26/11/2024</b>

### 1. OBJETIVO:

Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas; capacitando en temas de participación 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.

El procedimiento busca promover la **participación comunitaria en salud** a través de la conformación de **alianzas de usuarios y veedurías ciudadanas** en la ESE IMSALUD.


- **Objetivo:** capacitar a los usuarios en derechos, deberes y control social, fortaleciendo su papel como veedores de la gestión institucional.
- **Alcance:** inicia con la convocatoria a los usuarios y culmina con la socialización de los requerimientos gestionados.
- **Responsables:** jefe de Oficina de Atención al Usuario, promotores SIAU y equipo profesional de SIAU.
- **Actividades principales:**
  - Constitución y fortalecimiento de alianzas de usuarios.
  - Reuniones mensuales para identificar debilidades en la prestación del servicio.
  - Conformación de veedurías para vigilar obras, proyectos y recursos.

- Capacitaciones en participación ciudadana, derechos y deberes de los usuarios, y portafolio de servicios.
- **Soporte normativo:** Constitución Política de 1991, Ley 100 de 1993, Decreto 780 de 2016, Ley 850 de 2003, entre otras.

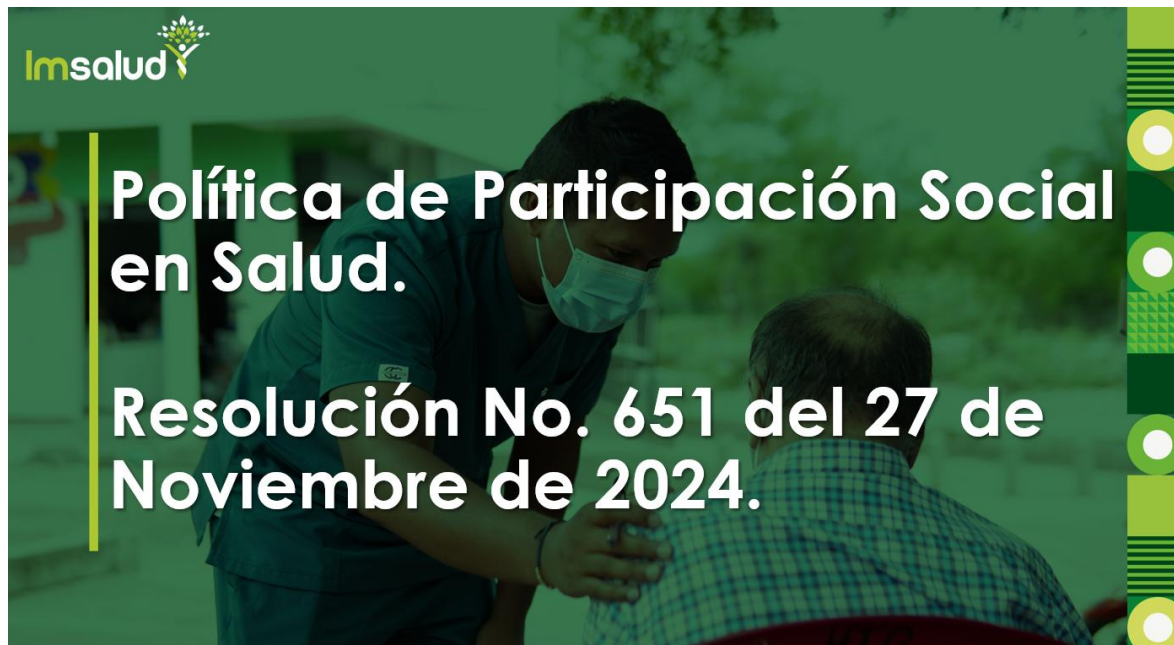
**6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:**

**6.1 CONSTITUCIÓN DE ALIANZA DE USUARIOS**

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
1.Convocatoria de Usuarios	<p>El promotor SIAU realizará la invitación por medio del formato convocatoria a usuarios publicándolo en la cartelera informativa y a través de los diversos medios y canales de comunicación con que cuenta la entidad.</p> <p><b>Nota:</b> En la convocatoria se indicará, fecha, lugar, hora de reunión y quienes quiera participar deben cumplir los siguientes requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser afiliado al régimen subsidiado</li> <li>● Tener los servicios con la ESE IMSALUD.</li> <li>● Tener historia clínica en la UBA e IPS a la cual se va a postular</li> </ul>	Promotor SIAU	Formato Convocatoria a usuarios USU-P-03-F-05
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser mayor de edad.</li> <li>● Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones.</li> </ul> <p>Los Usuarios interesados en participar se deben inscribir en la oficina SIAU de las UBAS e IPS.</p> <p>Para este fin se debe disponer de un formato en Excel que le permita registrar los datos del usuario para que facilite la convocatoria a la asamblea general.</p> <p><b>Nota:</b> El usuario que pertenece a la alianza y presente inasistencia a tres reuniones sin justa causa, será retirado de la alianza de usuarios de la UBA o IPS.</p>		

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

El procedimiento fortalece la cultura **participativa en salud**, garantizando que los usuarios tengan voz activa en la planeación, seguimiento y control de los servicios de IMSALUD. La creación de alianzas y veedurías fomenta la **transparencia, corresponsabilidad y mejora continua** en la atención, consolidando un modelo de gestión en el que la comunidad no solo es receptora de servicios, sino también **agente de vigilancia y transformación social**.



**¿Qué significa esta resolución?**

La ESE IMSALUD adoptó una nueva versión de la Política de Participación Social en Salud (PPSS). Esto quiere decir que ahora los usuarios no solo reciben servicios de salud, sino que también tienen la oportunidad de participar activamente, vigilar y proponer mejoras.

La resolución deroga normas anteriores y ordena que esta política esté publicada en la página web para que todos puedan conocerla.

**¿Qué se busca lograr?**

Que la comunidad participe en las decisiones sobre la salud, y que los usuarios ejerzan control social, es decir, que vigilen la manera en que se usan los recursos y cómo se prestan los servicios, que exista transparencia y se fomente la confianza entre la institución y la comunidad, y sobre todo que haya capacitaciones para que los usuarios conozcan sus derechos y deberes.



# INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

## ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

<p>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN RESOLUCIÓN Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 03 Fecha: 27/06/2024</p>	<p>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN RESOLUCIÓN Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 03 Fecha: 27/06/2024</p>	<p>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN RESOLUCIÓN Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 03 Fecha: 27/06/2024</p>
<p><b>RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024 (27 DE NOVIEMBRE DE 2024)</b></p> <p><b>"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSIÓN 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"</b></p> <p>El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y:</p> <p><b>CONSIDERANDO QUE:</b></p> <p>Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realicen los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con las facultades concedidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.</p> <p>Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.</p> <p>Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1053 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.2.2.1 del Decreto 1053 de 2015.</p> <p>Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al DOCTOR JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD.</p> <p>Que, mediante la Resolución No. 488 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de agosto de 2022, actualizando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.</p> <p>Que, a través de la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación social en Salud -PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.</p> <p>Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "La que debe haberse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 - 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "CALIENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.</p>	<p>Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.</p> <p>Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que dispone la ley.</p> <p>Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL, en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.</p> <p>Que, mediante la Resolución 624 del 30 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS)".</p> <p>Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.</p> <p>Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.</p> <p>Que, en mérito de lo expuesto,</p> <p><b>RESUELVE</b></p> <p><b>ARTÍCULO 1°. Derogar.</b> Deróguese la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".</p> <p><b>ARTÍCULO 2°. Adoptar.</b> Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual forma parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:</p> <p>La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud -PAIS; esta será designada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, mencionados en cada trimestre y evaluados anualmente.</p> <p><b>ARTÍCULO 3°. Publicar.</b> Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co</p>	<p><b>ARTÍCULO 4°. Actualizar.</b> El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.</p> <p><b>ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria.</b> La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.</p> <p><b>PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE</b></p> <p>Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024</p> <p></p> <p>JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA Gerente ESE IMSALUD</p> <p>Preparó: Guillermo González Rodríguez - Asesor Normativo y Planeación Revisó: Yenny Angelier Quintero - Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (OIAU) Revisó: Yadhira Fabian Pérez - Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (OIAU)</p>

### ¿Cómo se hace?

#### Asociaciones de usuarios

Son grupos de afiliados que se organizan en las UBAs e IPS.

Allí se eligen representantes que participan en reuniones mensuales para hablar de problemas y proponer mejoras.

#### Veedurías ciudadanas

Son comités de comités que vigilan proyectos, obras o compras de IMSALUD.

Sus integrantes verifican que los recursos se usen de manera adecuada.

#### Capacitaciones

Se realizan encuentros donde se enseña sobre deberes, derechos y el portafolio de servicios en salud.

### ¿Quiénes participan?

Los usuarios: afiliados al régimen subsidiado que quieran involucrarse.

Los promotores SIAU: quienes convocan, organizan y acompañan los procesos.

La Oficina de Atención al Usuario: revisa, responde y coordina las solicitudes.

Los entes de control: como la Personería o la Secretaría de Salud, que acompañan los procesos.

En conclusión, la Resolución 651 de 2024 es un paso importante porque convierte la participación ciudadana en una herramienta real de control y mejora dentro de IMSALUD. Ahora los usuarios tienen canales claros para organizarse, hacer veeduría y recibir capacitación.

En pocas palabras: ya no son solo pacientes, sino también actores activos que cuidan y

construyen la salud pública de nuestra comunidad.

### PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

**¿Qué significa esta resolución?**

ESE IMSALUDI adoptó nueva aversión de la Política de Participación Social en Salud.

Un usuario iniciando a ser **activamente vigilante y proponer mejoras** y anorar.



**¿Qué se busca lograr?**

- Participación en comuniones en las decisiones de salud en salud**
- Que estables control con putan o caoras**
- Veedurías con proyectos. y**
- Capacitaciones permanente**

**¿Cómo se hace?**

- Alianzas de usuarios**  
Grupos de afiliados que se organizan en las UBAs e IPS. Allí se eligen representantes que participan en reuniones
- VCo**  
integrare voenaros re ensala
- Veedurías ciudadanas**  
Son comités que vigilan proyectos, obras o compras de IMSALUD
- Dectaciones**  
taere con an pnceso

**¿Qué beneficios trae para los usuarios?**

## 5.2 SOCIALIZACIÓN PQRSDF

Imsalud		INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO										Código: USU-P-01-F-03				
		FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS										Versión: 03				
		Fecha: 30/10/2024														
MES REPORTADO:		JULIO				UBA/IPS:				RODEO						
FECHA DE RECIBIDO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN				ASUNTO	EN TRÁMITE	ESTADO SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ	FECHA DE RESPUESTA DIAMESIANO	No. RADICADO DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES
04/07/2025	20253300159012	YURGEN QUINTERO						FELICITAR A TODO EL PERSONAL DESDE EL VIGILANTE MUY AMABLES DIOS LOS BENIGA		X		07/07/2025	20253080079151	15 DÍAS	N/A	
11/07/2025	20253300166912	INDIRA HERNANDEZ	6355983					FELICITACIONES PARA LA ATENCION DE PLANIFICACION FAMILIAR YA QUE RECIBI SOLUCION ANTE MI PREOCUPACION E INQUIETUDES		X		02/08/2025	20253300093911	15 DÍAS	NEPS	
11/07/2025	20253300166932	ANONIMO			X			EN OCASIONES HE SIDO ATENDIDA POR LA DOCTORA DE MEDICINA GENERAL Y ODONLOGA Y AMBAS NO HAN ESTADO DE BUEN ANIMO Y NO HE RECIBIDO BUEN TRATO		X		15/07/2025	20253080082881	15 DÍAS	N/A	

El informe muestra un equilibrio entre felicitaciones y quejas, lo que evidencia que los usuarios reconocen el buen desempeño en algunas áreas, pero también persisten retos en la calidad humana y trato del personal de salud. IMSALUD cumple con los tiempos de respuesta, lo cual es positivo en términos de gestión administrativa; sin embargo, la queja recibida indica la necesidad de reforzar procesos de sensibilización y humanización en la atención médica y odontológica, asegurando que la experiencia del usuario sea coherente con la misión institucional de servicio con calidad y calidez.

### 6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior

Sobre la solicitud que se ha venido haciendo del intercomunicador para los consultorios médicos, se realizó la solicitud por GLPI para que se apruebe dicha solicitud

### 7. PROPOSICIONES Y VARIOS

Este mes no se realizan ninguna proposición, se espera respuesta a la solicitud del intercomunicador para los consultorios.

Siendo las 9:00 AM se da por concluida la reunión de la asociación de usuarios. Se programa próxima reunión para el día el día 25 de septiembre del 2025 en la IPS EL RODEO

### 8. Evidencias fotográficas




### PROPOSICIONES Y VARIOS

**Proposiciones y Varios:** no se realiza ninguna solicitud este mes

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**

**25 septiembre 2025 9 am**



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

<b>FECHA:</b>	<b>16/07/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>7</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>02:00 Pm</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>03:00 Pm</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS CLARET</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Realizar la reunión con la Asociación de usuarios correspondiente al mes de Julio de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.</b>
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<p>Siendo las 02:00 pm del día Lunes 16 de Julio del año 2025, se realiza la reunión con la Asociación de usuarios en la IPS CLARET, en representación la Sra NERY ROSA SALAMANCA MALDONADO delegada de la JAC con el fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS como Veedores y representantes de la misma.</p> <p>1. Llamado de asistencia a los miembros de la asociación de usuarios, en donde asisten los siguientes usuarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) YAMILE AVENDAÑO</li> <li>2) ROSA GLADYS BARAJAS</li> <li>3) EMMARY MILLAN,</li> <li>4) JOSE TRINIDAD CALVO</li> </ol> <p>En ausencia de los siguientes usuarios: Elda Xiomara, Liliana Blanco, Miriam Acosta y Judith Ortiz.</p> <p>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</p> <p>3. Medios de Convocatoria: por medio de mensajes via WhatsApp y llamadas telefonicas se convoca a los usuarios</p>
---



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: Por medio de charlas diarias, llamadas telefónicas, carteleras se convocaron a los usuarios para que hagan parte de la misma

5. Se socializa con la asociación y los presentes que existen unos requisitos que deben cumplir para pertenecer a la asociación.

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

6. Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

La promotora Siau da explicación sobre los Derechos y Deberes

**DERECHOS**

- Trato digno
- Obtener Información clara
- Calidad sin Barreras
- Historia Clínica Confidencial
- Elevar PQRSDF suficiente

**DEBERES**

- Fortalecer los hábitos de vida saludable
- Amar nuestra ESE IMSALUD
- Legalidad en su actuar
- Tratar Dignamente
- Entregar información clara, oportuna y

Se da explicación de la Misión y Visión de la ESE IMSALUD

**Misión:** Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en Cúcuta.

**Visión:** En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.

7. Se da explicación sobre la “Propuesta de valor” y eje de acreditación, la promotora siau explica el significado de cada sigla IMSALUD.

2024 - 2027

**IMSALUD**

**INCLUYENTE**  
Cabemos todos.

**MODERNA**  
Capacidad de adaptarse a los cambios.

**SEGURA**  
Con adherencia a guías y protocolos.

**AMIGABLE**  
Facilitadora de los procesos para los usuarios.

**LÍDER**  
En humanización.

**UNIFICADA**  
Trabajamos bajo los mismos principios.

**DILIGENTE**  
Agilidad y prontitud en lo que se debe hacer.



8. 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.

9. La promota siau dio explicaion sobre el tema: GESTION AMBIENTAL, La empresa social del estado E.S.E. IMSALUD se fija como propósito disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente, basada en las siguientes líneas de implementación:

- 1. Gestión integral de residuos.
- 2. Uso eficiente de recursos.
- 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

Recalcando en que tipo de canecas van los residuos

- BLANCOS: Residuos aprovechables como: carton, papel, plasticos, vidrios, metal
- NEGROS Residuos No aprovechables como: papel higienico, servilletas, papeles y cartones contaminados con comida, papeles metalizados.
- ROJO Residuos peligrosos como: gasas, algodones, guantes latex, tapabocas, material de curacion y demas residuos contaminados con fluidos de pacientes o riesgo biologico.

Tambien se hablo del uso eficiente del agua y uso eficiente de la energia, saber ahorrarlos, si van a lavar las manos cerrar la llave al enjabonarse.

Apaga las luces cuando no la necesites.



10. Novedades que ha pasado en la IPS CLARET.

- EL Dr Juan Diego ya no esta con nosotros (medico medicina General)
- El Dr Harold Ibarra (odontologo) esta hasta el jueves, viene otro odontologo de 07:00 am – 1:00 pm
- Estamos a la espera de otro medico (medicina General)
- La Dra Rosabal Angarita trabaja jornada continua
- La jefe de enfermeria labora de lunes a sabados
- La promotora siau esta realizando las caracterizaciones

11. Se hablo Del buzón de sugerencia 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; si hay inconformidad en la atención los funcionarios seran cambiados de lugar; tambien se les dijo que la unica persona que abre el buzón es la promotora siau. El buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos., de los cuales hay un acta firmada.


12. Procedimientos de caracterizacion de grupos de valor, la promotora siau realiza 5 caracterizaciones diarias al cliente externo, con el fin de identificar si no ha paado por los diferentes programas de pyp.

Objetivo: identificar las características, interes y necesidades de los usuarios internos y externos que hacen parte de los grupos de valor de la ESE IMASALUD, con el fin de fortalecer la prestacion de os servicios de salud de primer nivel, mediante la atencion humanizada, cualificada, oportuna y con estándares de calidad.

Que tiene como alcance la identificacion de grupos de valor como herramienta metodologica por parte del apoyo profesional en derecho y promotora siau a los usuarios externos e internos que hacen parte de la ESE IMSALUD, el cual es socializado a gerencia para tomar acciones de mejora en la atencion inclusiva.

13. Se realiza una actividad ludica con los usuarios en tema: lenguaje de señas

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.

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

<b>PROPOSICIONES Y VARIOS</b>	
<p>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.</p> <p>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.</p>	
<b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b>	<b>MARTES 15 DE AGOSTO 2025</b> <b>hora: 02:00 pm</b> <b>lugar: IPS CLARET</b>



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024



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

FECHA PRÓXIMA  
REUNIÓN:


15 DE AGOSTO 2025


REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Rosa Burgos	60250139	3112654147	Rosa Burgos
Jose Trinidad	13338680	322482732	Jose Trinidad
Emmery Millán	4952156	3236358118	Emmery
Janiel Rendón	27583947	902679438	Janiel Rendón
Nery R. Salamanca	37259868	3165079215	Nery R. (Delegado JAC)
Delegado de la J.A.C			
Kellys Beltrán	1051673560	3208972657	Kellys Beltrán

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 2


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

	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	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	15 DE AGOSTO 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Rosa Burgos	60250139	3112654147	Rosa Burgos
Jose Trinidad	13338680	322492732	Jose Latorre
Emmarcy Melán	4952156	3236359118	Emmarcy
Jamilc Rendón	27583947	902679438	Jamilc Rendón
Mery R. Salamanca	37259868	3165079215	Mery R. (Delegada JA)
Delegado de la J.A.C			
Kellys Beltrán	1051673560	3208972657	Kellys



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

<b>FECHA:</b>	<b>23 DE AGOSTO 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>8</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>9 :00 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:30 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS SALADO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de AGOSTO de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día</b>
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Proposiciones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

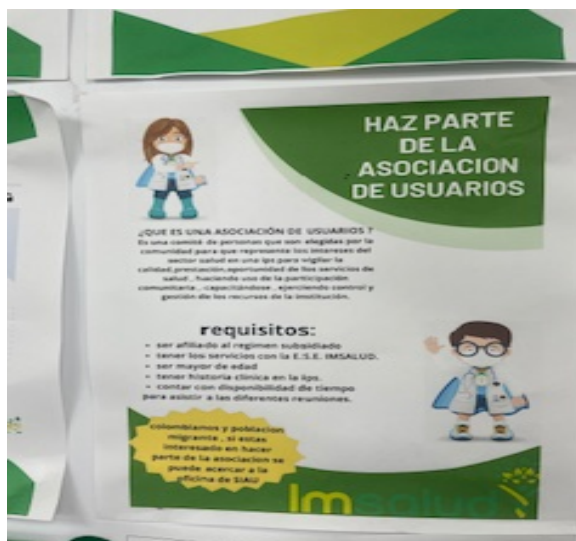
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 9 am del día 23 de AGOSTO de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SALADO con el siguiente orden del día:</p> <p><b>1.Llamado a lista</b> a la reunión de este mes  LUIS GOYENETTE  MARIA EUGENIA SARMIENTO  CARMEN ELIZA MONSALVE</p> <p><b>2.Lectura y aprobación del acta anterior.</b> Se lee y se aprueba el acta del mes de julio</p> <p><b>3.Medios de Convocatoria</b>  Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa de la IPS</p>

Bueno día para todo,  
Feliz y bendecido día  
Para recordar la reunión de usuarios el día 23/08/2025 a las 9am acá en las instalaciones de la ips salado  
Los espero sin falta Dios me los bendiga 🙏

#### 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación 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 y los presidentes de las JAC y líderes de la comunidad. 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 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. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.**


Se les explica los derechos y deberes a los miembros de la asociación de usuarios y se les entrega folleto



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, este mes se les socializo además del informe de PQRSDF y este mes se realizó la socialización del PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA Y LA POLITICA DE PARTICIPACION DE LA ESE IMSALUD

**5.1 OBJETIVO DE LA SOCIALIZACIÓN**

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

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03</b> <b>Versión: 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA</b>	<b>Fecha: 26/11/2024</b>

**1. OBJETIVO:**

Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas; capacitando en temas de participación 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.

El procedimiento busca promover la **participación comunitaria en salud** a través de la conformación de **alianzas de usuarios y veedurías ciudadanas** en la ESE IMSALUD.

- **Objetivo:** capacitar a los usuarios en derechos, deberes y control social, fortaleciendo su papel como veedores de la gestión institucional.
- **Alcance:** inicia con la convocatoria a los usuarios y culmina con la socialización de los requerimientos gestionados.
- **Responsables:** Jefe de Oficina de Atención al Usuario, promotores SIAU y equipo profesional de SIAU.
- **Actividades principales:**
  - Constitución y fortalecimiento de alianzas de usuarios.
  - Reuniones mensuales para identificar debilidades en la prestación del servicio.
  - Conformación de veedurías para vigilar obras, proyectos y recursos.
  - Capacitaciones en participación ciudadana, derechos y deberes de los usuarios, y portafolio de servicios.
- **Soporte normativo:** Constitución Política de 1991, Ley 100 de 1993, Decreto 780 de 2016, Ley 850 de 2003, entre otras.



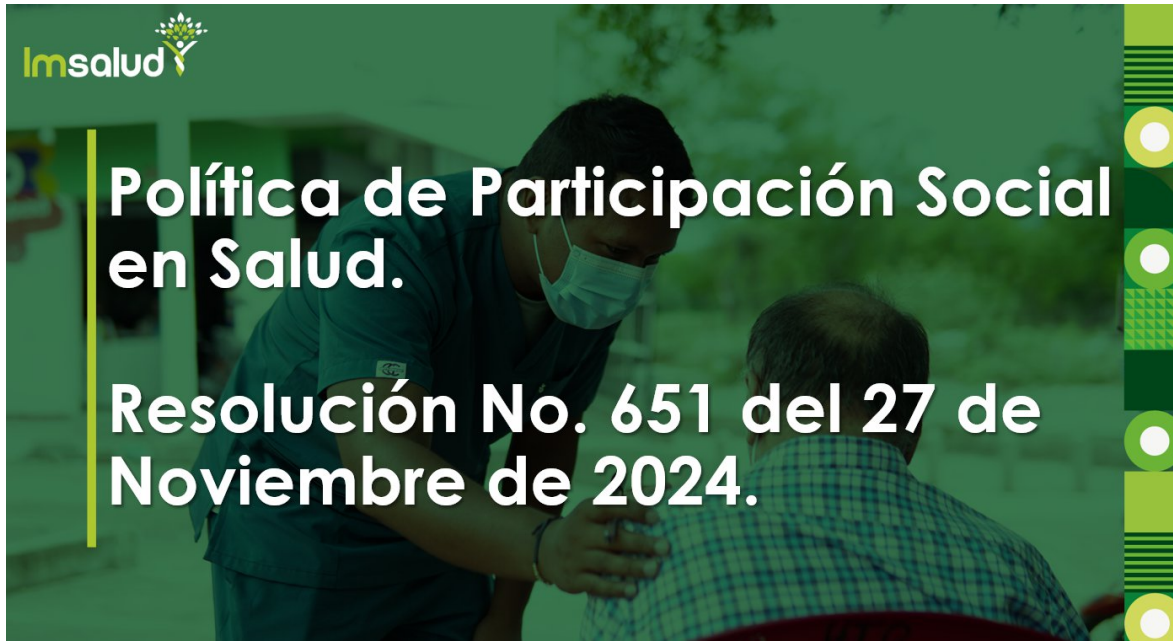
6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

6.1 CONSTITUCIÓN DE ALIANZA DE USUARIOS

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
1.Convocatoria de Usuarios	<p>El promotor SIAU realizará la invitación por medio del formato convocatoria a usuarios publicándolo en la cartelera informativa y a través de los diversos medios y canales de comunicación con que cuenta la entidad.</p> <p><b>Nota:</b> En la convocatoria se indicará, fecha, lugar, hora de reunión y quienes quiera participar deben cumplir los siguientes requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser afiliado al régimen subsidiado</li> <li>• Tener los servicios con la ESE IMSALUD.</li> <li>• Tener historia clínica en la UBA e IPS a la cual se va a postular</li> </ul>	Promotor SIAU	Formato Convocatoria a usuarios USU-P-03-F-05
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser mayor de edad.</li> <li>• Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones.</li> </ul> <p>Los Usuarios interesados en participar se deben inscribir en la oficina SIAU de las UBAS e IPS.</p> <p>Para este fin se debe disponer de un formato en Excel que le permita registrar los datos del usuario para que facilite la convocatoria a la asamblea general.</p> <p><b>Nota:</b> El usuario que pertenece a la alianza y presente inasistencia a tres reuniones sin justa causa, será retirado de la alianza de usuarios de la UBA o IPS.</p>		

El procedimiento fortalece la cultura **participativa en salud**, garantizando que los usuarios tengan voz activa en la planeación, seguimiento y control de los servicios de IMSALUD. La creación de alianzas y veedurías fomenta la **transparencia, corresponsabilidad y mejora continua** en la atención, consolidando un modelo de gestión en el que la comunidad no

solo es receptora de servicios, sino también **agente de vigilancia y transformación social.**



#### ¿Qué significa esta resolución?

La ESE IMSALUD adoptó una nueva versión de la Política de Participación Social en Salud (PPSS). Esto quiere decir que ahora los usuarios no solo reciben servicios de salud, sino que también tienen la oportunidad de participar activamente, vigilar y proponer mejoras.

La resolución deroga normas anteriores y ordena que esta política esté publicada en la página web para que todos puedan conocerla.

#### ¿Qué se busca lograr?

Que la comunidad participe en las decisiones sobre la salud, y que los usuarios ejerzan control social, es decir, que vigilen la manera en que se usan los recursos y cómo se prestan los servicios, que exista transparencia y se fomente la confianza entre la institución y la comunidad, y sobre todo que hayan capacitaciones para que los usuarios conozcan sus derechos y deberes.



ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

Table with 3 columns containing resolution details for IMSALUD, including titles, dates, and full text of resolutions regarding organizational structure and participation policies.

¿Cómo se hace?

Asociaciones de usuarios

Son grupos de afiliados que se organizan en las UBAs e IPS.

Allí se eligen representantes que participan en reuniones mensuales para hablar de problemas y proponer mejoras.

Veedurías ciudadanas

Son comités que vigilan proyectos, obras o compras de IMSALUD.

Sus integrantes verifican que los recursos se usen de manera adecuada.

Capacitaciones

Se realizan encuentros donde se enseña sobre deberes, derechos y el portafolio de servicios en salud.

¿Quiénes participan?

Los usuarios: afiliados al régimen subsidiado que quieran involucrarse.

Los promotores SIAU: quienes convocan, organizan y acompañan los procesos.

La Oficina de Atención al Usuario: revisa, responde y coordina las solicitudes.

Los entes de control: como la Personería o la Secretaría de Salud, que acompañan los procesos.

En conclusión la Resolución 651 de 2024 es un paso importante porque convierte la participación ciudadana en una herramienta real de control y mejora dentro de IMSALUD. Ahora los usuarios tienen canales claros para organizarse, hacer veeduría y recibir capacitación.

En pocas palabras: ya no son solo pacientes, sino también actores activos que cuidan y construyen la salud pública de nuestra comunidad.

### PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

¿Qué significa esta resolución?

ESE IMSALUDI adoptó buena aversión de la Política de Participación Social en Salud.

Un usuario nitiendo nerner activamente vigilar y proponer mejoras y anorar.



¿Qué se busca lograr?



Participación en comuniones en la decisiones de salud en sal



Que estáculos control con putan o caoras



Veedurías con proyectos. y



Capacitaciones pernoentña

¿Cómo se hace?



Alianzas de usuarios Grupos de afiliados que se organizan en las UBAs e IPS. Allí se eligen representantes que participan en reuniones



VCO integraire voenroas re ensala



Veedurias ciudadanas Son comités que vigilan proyectos, obras o compras de IMSALUD



Dectaciones taere con an pnsceso

¿Qué beneficios trae para los usuarios?

## 5.2 SOCIALIZACIÓN PQRSDF

MES REPORTADO:	JULIO				UBA/IPS:			RODEO												
	FECHA DE RECIBIDO DÍAS/MES/AÑO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN	P	Q	R	S	D	F	ASUNTO	EN TRÁMITE	ESTADO SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ	FECHA DE RESPUESTA DÍAS/MES/AÑO	No. RADICADO DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES
04/07/2025	20253300159012	YURGEN QUINTERO										FELICITAR A TODO EL PERSONAL DESDE EL VIGILANTE MUY AMABLES DIOS LOS BENDIGA	X			07/07/2025	20253000079151	15 DÍAS	N/A	
11/07/2025	20253300166912	INDIRA HERNANDEZ	6355983									FELICITACIONES PARA LA ATENCION DE PLANIFICACION FAMILIAR YA QUE RECIBI SOLUCION ANTE MI PREOCUPACION E INQUIETUDES	X			02/08/2025	202533000093911	15 DÍAS	NEPS	
11/07/2025	20253300166932	ANONIMO				X						EN OCACIONES HE SIDO ATENDIDA POR LA DOCTORA DE MEDICINA GENERAL Y ODONTOLOGA Y AMBAS NO HAN ESTADO DE BUEN ANIMO Y NO HE RECIBIDO BUEN TRATO	X			15/07/2025	20253000082881	15 DÍAS	N/A	

El informe muestra un equilibrio entre felicitaciones y quejas, lo que evidencia que los usuarios reconocen el buen desempeño en algunas áreas, pero también persisten retos en la calidad humana y trato del personal de salud. IMSALUD cumple con los tiempos de respuesta, lo cual es positivo en términos de gestión administrativa; sin embargo, la queja recibida indica la necesidad de reforzar procesos de sensibilización y humanización en la atención médica y odontológica, asegurando que la experiencia del usuario sea coherente con la misión institucional de servicio con calidad y calidez.

**6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior**

Sobre la solicitud que se ha venido haciendo sobre las sillas para la sala de espera, se realizó la solicitud por GLPI para que se apruebe dicha solicitud, y a la espera.

**7. PROPOSICIONES Y VARIOS**

Este mes no se realizan ninguna proposición, se espera respuesta a la solicitud de las sillas a la sala de espera.

Siendo las 10:30 AM se da por concluida la reunión de la asociación de usuarios. Se programa próxima reunión para el día el día 20 de septiembre del 2025 en la IPS SALADO.

**8. Evidencias fotográficas**

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

**Proposiciones y Varios:** no se realiza ninguna solicitud este mes

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**
**20 septiembre 2025 Hora 9:00 am**



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

**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 USUARIOS Y VOTOS**

FECHA PROXIMA REUNION: 10 de Septiembre del 2025

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Andrés...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
Clara Solera	3236210	3004330	Clara Solera

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

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

<b>FECHA:</b>	<b>22 agosto 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>8</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>9:00 am</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:20 am</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS TOLEDO PLATA</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	Realizar la reunión mensual de Asociación de Usuarios del mes de AGOSTO del 2025.
<b>Agenda.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>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.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Proposiciones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 09:00 am del día 22 agosto del año 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS TOLEDO PLATA con el siguiente orden del día:

1. Se llama a lista si están los miembros de la asociación.

Representantes asociación de usuarios vinculados a la IPS Toledo Plata.

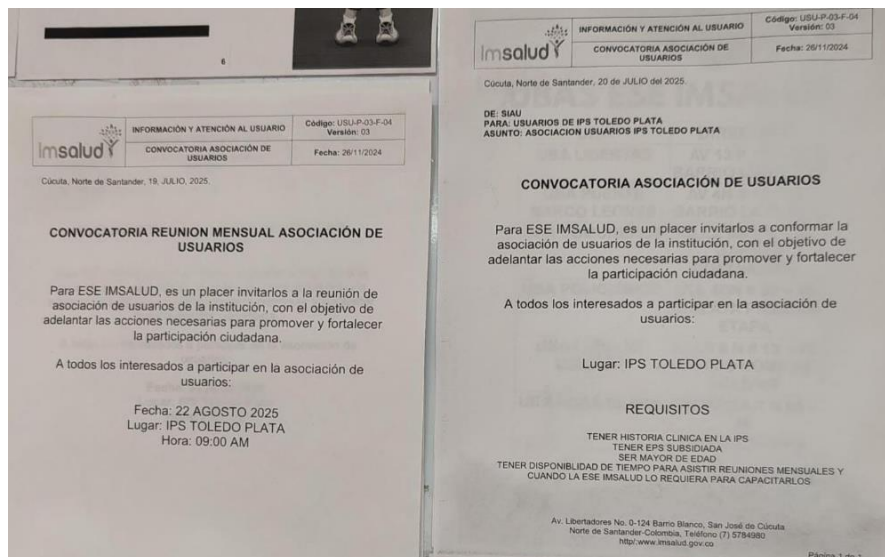
- Sandra Carolina serrano
- Libia Landazábal Jaimes
- Sandra Patricia Cano Gil
- Claudia Patricia Triana
- Hilda Zoraida Solano

Llamado a lista de asociación de usuarios que asistieron a la reunión del día 22 de agosto.

- Sra. Claudia Patricia Triana
- Sra. Hilda Zoraida Solano Jaimes
- Sra. Sandra Carolina serrano

1. Lectura Aprobación del acta anterior, Se aprueba el acta anterior.
2. Medios de Convocatoria a la reunión: Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa de la IPS.
3. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Se deja en cartelera la convocatoria de asociación de usuarios con los requisitos para pertenecer a la IPS Toledo Plata.



4. 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.

#### DERECHOS Y DEBERES:

Se le socializa al cliente interno los deberes y derechos que poseen los usuarios que acuden a los servicios que ofrece nuestra red, enfatizamos que es de suma importancia conocerlos con el propósito de garantizar sus beneficios y también educar a los usuarios



frente a las responsabilidades que poseen.

**DERECHOS:**

- Trato digno
- Obtener información clara
- Atención de calidad y sin barreras
- Historia clínica confidencial
- Elevar PQRSDF

**DEBERES:**

- Fortalecer los hábitos de vida saludable
- Amar a nuestra ESE IMSALUD
- Legalidad en su actuar
- Tratar dignamente
- Entregar información clara oportuna y suficiente

Los funcionarios de la IPS participaron de forma activa y se aclararon dudas e inquietudes frente a los procedimientos de la oficina Siau.

Se inicia la reunión con una breve explicación sobre lo que se trata las siglas de PQRSDF para que los usuarios puedan acceder a la información cuando lo requiera.

Los usuarios de usuarios se sientes satisfechos con la atención prestada en la IPS Toledo plata pues hasta el momento no han tenido quejas de la comunidad sobre la prestación de servicio todo el personal se ha manifestado la humanidad ante los usuarios.

También se le recordó a la asociación de los usuarios los siguientes puntos: 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: Animar a los miembros existentes a invitar personalmente a amigos, familiares y conocidos que puedan beneficiarse de la participación en la asociación.
- 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.


- Por medio de las charlas diarias sobre temas de salud, donde se invitan a los participantes a unirse a la asociación.
- 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.
- Se socializa con la asociación de los usuarios los derechos y deberes que la institución, los procesos del SIAU, el portafolio de servicio, también se socializo las PQRSDf del mes de mayo por cada apertura de buzón por semanas.
- La promotora SIAU incentivo a la asociación de usuarios a prenderse los deberes y derechos y 7 procesos del SIUA, el cual les dará un reconocimiento por el interés y sentido de pertenencia.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

- Se solicitó un computador para la promotora SIAU para el área el cual no se ha cumplido la solictud.

Se socializa con la asociación de usuarios el procedimiento de participación comunitaria.

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

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03</b> <b>Versión: 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA</b>	<b>Fecha: 26/11/2024</b>

**1. OBJETIVO:**


Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas; capacitando en temas de participación 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.

**3. RESPONSABLES:**

- Jefe de la Oficina de Atención al Usuario
- Promotores SIAU
- Equipo de Profesionales de la oficina del SIAU

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03</b> <b>Versión: 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA</b>	<b>Fecha: 26/11/2024</b>

**5. GENERALIDADES:**

De acuerdo a la legislación colombiana la participación comunitaria busca lograr la intervención de la comunidad a través de las asociaciones y/o asociación de usuarios, en la organización, control, gestión y fiscalización de los recursos de la institución.


Se debe tener en cuenta la conformación, reactivación y fortalecimiento de la asociación de usuarios en cada UBA e IPS por un periodo de dos años, siempre y cuando la comunidad los elija. Con ellos se realizan reuniones mensuales para identificar debilidades en la prestación del servicio en la red de la ESE IMSALUD.

Se realiza capacitaciones en temas de participación comunitaria, así mismo se orientará en los deberes y derechos del usuario dentro del sistema general de seguridad social en salud y el portafolio de servicios.


Las Veedurías son conformadas por los miembros de las asociaciones de usuarios, encargados de hacerle control y seguimiento a los gastos públicos realizados en la institución.

**6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:**
**6.1 CONSTITUCIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS**


Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
1.Convocatoria de Usuarios	<p>El promotor SIAU realizará la invitación por medio del formato convocatoria a usuarios publicándolo en la cartelera informativa y a través de los diversos medios y canales de comunicación con que cuenta la entidad.</p> <p><b>Nota:</b> En la convocatoria se indicará, fecha, lugar, hora de reunión y quienes quiera participar deben cumplir los siguientes requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser afiliado al régimen subsidiado</li> <li>• Tener los servicios con la ESE IMSALUD.</li> <li>• Tener historia clínica en la UBA e IPS a la cual se va a postular.</li> </ul>	Promotor SIAU	Formato Convocatoria a usuarios USU-P-03-F-05

	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03 Versión: 04
	PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Fecha: 26/11/2024

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser mayor de edad.</li> <li>• Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones.</li> </ul> <p>Los Usuarios interesados en participar se deben inscribir en la oficina SIAU de las UBAS e IPS.</p> <p>Para este fin se debe disponer de un formato en Excel que le permita registrar los datos del usuario para que facilite la convocatoria a la asamblea general.</p> <p><b>Nota:</b> El usuario que pertenece a la asociación y presente inasistencia a tres reuniones sin justa causa, será retirado de la asociación de usuarios de la UBA o IPS.</p>		

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

<p>2.Asamblea para constitución de la asociación de usuarios.</p>	<p>Después de realizada la convocatoria e inscripción del usuario, el promotor SIAU se encargará de llamar a los usuarios inscritos para recordarles la fecha de la asamblea.</p> <p>El promotor SIAU en compañía de un funcionario de la oficina SIAU se encargará de llevar a cabo la asamblea de constitución de la asociación de usuarios de la UBA o IPS, donde los participantes si lo deciden primero, deben elegir el presidente y secretario Ad-hoc sólo para la asamblea y ellos serán los encargados de llevar a cabo el desarrollo de la agenda donde se elige la junta Directiva ( Presidente, Secretario 2 vocales y el fiscal) y las instancias participativas( 1 representante al COPACO, 1 para el Comité de ética hospitalaria, 1 representante ante el Consejo Territorial de</p>	<p style="text-align: center;">Apoyo Profesional a la Gestión Administrativa SIAU</p> <p style="text-align: center;">Promotor SIAU</p>	<p style="text-align: center;">Formato Acta de Constitución de Asociación de Usuarios USU-P-03-F-01</p> <p style="text-align: center;">Formato Listado de Asistencia TIC-04-M-03-F-05</p>
---	--	--	---

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03</b> <b>Versión: 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA</b>	<b>Fecha: 26/11/2024</b>

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
	<p>seguridad social en Salud), es importante que como garantes del proceso estén presentes los entes de control IDS y Personería para contar con la participación de los entes de control es necesario con antelación enviar oficio para que envíen el funcionario. Es importante que se tenga en cuenta el enfoque diferencial y en tal sentido, vincular 1 representante por cada enfoque.</p> <p>La Asamblea general Se realizará Teniendo en cuenta el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le explica a la asamblea general de Usuarios el marco normativo que rige la conformación y/o actualización de Asociaciones de usuarios, según Decreto 780 de 2016, las funciones, deberes y derechos.</li> <li>• Se le informa que se realizan reuniones mensuales, capacitaciones por parte de la Secretaria de Salud, IDS y por la ESE IMSALUD entre otros.</li> <li>• Se hace lectura del acta de constitución.</li> <li>• Se firma el acta de constitución por parte del</li> </ul>		

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
	<p><b>Nota:</b> Si la asociación de usuarios elige la junta Directiva tendrá una vigencia de 2 años a partir de la fecha de la elección, los demás integrantes pueden continuar siendo parte de la asociación si lo desean.</p> <p>Una vez finalice el periodo de los representantes a las diferentes instancias participativas se vuelven a elegir mediante asamblea general de usuarios las instancias participativas dado que, cada representación tiene un periodo de dos años a partir de la fecha de elección <b>menos</b> los representantes del comité de ética y el COPACO porque éstos son por un periodo de tres años.</p>		
<p>3.Reuniones mensuales de la Asociación de Usuarios</p>	<p>El promotor SIAU mensualmente realizará la convocatoria a los miembros de la asociación de usuarios por medio del formato convocatoria a usuarios, además publicándolo en la cartelera informativa, enviando al grupo de WhatsApp entre otros medios.</p> <p>Se hará la reunión de asociación de usuarios en la UBA e IPS con la participación de los miembros de la asociación y el promotor SIAU, el cual debe tener prevista la agenda para la reunión y dar estricto cumplimiento a la misma, dejando en el acta la descripción detallada del desarrollo de la temática planteada en el orden del día, dejando evidencia fotográfica y listado de asistencia dentro del modelo de acta, no como anexos.</p>	<p>Promotor SIAU</p>	<p>Formato Acta Mensual de Asociación de usuarios USU-P-03-F-04</p> <p>Formato Listado de Asistencia TIC-04-M-03-F-05</p>

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
	reunión.		
4.Revisión de acta de reunión mensual de Asociación de usuarios	<p>El promotor debe entregar el acta de reunión de asociación de usuarios en la oficina de información y atención al usuario. SIAU de la ESE IMSALUD.</p> <p>Se revisa cada una de las actas a fin de conocer los requerimientos de los miembros de las asociación de usuarios; con esta información se elabora un informe, el cual es enviado a cada una de las dependencias encargadas de darle tramite a la solicitud; después la dependencia deben enviar la respuesta a la oficina de información y atención al usuario; quien será la encargada por medio del promotor, de manifestarle a los miembros de la asociación de usuarios de cada unidad básica e IPS, las acciones de mejora que se implementarán en cada una de ellas.</p>	<p>Promotor SIAU</p> <p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Formato Consolidado Individual Promotor SIAU USU-P-02-F-03</p> <p>Formato Comunicación interna TIC-04-M-03-F-04</p>
5.Archivo de documentos	<p>Los documentos como las respuestas dadas a las asociaciones de usuarios se archivan de forma digital.</p> <p>Las actas de reunión y de conformación de asociación de usuarios se archivan de forma física en cada una de las carpetas.</p>	Auxiliar administrativo	Carpetas de Archivo



**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**Código:** USU-P-03-F-04  
**Versión:** 04

**ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

**Fecha:** 26/11/2024

**6.3 CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
1.Capacitación de usuarios	Se capacitarán a las asociaciones de usuarios en los temas de Participación ciudadana, deberes y derechos del usuario dentro del sistema general de seguridad social en salud y el portafolio de servicios entre otros.	Apoyo Profesional a la Gestión Administrativa SIAU	Comunicación externa TIC-04-M-03-F-15  Cronograma Institucional MEJ-02-G-01-F-01
2.Verificar listado de participantes.	Verificar los listados de los miembros de la asociaciones de usuarios que van a participar y los invitados, para así determinar el número de personas a capacitar.	Promotor SIAU  Apoyo Profesional a la Gestión	Formato Representantes de Asociaciones de Usuarios USU-P-03-F-03



**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**Código:** USU-P-03  
**Versión:** 04

**PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

**Fecha:** 26/11/2024

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
		Administrativa SIAU	
3.Realización de la capacitación.	Invitación a los usuarios y participantes a la capacitación donde se establecerá el lugar, fecha y hora del evento.  Se desarrollará el temario por parte de los conferenciantes o expertos.  Diligenciar listado de asistencia y aplicación del formato de evaluación del evento.	Apoyo Profesional a la Gestión Administrativa SIAU	Formato Convocatoria a Usuarios USU-P-03-F-05  Formato de Informe TIC-04-M-03-F-06  Formato Listado de Asistencia TIC-04-M-03-F-05  Formato Evaluación de Capacitación USU-P-03-F-06

**8. Propositiones y varios.**

- La asociación solicita nuevamente que den más citas de odontologías el cual no hay respuesta.
- Los usuarios se están quejando por que las respuestas de las citas no llegan por WhatsApp si no por mensaje de texto y la mayoría no mira esta notificación y pierden la cita, el cual sugieren lleguen por WhatsApp.
- Se hace solicitud de nuevo el computador para oficina de la promotora SIAU para realizar sus actividades.
- Se habló de realizar la reunión de la asociación el día 19 de septiembre y a la vez realizar una pequeña compartir de amor y amistad.

**9. Evidencia fotográfica.**

Se adjunta evidencia fotográfica.



Se da por terminada la reunión no dejando ningún compromiso, próxima reunión queda para el día viernes 19 de septiembre 2025 a las 2:00 pm.

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



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024



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

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 19-09-2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Claudia Triana	60381276	3214625682	
Sandra P. Serrano	37344925	3206286982	
Zoraida Elena	37510900	3187644595	
Wania Leonor Jara	60312436	3212622465	

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

<b>FECHA:</b>	<b>14 de agosto del 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>02:00 p.m.</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>04:00 Pm</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS CLARET</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Reunión mensual de Asociación de usuarios mes de Agosto de 2025</b>
--------------------------------	--

### 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. Propositiones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 02:00 pm del día lunes 14 de agosto del año 2025, se realiza la reunión con la Asociación de usuarios en la IPS CLARET, en la cual hace intervención el ingeniero ambiental de la institución Juan Camilo Pérez en temas de la gestión ambiental y la Coordinadora Maritza Soledad con el fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS como Veedores y representantes de la misma.</p> <p><b>1. Llamado a lista</b></p> <p>Seguido, se procede como primera medida con el llamado a lista de asistencia de la reunión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liliana Blanco.</li> <li>• Miriam Acosta.</li> <li>• Judith Ortiz.</li> <li>• José Trinidad Calvo.</li> <li>• Jesús Arias (presidente de la JAC).</li> </ul>



### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- María Teresa Jaimes (nueva usuaria que se unió a la asociación)

En ausencia de los siguientes usuarios:

- Elda Xiomara Ruiz.
- Yamile Avendaño.
- Rosa Gladys Barajas.
- Emmary Millan

Se les recuerda a los integrantes de la asociación que con tres ausencias continuas, serán excluidos inmediatamente de la asociación.

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

Se socializa con la asociación y los presentes que existen unos requisitos que deben cumplir para pertenecer a la asociación.

- Ser afiliado al régimen subsidiado.
- Tener los servicios con la ESE IMSALUD
- ser mayor de edad.
- Tener historia clínica en la Ips claret
- contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las diferentes reuniones.

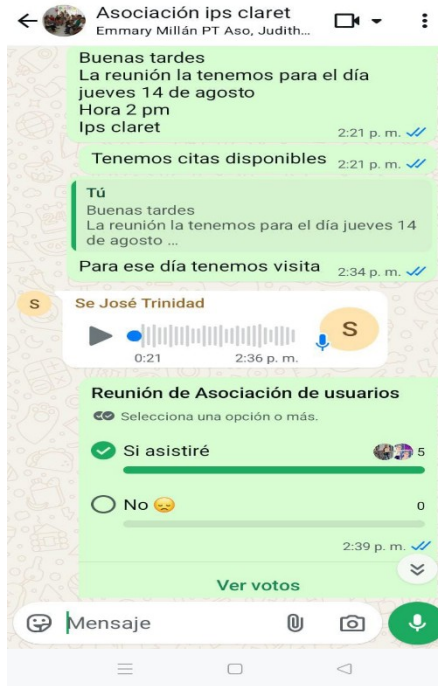
#### 2. Lectura y aprobación del acta anterior

Se realizó lectura del acta anterior, con el fin de que se tenga una participación activa, con el objeto de generar nuevas ideas y acciones de mejora, añadiendo que el acta fue aprobada para el mes vigente.

#### 3. Medios de Convocatoria

La convocatoria a la reunión se realiza por medio de mensajes y encuestas vía WhatsApp y llamadas telefónicas se convoca a los usuarios, como se evidencia a continuación:

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



**4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.**

Lo anterior, se realiza por medio de charlas diarias, realizadas en la sala de espera de consulta externa y odontología, llamadas telefónicas y carteleras informativas se convocan a los usuarios para que hagan parte de la misma y se socializa con ellos la importancia de vincular a los jóvenes para que hagan parte de la asociación.

Contamos con una nueva integrante a la asociación de usuarios, la Sra Maria teresa Jaimes

**5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.**

DERECHOS	DEBERES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato digno.</li> <li>• Obtener Información clara.</li> <li>• Calidad sin barreras.</li> <li>• Historia Clínica Confidencial.</li> <li>• Elevar PQRSDf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer los hábitos de vida saludable.</li> <li>• Amar nuestra ESE IMSALUD.</li> <li>• Legalidad en su actuar.</li> <li>• Tratar Dignamente.</li> <li>• Entregar información clara, oportuna y suficiente.</li> </ul>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Continuando con la temática de la reunión, se da explicación de la Misión y Visión de la ESE IMSALUD

- **Misión:** Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en Cúcuta.
- **Visión:** En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.

Se da explicación sobre la “Propuesta de valor” y eje de acreditación, la promotora Siau explica el significado de cada sigla IMSALUD.



Así mismo se explicó el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.

Se habló Del buzón de sugerencia 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; si hay inconformidad en la atención los funcionarios serán cambiados de lugar; también se les dijo que la única persona que abre el buzón es la promotora SIAU. El buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos., de los cuales hay un acta firmada.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

## DEBIDO PROCESO

Para la ejecución del procedimiento cada UBA e IPS debe tener un buzón de sugerencias en la entrada con su respectiva **tirilla de seguridad** y una promotora SIAU, que es la persona encargada de realizar la apertura del buzón mediante un **formato** de acta de apertura de buzón establecido por la institución, cada UBA e IPS y la sede administrativa. debe tener

Acta de Apertura del Buzón de  
Sugerencias USU-P-01-F-02

*Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho*

## PQRSDF MES JULIO-AGOSTO

Para el mes de Julio se re-seccionaron 2 Felicitaciones todo el personal IPS Claret  
2 aperturas sin formatos

Para el mes de agosto se re-seccionaron 3 Felicitaciones todo el personal IPS Claret  
1 apertura sin formatos

La promotora SIAU explico el PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO DE SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE EXTERNO

La promotora SIAU realiza 110 encuesta de satisfaccion al cliente externo mensual  
40 consulta externa

35 odontologia


35 pym

Luego de cada mes las encuesta se vuelven a iniciar

es de suma importancia realizar las encuestas de satisfaccion al cliente externo, ya que se puede identificar si algún funcionario de la IPS esta presentando fallas hacia los usuarios

Se socializa el Procedimientos de caracterización de grupos de valor, la promotora SIAU realiza 5 caracterizaciones diarias al cliente externo, con el fin de identificar al usuario si este no ha pasado por los diferentes programas de pym.

Que tiene como Objetivo: Identificar las características, interés y necesidades de los usuarios internos y externos que hacen parte de los grupos de valor de la ESE IMSALUD,

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

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>con el fin de fortalecer la prestación de los servicios de salud de primer nivel, mediante la atención humanizada, cualificada, oportuna y con estándares de calidad, que tiene como alcance la identificación de grupos de valor como herramienta metodológica por parte del apoyo profesional en derecho y promotora SIAU a los usuarios externos e internos que hacen parte de la ESE IMSALUD, el cual es socializado a gerencia para tomar acciones de mejora en la atención inclusiva.</p> <p>Siguiendo con el orden de la reunión hace intervención el ingeniero ambiental Juan Camilo Pérez Ramos dicha capacitación se realiza según lo establecido en el Plan de Acción para las actividades priorizadas por parte del equipo EAE y como refuerzo para el proceso de auditorías que se realizan a los centros de atención adscritos a la E.S.E. Imsalud, lo anterior por parte del Subproceso de Gestión Ambiental de la institución, en relación a los usuarios pertenecientes a la IPS.</p> <p>Siguiendo la temática planteada en la reunión y en referencia a las prácticas ambientales que debe desempeñar los usuarios de la institución, se describe a continuación la temática a capacitar y el orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política ambiental.</li> <li>2. Gestión interna de residuos.</li> </ol> <p><b>1. POLÍTICA AMBIENTAL</b></p> <p>El segundo tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: <i>“disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente”</i>.</p> <p>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión integral de residuos.</li> <li>2. Uso eficiente de recursos.</li> <li>3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.</li> </ol> <p>Siguiendo con el orden de ideas de la capacitación, se expone la socialización de los temas referentes al Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y Otras Actividades (PGIRASA), los cuales comprenden: modificación en el proceso de segregación de residuos de la E.S.E. Imsalud.</p> <p><b>2. GESTIÓN INTERNA DE RESIDUOS</b></p> <p><b>Residuos no peligrosos:</b> son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y</p>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.

- **Biodegradables, Inertes u Ordinarios (negro):** son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
- **Reciclables (blanco):** son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.

**Residuos peligrosos (rojo):** son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

- **Biosanitarios:** son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros.
- **Anatomopatológicos:** son los provenientes de restos humanos, muestras para análisis, incluyendo biopsias, tejidos orgánicos amputados, partes y fluidos corporales, que se remueven durante necropsias, cirugías u otros procedimientos, tales como placentas, restos de exhumaciones entre otros, deben conservarse a una temperatura no mayor a 5°C.
- **Fármacos:** son aquellos medicamentos vencidos, deteriorados y/o excedentes de sustancias que han sido empleadas en cualquier tipo de procedimiento, dentro de estos se incluyen los frascos de medicamentos de vacunación (PAI).
- **Cortopunzantes:** son aquellos que por sus características punzantes o cortantes pueden dar origen a un accidente percutáneo infeccioso. Dentro de éstos se encuentran: limas, lancetas, cuchillas, agujas, pipetas, láminas de bisturí o vidrio, ampollas de vacunas de unidosis, porta y cubre objetos y cualquier otro elemento que por sus características cortopunzantes pueda lesionar y ocasionar un riesgo infeccioso.
- **Metales pesados:** son aquellos que provienen del uso, manipulación, extracción de residuos con contenido de elementos metálicos, ya sea aleaciones o mezclas de dichos elementos o un elemento único en cuestión.
- **Reactivos:** Son aquellos que por sí solos y en condiciones normales, al mezclarse o al entrar en contacto con otros elementos, compuestos, sustancias o residuos,

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

generan gases, vapores, humos tóxicos, explosión o reaccionan térmicamente colocando en riesgo la salud humana o el medio ambiente.

**6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.**

- LA IPS CLARET CUENTA CON UNA DRA DE 7AM – 7PM
- TENEMOS MEDICO MEDICINA GENERAL DE 7AM-1 PM (HTA, DIABETES Y MEDICINA GENERAL)
- ODONTOLOGO DE 7AM-1PM
- HAY 2 FACTURADORAS SE TURNAN (MAÑANA- TARDE)
- COMO HAY MAS MEDICOS (todo usuario que venga a pedir cita que llegue preparado, si hay cupos se ingresa de una vez)
- SE ELIMINO EL # DE CALL CENTER

Se da por terminada la reunión a las 04:00 pm, manifestando agrado e interes por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron mas conocimiento en la información que se les brindo.

**7. 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 PyM..
- La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma, dado que esta es realizada en la sala de espera de odontología ya que ellos se entretienen quien entra y sale del consultorio odontológico
- La asociación sugiere que todo tipo de trabajo dentro de la misma se realicen en horas que no estén laborando y que no haya pacientes, ya que se pueden presentar algún tipo de accidente , es muy frustrante el ruido y polvo genera incomodidad.
- Seguimos a la espera de las sillas, ya que la hora de realizar la reunión, la promotora SIAU incomoda a los demás pacientes que están a la espera de sus consultas (medicas, odontológicas y pym)
- La asociacion sugiere que nos envíen una mesa o un video beam para proyectar la reunión mensual.

**7. PROPOSICIONES Y VARIOS**

- Se logro´ mayor interés con el grupo de whatsapp ya que es un medio informativo y ellos están al tanto sobre las novedades que pasen en la misma. Seguiremos con el buen funcionamiento de los servicios prestados en la IPS CLARET.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:****MARTES 15 DE SEPTIEMBRE 2025**  
**hora: 02:00 pm**  
**lugar: IPS CLARET****8. Evidencia fotográfica**



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024



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 Blanco	1127661387	3016940943	Diana Blanco
JOSÉ ARIAS	134832382	315396204	José Arias
Miriam Acosta	1110479256	3291747835	Miriam Acosta
José Carlos	60312407	3114840274	José Carlos
José Carlos		13338680	José Carlos
Juan Carlos	1090458227	3172807395	Juan Carlos
Miriam Acosta	60278771	3208814205	Miriam Acosta
Kellys Beltun	1051673560	3208972657	Kellys Beltun

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

<b>FECHA:</b>	<b>25 DE AGOSTO DE 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>3:30 PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>4:30 PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS EL CONTENTO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DEL 2025</b>
<b>Agenda</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Llamado a lista</li><li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li><li>3. Medios de Convocatoria.</li><li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li><li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li><li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li><li>7. Proposiciones y varios.</li><li>8. Evidencia fotográfica.</li></ol>	

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Siendo las 3:30 pm del 25 de agosto del 2025, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS EL CONTENTO. Esta reunión se lleva a cabo en el orden mostrado de la siguiente forma:

- 1. Llamado a Lista:** Se inicia dando un cordial saludo a los participantes y líderes que integran la asociación de usuarios, donde al momento del llamado, se cuenta con la participación de la mayoría presentes, por lo tanto si hay Quorum.
  - José del carmen barrientos
  - José Daniel barrientos
  - Luz marina Vargas
  - Carmen Medina
  - Fabian Contreras
  - Abelardo Antonio Pabon.
  - Alexandra.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

promotor SIAU, Ana Angelica Paola Sanchez Carvajal y da un cordial saludo.

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

**3. Medios de Convocatoria:** la convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS EL CONTENIDO, se realizo de las siguientes dos formas:

- A través de whatsapp, que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociación de usuarios para cualquier tipo de información relevante y significativa.
- Llamada telefónica a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS EL CONTENIDO.

**4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** La vinculación de nuevos participantes a la asociación se realiza de manera continua, aprovechando espacios como las charlas informativas que se desarrollan día a día en la sala de espera. Además, se cuenta con un fólder informativo en la cartelera institucional donde se socializa la labor de la asociación y se invita a participar. Como parte del compromiso con la inclusión, se está promoviendo la participación activa de una representante de la población migrante y de personas jóvenes, con el fin de garantizar una representación más diversa y cercana a las realidades de todos los usuarios.

**5. Explicación derechos y deberes, procedimientos y procesos del SIAU, socialización de temas relevantes y portafolio de servicios:** Se da inicio a la explicación de derechos y deberes donde a travez de un folleto informativo se da a socializar cada uno de ellos, así mismo los trámites y servicios de la ese imsalud, además de ello se dio a conocer el informe periódico de incidencias de pqr sdf correspondiente al mes de julio vigencia 2025.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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 tienen 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 establezcan 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:

- deberes y derechos de los usuarios



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN****DERECHOS:**

- Trato Digno
- Obtener información
- Calidad sin Barreras
- Historias Clínicas Confidenciales
- Elever PQRSDF.

**DEBERES:**

- Fortalecer los Hábitos de vida Saludable.
- Amar a la ESE Imsalud.
- Legalidad en su Actuar
- Tratar Dignamente a los Funcionarios
- Entregar información Clara Oportuna y Suficiente

Se presentó por medio de diapositivas los servicios digitales de la ESE IMSALUD para que los usuarios puedan realizar de manera virtual la solicitud de citas, historia clínica, imágenes diagnósticas, resultados de laboratorio, con el fin de que no se tengan que dirigir hasta la UBA o IPS. Así mismo se les presento la página web si desean ver información sobre la ESE y seguir sus páginas para estar informados.

Con el fin de invitar a los usuarios a que hagan uso del portal web explicando cada aplicativo y cuáles son los que deben utilizar.

**Ejemplo:****SOLICITUD DE CITAS:**

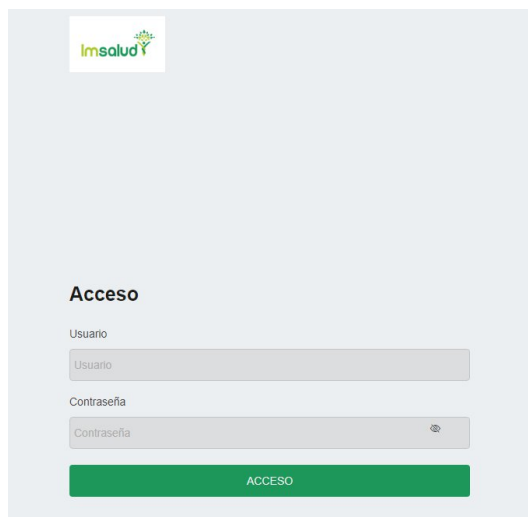
el cual aplica para mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, menores de edad y adulto mayores de 60 años.

Resultado de exámenes de laboratorio clínico el cual dan click en ver resultados ingresando en usuario con su número de documento y clave los 4 últimos dígitos de su documento de identidad.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

The screenshot shows the 'Usuario' login screen of the Imsalud mobile application. At the top, there is the Imsalud logo and navigation buttons for 'Volver' and 'Inicio'. Below the title, a prompt asks the user to enter their data. There are two input fields: one for 'Identificación' (ID number) and another for 'Últimos 4 dígitos del documento identificación' (last 4 digits of the ID document). An 'Ingresar' button is positioned below the fields. At the bottom, there are two links: '¿No recuerda su código de paciente?' and '¿No puede ingresar?'.

Resultado de imágenes diagnosticas ingresan con su número de documento como usuario y clave fecha de nacimiento del paciente con el fin de obtener resultado e imagen.



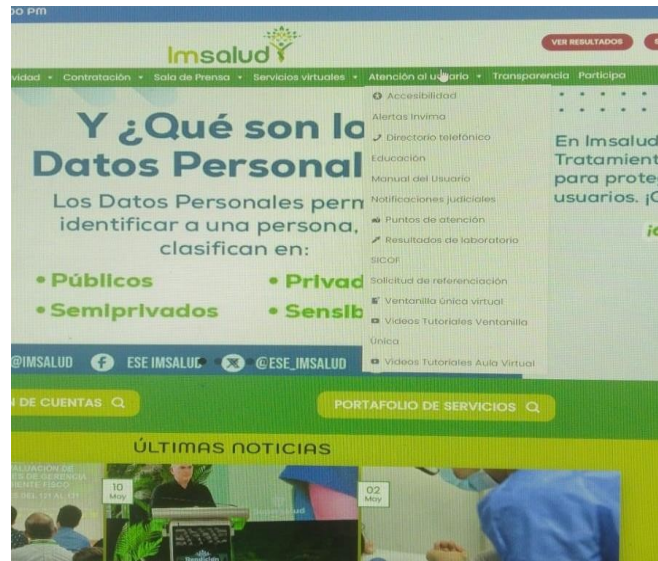
The screenshot shows the 'Acceso' login screen of the Imsalud web portal. It features the Imsalud logo at the top left. The title 'Acceso' is centered. Below it, there are two input fields: 'Usuario' and 'Contraseña'. A green 'ACCESO' button is located at the bottom of the form.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

solicitud de historia clínica dar click en el icono copia de historia clínica y colocar los datos que solicita y escaneando documento de identidad si es el mismo paciente quien hace la solicitud, si es un tercero debe corroborar que es allegado al paciente.



Y si el usuario requiere colocar una PQRSDF lo puede hacer por el icono atención al usuario en ventanilla única virtual.



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**6. Dentro De Los Compromisos Pactados En El Mes Anterior Con La Asociación De Usuarios :** se dejaron compromisos pactados; unos de ello, Adicionar un ventilador Extra en la Sala de espera de la IPS (**No se ha cumplido**) así, el del arreglo de las sillas de la sala de espera del segundo piso, el vidrio y el aire acondicionado de la parte de facturación y siau, asi mismo un polisombra.

**7. Proposiciones y Varios:**

- Realizar cartelera informativa de los servicios que se prestan en la ips

**8. Evidencias fotográficas:**



**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**

**COMPROMISOS.**


1. Fortalecer la Asociación de usuarios con Nuevos Integrantes.
2. prioritariamente buscar un relacionamiento directo con funcionarios de las EPS, para solventar las necesidades de los usuarios
3. Colocar un Televisor en la Sala de espera del Segundo Piso, ya que contamos con consultorio Medico, Odontologico y Programas de PYM.
4. Arreglo de las sillas de la sala de espera del segundo piso.
5. Un polisombra.
6. El vidrio y aire acondicionado de la parte de facturacion y siau.

**FECHA PRÓXIMA  
REUNIÓN:**

**19 DE SEPTIEMBRE DE 2025. 3:30 pm**

**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
Dora Marina Vargas	60340448	3227021958	
Daniel Brando	13449156	3185466035	
Abelardo PABON	8282050	3227058300	
José Antonio	13467375	3217484827	
Ana Angelica Sanchez	1093796693	3117005126	Angelica Sanchez

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

<b>FECHA:</b>	<b>26/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>8</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>9:00 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:00 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS CERRITO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Reunión mensual de asociación de usuarios del mes de Agosto de 2025</b>
<p><b>Agenda</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Capacitación página WEB- servicios digitales ESE IMSALUD.</li> <li>7. Socialización de informe periódico de incidencias de PQRSDF correspondiente al mes de JUNIO.</li> <li>8. Proposiciones y varios.</li> <li>9. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 9:00 am del día 26 de AGOSTO del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS CERRITO con el siguiente orden del día:</p> <p><b>1. Llamado a lista</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miriam Clavijo</li> <li>• Maria Gabriela Veloza</li> </ul> <p><b>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</b></p> <p>Se dio lectura del acta anterior en el cual sigue quedando como compromiso incentivar más usuarios a la asociación. También quedo aprenderse los deberes y derechos del usuarios y explicarlos.</p>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN****3. Medios de convocatoria**

En las charlas diarias se realiza la observación de la importancia de la participación de los usuarios en la asociación de usuarios mensual, invitándolos a participar activamente de esta reunión productiva para todos.

**4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.**

En las charlas educativas se menciona la importancia de fortalecer la asociación, con la asociación se indicó el compromiso de vincular nuevos integrantes. Realizar la convocatoria con cada EDIL, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL o MADRES FAMI que tengan vecinos o usuarios que quieran hacer parte de 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.**

Se socializó los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

general de seguridad social en salud entre otros.

**6. Capacitación web- servicios digitales ESE IMSALUD.**

Se presento por medio de diapositivas los servicios digitales de la ESE IMSALUD para que los usuarios puedan realizar de manera virtual la solicitud de citas, historia clínica, imágenes diagnosticas, resultados de laboratorio, con el fin de que no se tengan que dirigir hasta la UBA o IPS. Así mismo se les presento la pagina web si desean ver información sobre la ESE y seguir su páginas para estar informados.

Con el fin de invitar a los usuarios a que hagan uso del portal web explicando cada aplicativo y cuales son los que deben utilizar.

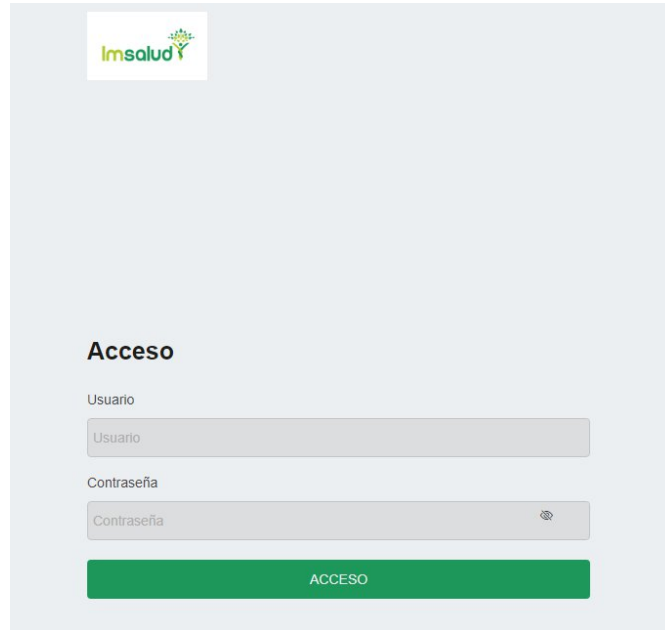
Ejemplo:

**SOLICITUD DE CITAS:**

el cual aplica para mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, menores de edad y adulto mayores de 60 años.

Resultado de exámenes de laboratorio clínico el cual dan click en ver resultados ingresando en usuario con su número de documento y clave los 4 últimos dígitos de su documento de identidad.

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN



The screenshot shows the Imsalud login interface. At the top left is the Imsalud logo. Below it, the heading "Acceso" is displayed. There are two input fields: "Usuario" and "Contraseña". The "Contraseña" field has an eye icon to toggle visibility. A green button labeled "ACCESO" is positioned below the fields.

Resultado de imágenes diagnosticas ingresan con su número de documento como usuario y clave fecha de nacimiento del paciente con el fin de obtener resultado e imagen



The screenshot displays the Imsalud website's main page. At the top, there is a navigation menu with items like "Inicio", "Nosotros", "Normatividad", "Contratación", "Sala de Prensa", "Servicios virtuales", "Atención al usuario", "Transparencia", and "Participa". A search bar is located on the right. The main content area features a large heading "Y ¿Qué son los Datos Personales?" followed by a sub-heading "Los Datos Personales permiten identificar a una persona, y se clasifican en:". Below this, there are four categories: "Públicos", "Privados", "Semiprivados", and "Sensibles". A QR code is present with the text "¡CLICK AQUÍ O ESCANEA!". At the bottom, there are social media icons for Instagram, Facebook, and Twitter, and two buttons: "RENDICIÓN DE CUENTAS" and "PORTAFOLIO DE SERVICIOS".

Solicitud de historia clínica dar click en el icono copia de historia clínica y colocar los datos

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

que solicita y escaneando documento de identidad si es el mismo paciente quien hace la solicitud, si es un tercero debe corroborar que es allegado al paciente y si el usuario requiere colocar una PQRSDF lo puede hacer por el icono atención al usuario en ventanilla única virtual.



**7. Socialización de informe periódico de incidencias de PQRSDF correspondiente al mes de JUNIO.**

Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios.

**8. Preposiciones y Varios**

- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.
- Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.
- Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN****9. Evidencia fotográfica**

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


**PROPOSICIONES Y VARIOS**

Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal.

- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.
- Asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro, por medio de la señora Miriam se espera poder convocar a las demás personas para la próxima reunión.

Se dio fin a la reunion a las 10:00 AM.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:****18 de septiembre del 2025**

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

<b>FECHA:</b>	<b>25/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>8</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>9:00 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:00 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS PORTICO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Reunión mensual de asociación de usuarios del mes de Agosto de 2025</b>
<p><b>Agenda</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Capacitación página WEB- servicios digitales ESE IMSALUD.</li> <li>7. Socialización de informe periódico de incidencias de PQRSDF correspondiente al mes de JUNIO.</li> <li>8. Proposiciones y varios.</li> <li>9. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 9:00 am del día 25 de AGOSTO del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS PORTICO con el siguiente orden del día:</p> <p><b>1. Llamado a lista</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Martha Gonzalez</li> <li>• Maria Gabriela Veloza</li> <li>• Amparo Lindarte</li> </ul> <p>Aprovechando el acompañamiento de la nueva compañera del SIAU, se realizo el empalme y presentacion en la reunion de asociación.</p> <p><b>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</b></p> <p>Se dio lectura del acta anterior en el cual sigue quedando como compromiso incentivar más usuarios a la asociación. También quedo aprenderse los deberes y derechos del usuarios y</p>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

explicarlos.

**3. Medios de convocatoria**

En las charlas diarias se realizar la observacion de la importancia de la participacion de los usuarios en la asociacion de usuarios mensual, invitandolos a participar activamente de esta reunion productiva para todos.

**4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.**

En las charlas educativas se menciona la importancia de fortalecer la asociación, con la asociación se indico el compromiso de vincular nuevos integrantes. Realizar la convocatoria con cada EDIL, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL o MADRES FAMI que tengan vecinos o usuarios que quieran hacer parte de 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.**

Se socializó los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

general de seguridad social en salud entre otros.

**6. Capacitación web- servicios digitales ESE IMSALUD.**

Se presento por medio de diapositivas los servicios digitales de la ESE IMSALUD para que los usuarios puedan realizar de manera virtual la solicitud de citas, historia clínica, imágenes diagnosticas, resultados de laboratorio, con el fin de que no se tengan que dirigir hasta la UBA o IPS. Así mismo se les presento la pagina web si desean ver información sobre la ESE y seguir su páginas para estar informados.

Con el fin de invitar a los usuarios a que hagan uso del portal web explicando cada aplicativo y cuales son los que deben utilizar.

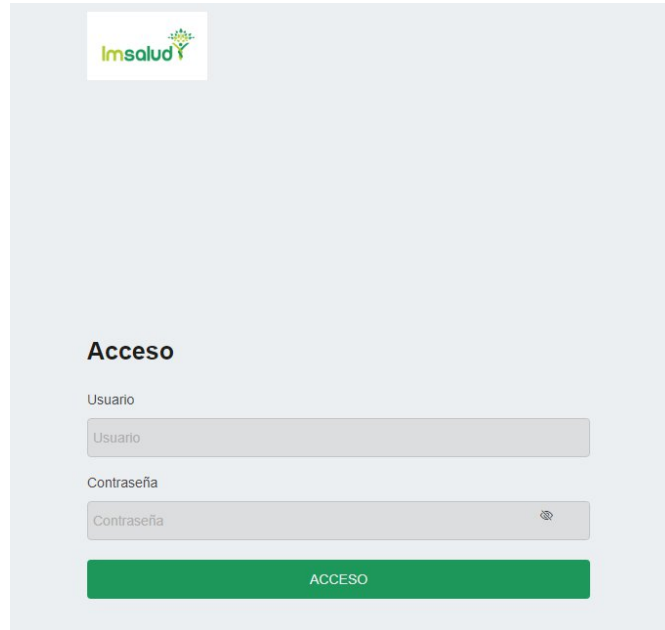
Ejemplo:

**SOLICITUD DE CITAS:**

el cual aplica para mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, menores de edad y adulto mayores de 60 años.

Resultado de exámenes de laboratorio clínico el cual dan click en ver resultados ingresando en usuario con su número de documento y clave los 4 últimos dígitos de su documento de identidad.

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN



The screenshot shows the Imsalud login interface. At the top left is the Imsalud logo. Below it, the heading "Acceso" is displayed. There are two input fields: "Usuario" and "Contraseña". The "Contraseña" field has a small eye icon to toggle visibility. A green button labeled "ACCESO" is positioned below the input fields.

Resultado de imágenes diagnosticas ingresan con su número de documento como usuario y clave fecha de nacimiento del paciente con el fin de obtener resultado e imagen



The screenshot shows the Imsalud website homepage. At the top, there is a navigation menu with items like "Inicio", "Nosotros", "Normatividad", "Contratación", "Sala de Prensa", "Servicios virtuales", "Atención al usuario", "Transparencia", and "Participa". The main content area features a large heading "Y ¿Qué son los Datos Personales?" followed by a sub-heading "Los Datos Personales permiten identificar a una persona, y se clasifican en:". Below this, there are four categories: "Públicos", "Privados", "Semiprivados", and "Sensibles". To the right, there is a text block: "En Imsalud, aplicamos la Política de Tratamiento de Datos Personales, para proteger los datos de nuestros usuarios. ¡Conócela!". Below the text is a QR code with the text "¡CLICK AQUÍ O ESCANEA!". At the bottom, there are social media icons for Instagram, Facebook, Twitter, and YouTube, along with two buttons: "RENDICIÓN DE CUENTAS" and "PORTAFOLIO DE SERVICIOS".

Solicitud de historia clínica dar click en el icono copia de historia clínica y colocar los datos

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

que solicita y escaneando documento de identidad si es el mismo paciente quien hace la solicitud, si es un tercero debe corroborar que es allegado al paciente y si el usuario requiere colocar una PQRSDF lo puede hacer por el icono atención al usuario en ventanilla única virtual.



**7. Socialización de informe periódico de incidencias de PQRSDF correspondiente al mes de JUNIO.**

Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios.

**8. Preposiciones y Varios**

- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.
- Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.
- Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**
**9. Evidencia fotográfica**


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


**PROPOSICIONES Y VARIOS**

Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal.

- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.
- Asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro, por medio de la señora Martha se espera poder convocar a las demás personas para la próxima reunión.

Se dio fin a la reunion a las 10:00 AM.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**
**19 de septiembre del 2025**

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

<b>FECHA:</b>	<b>22/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>8</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>3:30 PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>4:30 PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>UNIDAD BÁSICA PUENTE BARCO LEONES</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Realizar reunión de asociación de usuarios en el mes de agosto enfatizando sobre la participación comunitaria.</b>
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Capacitación página WEB- servicios digitales ESE IMSALUD.</li> <li>8. Socialización de informe periódico de incidencias de PQRSDF correspondiente al mes de JUNIO.</li> <li>9. Propositiones y varios.</li> <li>10. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 3:30 pm del día 22 de AGOSTO del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la UBA PUENTE BARCO LEONES con el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma Nancy Uribe</li> <li>• Jose Agustín Araque</li> <li>• Yamile Navarro</li> <li>• Omaira Marquéz</li> <li>• Claudia Angarita (VIRTUAL)</li> <li>• Heisa Pacheco</li> </ul> </li> </ol>



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

## 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

En las charlas educativas se menciona la importancia de fortalecer la asociación, en la cartelera informativa esta plasmado la invitación y con la asociación se indico el compromiso de vincular nuevos integrantes. Realizar la convocatoria con cada EDIL, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL o MADRES FAMI que tengan vecinos o usuarios que quieran hacer parte de 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.

Se socializó 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.

En el mes de JUNIO no se decepcionaron quejas.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN****7. Capacitación web- servicios digitales ESE IMSALUD.**

Se presento por medio de diapositivas los servicios digitales de la ESE IMSALUD para que los usuarios puedan realizar de manera virtual la solicitud de citas, historia clínica, imágenes diagnosticas, resultados de laboratorio, con el fin de que no se tengan que dirigir hasta la UBA o IPS. Asi mismo se les presento la pagina web si desean ver información sobre la ESE y seguir su páginas para estar informados.

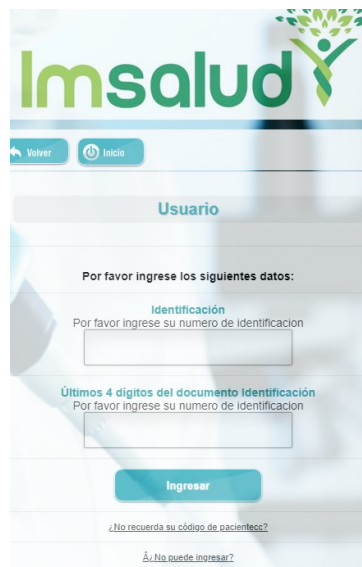
Con el fin de invitar a los usuarios a que hagan uso del portal web explicando cada aplicativo y cuales son los que deben utilizar.

Ejemplo:

**SOLICITUD DE CITAS:**

el cual aplica para mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, menores de edad y adulto mayores de 60 años.

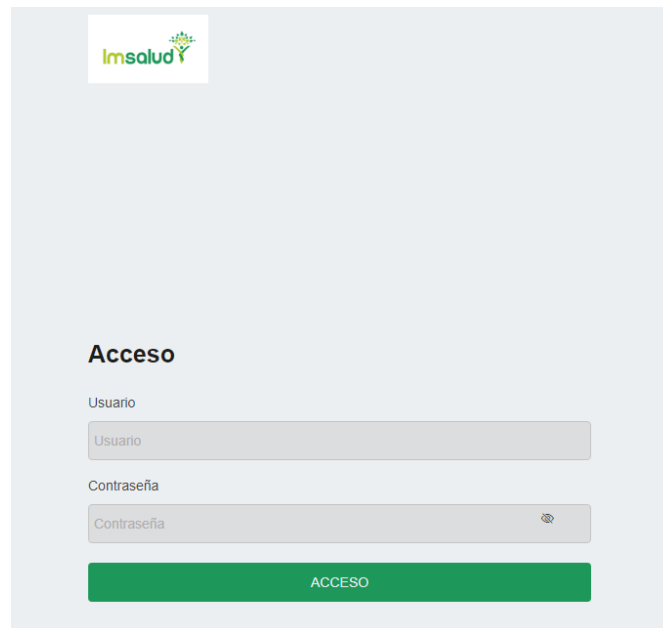
Resultado de exámenes de laboratorio clínico el cual dan click en ver resultados ingresando en usuario con su número de documento y clave los 4 últimos dígitos de su documento de identidad.



The image shows a mobile application interface for user login. At the top, there is the Imsalud logo. Below it, there are two buttons: 'Volver' (Back) and 'Inicio' (Home). The main heading is 'Usuario'. Underneath, it says 'Por favor ingrese los siguientes datos:'. There are two input fields: the first is labeled 'Identificación' and 'Por favor ingrese su numero de identificación'; the second is labeled 'Últimos 4 dígitos del documento Identificación' and 'Por favor ingrese su numero de identificación'. Below these fields is a blue 'Ingresar' (Login) button. At the bottom, there are two links: '¿No recuerda su código de nacimiento?' and '¿No puede ingresar?'.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Resultado de imágenes diagnosticas ingresan con su número de documento como usuario y clave fecha de nacimiento del paciente con el fin de obtener resultado e imagen



The screenshot shows the Imsalud login interface. At the top left is the Imsalud logo. Below it, the word "Acceso" is displayed. There are two input fields: "Usuario" and "Contraseña". The "Contraseña" field has a small eye icon to toggle visibility. At the bottom of the form is a green button labeled "ACCESO".

solicitud de historia clínica dar click en el icono copia de historia clínica y colocar los datos que solicita y escaneando documento de identidad si es el mismo paciente quien hace la solicitud, si es un tercero debe corroborar que es allegado al paciente.



The screenshot shows the Imsalud website home page. At the top is the Imsalud logo and a navigation menu with items like "Inicio", "Nosotros", "Normatividad", "Contratación", "Sala de Prensa", "Servicios virtuales", "Atención al usuario", "Transparencia", and "Participa". Below the navigation is a large banner with the heading "Y ¿Qué son los Datos Personales?". The banner text explains that personal data is used to identify and classify individuals. It lists four types of data: Públicos, Privados, Semiprivados, and Sensibles. A QR code is present with the text "¡CLICK AQUÍ O ESCANEA!". At the bottom of the banner are social media icons for Instagram, Facebook, and Twitter, along with search buttons for "RENDICIÓN DE CUENTAS" and "PORTAFOLIO DE SERVICIOS".

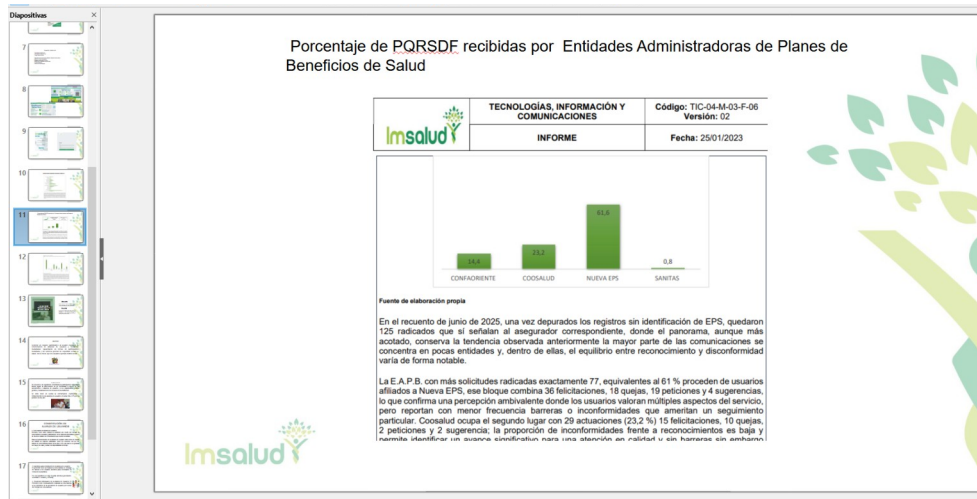
### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Y si el usuario requiere colocar una PQRSDF lo puede hacer por el icono atención al usuario en ventanilla única virtual.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

8. Socialización de informe periódico de incidencias de PQRSDf correspondiente al mes de JUNIO.



9. Preposiciones y Varios

- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.
- Hacer seguimiento a la atención en el servicio de urgencias

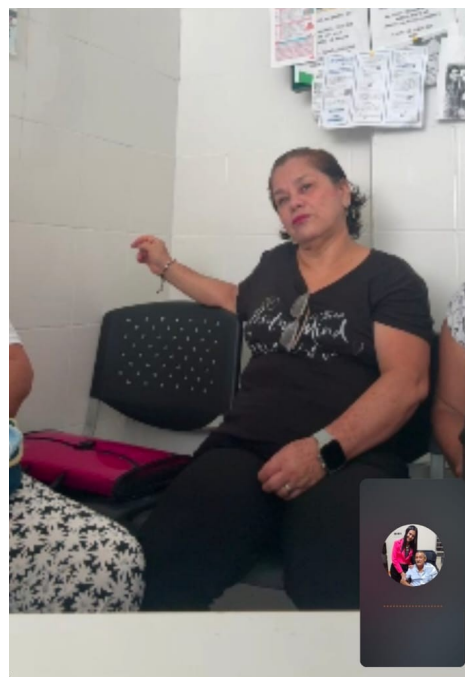
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**


10. Evidencia fotográfica.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Se realiza apertura de buzón de sugerencias, con miembros de la asociación de usuarios de testigos.



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

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>

<b>PROPOSICIONES Y VARIOS</b>		
<p>fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.</li> <li>• Hacer seguimiento a la atención en el servicio de urgencias</li> </ul> <p>Se recibieron 9 quejas en el mes JULIO.</p> <p>Se dio finalizada la reunión a las 4:30pm</p>		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"><b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b></td> <td><b>22 de SEPTIEMBRE del 2025</b></td> </tr> </table>	<b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b>	<b>22 de SEPTIEMBRE del 2025</b>
<b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b>	<b>22 de SEPTIEMBRE del 2025</b>	

Listado de asistencia

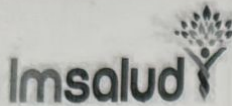


INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024



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 Masquez	37248776	3174714323	<i>Diana Masquez</i>
Diana Masquez	80325610	3115118509	<i>Diana Masquez</i>
Yamil Cuervo	37249865	3045736307	<i>Yamil Cuervo</i>
José Agustín Agne	13259721	3214669094	<i>José Agustín Agne</i>
Heise Ximena P	1005016055	3143310965	<i>Heise Peleco</i>
Claudio Angarita	1005068612	3202432667	<i>Claudio Angarita</i>

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

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

<b>FECHA:</b>	<b>14/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>2:00 PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>3:00 PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS DOMINGO PEREZ</b>		

**Objetivo de la reunión:** Realizar reunión de asociación de usuarios en el mes de agosto 2025.**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, promoción y mantenimiento de la salud y manejo de residuos por parte de los usuarios.
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 14 de agosto 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 los usuarios anteriormente mencionados además se contó con la presencia del usuario José Ángel Reyes nuevo integrante de la asociación de usuarios.

**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 se les hace entrega a los usuarios un flyer informativo con los servicios de la ips domingo perez con el fin de que se replique a la comunidad.

**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 y la cartelera informativa

**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.

**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 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 procedimiento de participación ciudadana donde se les menciona que se pretende Generar espacios participativos al usuario mediante la conformación de asociación de usuarios y veedurías ciudadanas, capacitando en temas de participación ciudadana y del sistema general de seguridad social en salud, con el fin de que los usuarios ejerzan control social, así mismo se mencionan los requisitos para ser miembros activos en la Asociación de usuarios ya que deben cumplir con los siguientes requisitos:

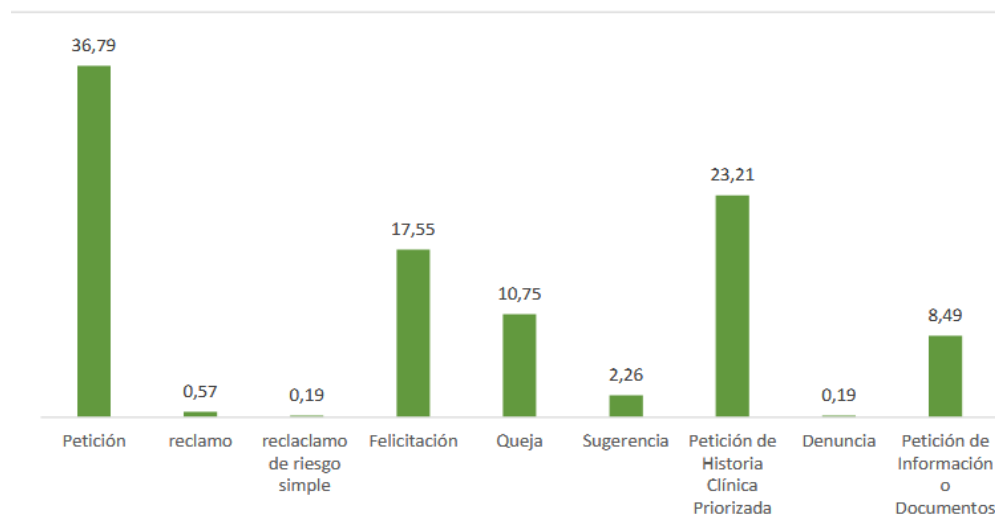
- Ser afiliado al régimen subsidiado
- Tener los servicios con la ESE IMSALUD.
- Tener historia clínica en la UBA e IPS a la cual se va a postular.
- Ser mayor de edad.
- Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones que sean convocadas.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Esta socialización se realiza con el fin de crear la conformación de la asociación de la IPS DOMINGO PEREZ, ya que en el mes de agosto vence y se debe realizar la nueva conformación donde se cuenta con un nuevo integrante el señor Jose Angel Reyes.

Para finalizar se da conocer el informe periódico de incidencias de pqr sdf correspondiente al mes de junio vigencia 2025, Es de mencionar que el informe de gestión y seguimiento a las PQR SDF 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.

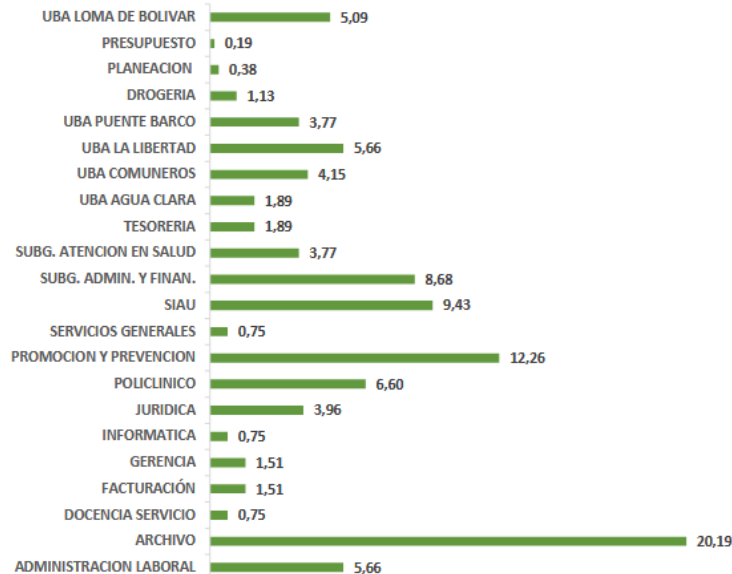
Para ello se dan a conocer la cantidad de pqr sdf y su tipología recibidas durante el mes de junio del 2025.



En el transcurrir del mes de junio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 530 radicados a través de su sistema PQR SDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un análisis donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 195 (36,79 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 123 (23,21 %) y las peticiones de información o documentos 45 (8,49%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 64 % de las comunicaciones con los usuarios se realizar por medio del mecanismo de las peticiones respetuosas.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Por otra parte, se muestra el porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia en el mes de junio.

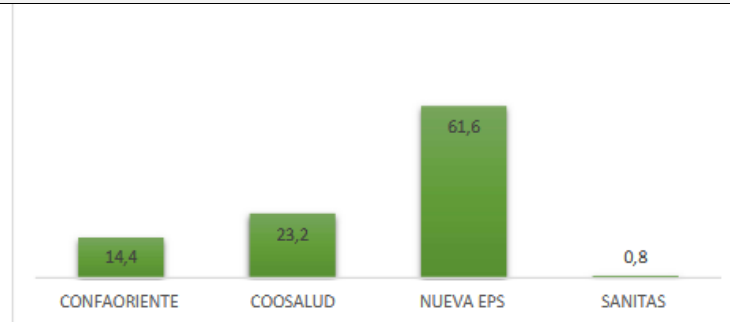


Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 530 radicados recibidos en junio evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESEIMSALUD, pues casi una quinta parte del total (107 radicados, 20,19%) fueron realizadas al área de archivo según su competencia para la debida respuesta, lo que confirma a esta área como la que más interacción tiene de la demanda institucional pues uno de cada cinco trámites ingresa allí. Sin embargo, la necesidad no termina en Archivo, ya que también se resaltan Promoción y Prevención (65 radicados, 12,26 %) y SIAU (50 radicados, 9,43 %) las cuales resaltan como las 3 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDF; tanto así que juntas completan el 41.88 % del total de las solicitudes ciudadanas.

Como conclusión durante el mes de JUNIO se resalta que la dependencia con más solicitudes es ARCHIVO, así como también que existe un aumento significativo en las solicitudes asignadas al SIAU ubicándola en el 3 lugar. las unidades básicas suman un porcentaje importante en la percepción de interacción entre las usuarias y los puntos de contacto directo con la comunidad.

De igual manera Porcentaje de PQRSDF recibidas por E.A.P.B.

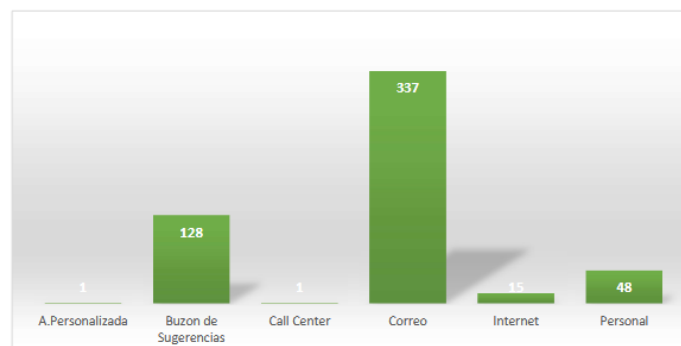
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



En el recuento de junio de 2025, una vez depurados los registros sin identificación de EPS, quedaron 125 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.

Como conclusión, se mantiene un aspecto amplio de reconocimiento positivo, que nos permite evidenciar una mejora significativa en la prestación de los servicios sin desconocer las inconformidades significativas en dos aseguradoras. 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.

Así mismo es importante mencionar los medios de recepción de las PQRSDF



Para el mes de junio del 2025 radicaron a la ESE IMSALUD 530 solicitudes a través de cinco medios, el correo electrónico es, con diferencia, el más utilizado ya que por este medio se radicaron 337 solicitudes, lo que equivale a casi el (63%) del total general. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 128 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por la atención presencial que generó 48 solicitudes, medio que viene en decadencia puesto que a diferencia de los meses anteriores su utilización disminuyó significativamente, mucho más

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

lejos quedaron la ventanilla virtual solo 15 solicitudes, 1 por call center y el módulo de atención personalizada, que de igual forma contabilizó 1 solo radicado.

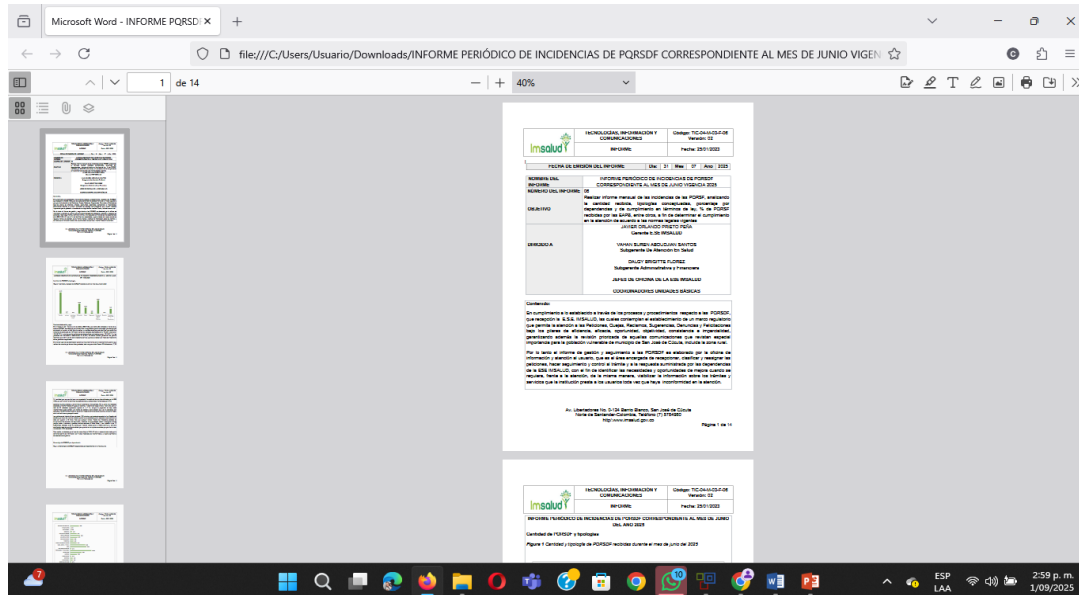
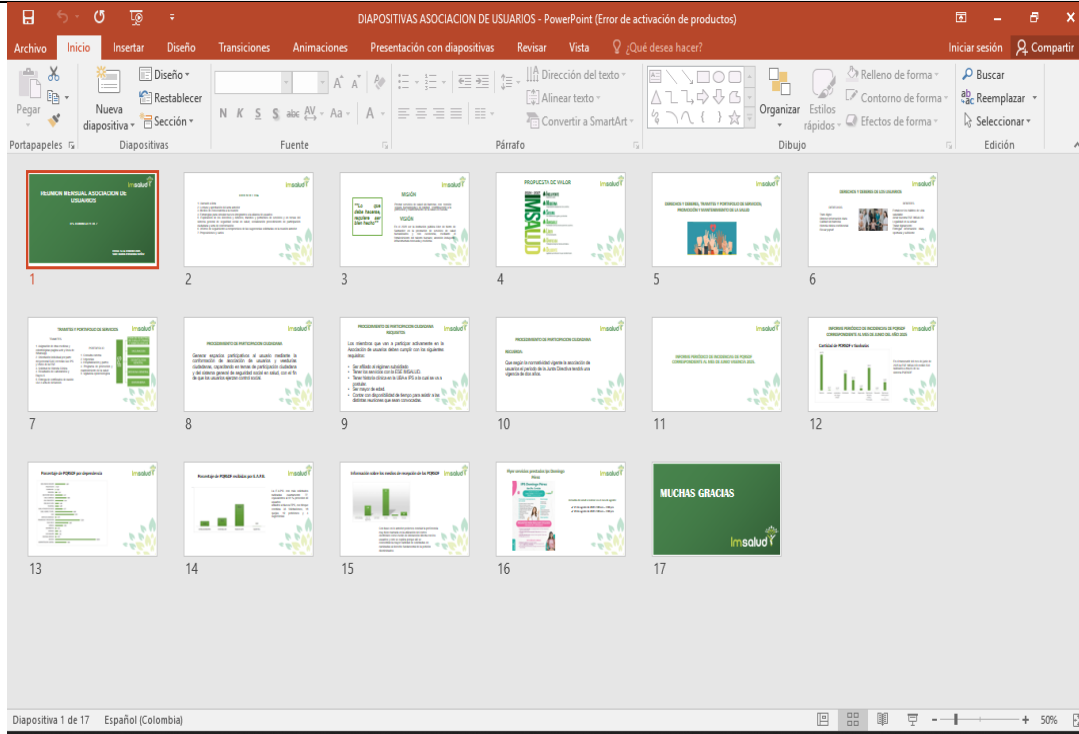
Con base en lo anterior podemos concluir la preferencia muy bien marcada en la utilización del correo electrónico como medio de interacción directa con los usuarios y esto se explica porque allí se concentran la mayor cantidad de solicitudes en caminadas al derecho fundamental de la petición discriminados de la siguiente manera según su tipo; derechos de petición generales 170, seguido por 114 peticiones de historia clínica y 44 solicitudes de información o de copias documentales. Por este mismo medio solo se identificaron, pero no sin menos importancia 6 quejas, 1 reclamo, 1 reclamo de riesgo simple y 1 felicitación de modo que el correo sigue siendo la vía predilecta para reclamar información de manera rápida y con prueba documental que brinda una garantía de eficiencia y celeridad.

El buzón de sugerencias ayuda a evidenciar un modo de comunicación distinto en los puntos de contacto directo con la comunidad ya que permite identificar la calidad en la prestación de los servicios, pues 88 usuarios lo emplearon para felicitar, 10 para aportar ideas de mejora y 27 para expresar quejas; hubo, además, 2 reclamo y 1 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 1 denuncia y, al mismo tiempo, concentró 19 quejas y 14 peticiones 9 peticiones de historias clínicas, junto a ellas, los funcionarios recibieron 4 felicitaciones, 1. 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, 5 quejas y 1 sugerencia, evidencia un presunto desconocimiento por parte de las comunidades de estos medios de comunicación; lo que invita a potenciarla con formularios claros y una promoción visible que permita 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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



Diapositivas utilizadas en la reunión de asociación de usuarios – Informe pqrsdf junio 2025.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**6. Informe de seguimiento a compromisos:** se hace entrega de flyer a los usuarios con los servicios de la ips.



**7. Proposiciones y Varios:** N/A

**8. Evidencias fotográficas:**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN****PROPOSICIONES Y VARIOS**

- N/A

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 17 SEPTIEMBRE 2025 – 2:00 PM**



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
Alejandro Bautista Gallo	13455367	3115453161	
Jose angel reyes	88309117	3132523089	
Martha Lucia AH	371274051	3229292993	
Maria fernanda Perez	10910466893	3213436675	

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

<b>FECHA:</b>	<b>19 AGOSTO DE 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>1:00 PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>2:00 PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>GUARAMITO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DE 2025
<b>Agenda</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 1:00 pm del día 19 de agosto 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Llamado a lista:</b> 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 de las usuarias que conforman la asociación, para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión, dando cordial bienvenida a la comunidad general que están en la IPS, en el encuentro del mes hace presencia la auxiliar de enfermería, para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión, dando cordial bienvenida a la comunidad general que están en la IPS.</li> <li>2. <b>Lectura Aprobación del acta anterior:</b> 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.</li> <li>3. <b>Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:</b> 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 19 de agosto del 2025, y así mismo se</li> </ol>

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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía 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. **Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, atención a población LGBTQ+ en el sistema de la salud entre otros:** 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,

#### DERECHOS:

- Trato digno
- Obtener información clara
- Calidad sin barreras
- Historia clínica confidencial
- Elevar PQSDF

#### DEBERES:

- Fortalecer los hábitos de vida saludable
- Amar a nuestra ESE IMSALUD
- Legalidad en su actuar
- Tratar dignamente
- Entregar información clara, oportuna y suficiente.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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:

- **INFORME DE PQRSDF MES MARZO 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, 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:


En el transcurrir del mes de junio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 530 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 195 (36,79 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 123 (23,21 %) y las peticiones de información o documentos 45 (8,49%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 64 % de las comunicaciones con los usuarios se realizar por medio del mecanismo de las peticiones respetuosas.

Para el mes de junio del 2025 radicaron a la ESE IMSALUD 530 solicitudes a través de cinco medios, el correo electrónico es, con diferencia, el más utilizado ya que por este medio se radicaron 337 solicitudes, lo que equivale a casi el (63%) del total general. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 128 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

usuarios, seguido por la atención presencial que generó 48 solicitudes, medio que viene en decadencia puesto que a diferencia de los meses anteriores su utilización disminuyó significativamente, mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo 15 solicitudes, 1 por call center y el módulo de atención personalizada, que de igual forma contabilizó 1 solo radicado.

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. Los resultados en el mes de junio permitieron hacer un análisis a profundidad cualitativo de la dinámica con relación al cumplimiento del procedimiento USUP04 "Trámite de PQRSD" para este mes, resaltando datos muy significativos como lo es el 87,92 % del total de las solicitudes que contestaron dentro del término de ley, reflejan una institución que, pese a mantener un volumen de radicados similar durante los 6 meses del año 2025 evidencia una gran mejoría en las dependencias con más asignación de solicitudes por competencia como por ejemplo ARCHIVO quien para este mes reportó en 0 respuestas fuera de términos lo que la resalta con una eficacia del 100 % siendo la misma con más solicitudes recepcionadas en el mes esto por hacer una mención individual pero en términos generales, la mayoría de dependencias logró corregir sus tiempos lo que arroja un dato muy positivo para ESE IMSALUD.



*"Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho"*


**MISIÓN**

Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en Cúcuta.

**VISIÓN**

En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.

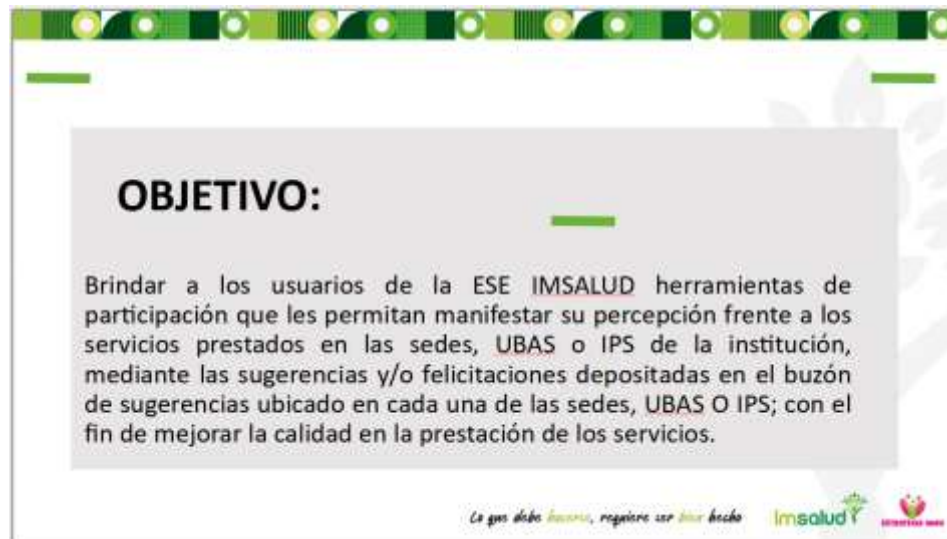
*Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho*

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### - PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA

Durante la sesión se destacó el protocolo establecido por el Sistema de Atención al Usuario (SIAU) para la apertura de los buzones de sugerencias, considerados una herramienta clave de participación ciudadana. Estos mecanismos permiten a los usuarios expresar libremente sus percepciones, sugerencias o felicitaciones respecto a los servicios brindados en las IPS y UBAS de la ESE IMSALUD.



Se precisó que cada buzón debe cumplir con condiciones que garanticen su transparencia y accesibilidad, tales como la tirilla de seguridad, disponibilidad permanente de formatos, y un bolígrafo para el diligenciamiento. El proceso de apertura inicia con el registro en la tirilla por parte de la promotora SIAU, incluyendo nombre, cargo, fecha y hora, seguido del diligenciamiento del acta correspondiente. Esta debe contener información sobre sede, número de acta, fecha, hora y cantidad de formularios encontrados. En caso de no haber registros, se debe anotar el número cero (0) y tachar los espacios vacíos para evitar alteraciones. Cuando se identifican aportes, se transcribe el nombre del usuario, el servicio al que va dirigido y el contenido de su manifestación.

Se reiteró que este procedimiento se realiza semanalmente los días viernes, con presencia de testigos (un usuario, un funcionario y la promotora SIAU), a fin de garantizar la legalidad del proceso. Las comunicaciones deben presentarse de manera legible y con lenguaje respetuoso; no se aceptan expresiones ofensivas, asegurando así un ejercicio participativo alineado con los principios institucionales de calidad y humanización.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Además, se recordó que los usuarios pueden presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través de la Ventanilla Única Virtual disponible en la página web oficial, lo que fortalece y complementa los canales de participación en entornos digitales.



Finalmente, se compartieron detalles relevantes sobre la realización del Foro Rural, extendiéndose una invitación oficial a los presentes. Se informó que el evento está programado para el próximo 18 de septiembre a las 8:00 a.m., y que se dispondrá de transporte con el fin de facilitar el desplazamiento de los participantes y promover una asistencia amplia por parte de la comunidad. Los participantes expresaron su interés en asistir y asumieron el compromiso de motivar a otros habitantes del corregimiento a unirse a esta jornada de diálogo y participación.




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 se menciona y se recuerda el compromiso y/o requisito desde la conformación en la cual indicaba que si el o la usuario tenía tres o más inasistencias automáticamente se notifica de la salida de la asociación de usuarios de la IPS representada, de igual manera, se recalca 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****8. Evidencia fotográficas:**


Siendo las 02: 00 pm se da por terminada la reunión.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 21 SEPTIEMBRE 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Yerania Andriana A. Z.	PPT 6198822	3138104562	
Morqui Taxazo	60343212	3209251212	
Rosa Rodriguez	60302504	3115298146	Rosa Rodriguez
Emiliano Legueta	10073118	316829481	


19-08-2025.

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

<b>FECHA:</b>	<b>23 AGOSTO DE 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>7:30 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>8:40 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>SAN FAUSTINO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DE 2025
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 7:30 am del día 23 de agosto de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SAN FAUSTINO con el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Llamado a lista:</b> 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 de las usuarias que conforman la asociación, para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión, dando cordial bienvenida a la comunidad general que están en la IPS, en el encuentro del mes hace presencia la auxiliar de Aseo y limpieza, para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión, dando cordial bienvenida a la comunidad general que están en la IPS.</li> <li>2. <b>Lectura Aprobación del acta anterior:</b> 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.</li> <li>3. <b>Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:</b> 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 23 de agosto del 2025, y así mismo se</li> </ol>

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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía 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. **Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, atención a población LGBTQ+ en el sistema de la salud entre otros:** 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,


#### DERECHOS:

- Trato digno
- Obtener información clara
- Calidad sin barreras
- Historia clínica confidencial
- Elevar PQSDF

#### DEBERES:

- Fortalecer los hábitos de vida saludable
- Amar a nuestra ESE IMSALUD
- Legalidad en su actuar
- Tratar dignamente
- Entregar información clara, oportuna y suficiente.

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

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

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>INFORME DE PQRSDF MES MARZO 2025</b></li> </ul> <p>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, 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:</p> <p>En el transcurrir del mes de junio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 530 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 195 (36,79 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 123 (23,21 %) y las peticiones de información o documentos 45 (8,49%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 64 % de las comunicaciones con los usuarios se realizar por medio del mecanismo de las peticiones respetuosas.</p> <p>Para el mes de junio del 2025 radicaron a la ESE IMSALUD 530 solicitudes a través de cinco medios, el correo electrónico es, con diferencia, el más utilizado ya que por este medio se radicaron 337 solicitudes, lo que equivale a casi el (63%) del total general. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 128 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos</p>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

usuarios, seguido por la atención presencial que generó 48 solicitudes, medio que viene en decadencia puesto que a diferencia de los meses anteriores su utilización disminuyó significativamente, mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo 15 solicitudes, 1 por call center y el módulo de atención personalizada, que de igual forma contabilizó 1 solo radicado.

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. Los resultados en el mes de junio permitieron hacer un análisis a profundidad cualitativo de la dinámica con relación al cumplimiento del procedimiento USUP04 "Trámite de PQRSDP" para este mes, resaltando datos muy significativos como lo es el 87,92 % del total de las solicitudes que contestaron dentro del término de ley, reflejan una institución que, pese a mantener un volumen de radicados similar durante los 6 meses del año 2025 evidencia una gran mejoría en las dependencias con más asignación de solicitudes por competencia como por ejemplo ARCHIVO quien para este mes reportó en 0 respuestas fuera de términos lo que la resalta con una eficacia del 100 % siendo la misma con más solicitudes recepcionadas en el mes esto por hacer una mención individual pero en términos generales, la mayoría de dependencias logró corregir sus tiempos lo que arroja un dato muy positivo para ESE IMSALUD .



*"Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho"*


**MISIÓN**

Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en Cúcuta.

**VISIÓN**

En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.

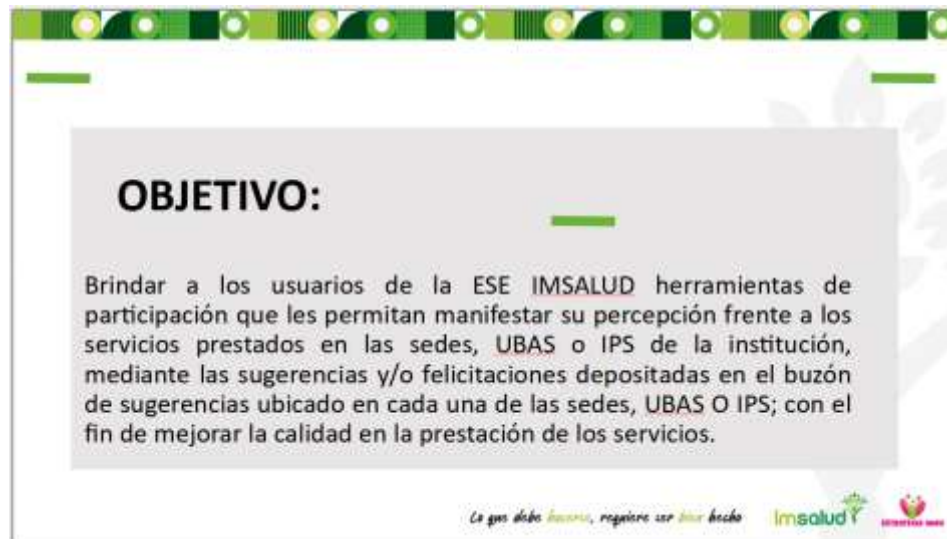
*Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho*

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### - PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA

Durante la sesión se destacó el protocolo establecido por el Sistema de Atención al Usuario (SIAU) para la apertura de los buzones de sugerencias, considerados una herramienta clave de participación ciudadana. Estos mecanismos permiten a los usuarios expresar libremente sus percepciones, sugerencias o felicitaciones respecto a los servicios brindados en las IPS y UBAS de la ESE IMSALUD.



Se precisó que cada buzón debe cumplir con condiciones que garanticen su transparencia y accesibilidad, tales como la tirilla de seguridad, disponibilidad permanente de formatos, y un bolígrafo para el diligenciamiento. El proceso de apertura inicia con el registro en la tirilla por parte de la promotora SIAU, incluyendo nombre, cargo, fecha y hora, seguido del diligenciamiento del acta correspondiente. Esta debe contener información sobre sede, número de acta, fecha, hora y cantidad de formularios encontrados. En caso de no haber registros, se debe anotar el número cero (0) y tachar los espacios vacíos para evitar alteraciones. Cuando se identifican aportes, se transcribe el nombre del usuario, el servicio al que va dirigido y el contenido de su manifestación.

Se reiteró que este procedimiento se realiza semanalmente los días viernes, con presencia de testigos (un usuario, un funcionario y la promotora SIAU), a fin de garantizar la legalidad del proceso. Las comunicaciones deben presentarse de manera legible y con lenguaje respetuoso; no se aceptan expresiones ofensivas, asegurando así un ejercicio participativo alineado con los principios institucionales de calidad y humanización.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Además, se recordó que los usuarios pueden presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través de la Ventanilla Única Virtual disponible en la página web oficial, lo que fortalece y complementa los canales de participación en entornos digitales.



Finalmente, se compartieron detalles relevantes sobre la realización del Foro Rural, extendiéndose una invitación oficial a los presentes. Se informó que el evento está programado para el próximo 18 de septiembre a las 8:00 a.m., y que se dispondrá de transporte con el fin de facilitar el desplazamiento de los participantes y promover una asistencia amplia por parte de la comunidad. Los participantes expresaron su interés en asistir y asumieron el compromiso de motivar a otros habitantes del corregimiento a unirse a esta jornada de diálogo y participación.

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 se menciona y se recuerda el compromiso y/o requisito desde la conformación en la cual indicaba que si el o la usuario tenía tres o más inasistencias automáticamente se notifica de la salida de la asociación de usuarios de la IPS representada, de igual manera, se recalca 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****8. Evidencia fotográficas:**

Siendo las 08: 40 am se da por terminada la reunión.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 20 SEPTIEMBRE 2025**



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
Catalina Vega Perez	1004842317	3103289965	Catalina Vega Perez
Miriam Hernandez	60376423	3125551436	Miriam Hernandez
Yana Benilda Alba	60362450	3118494003	Yana Benilda Alba
Emiliano Vega	100075118	3168294151	Emiliano Vega

23-08-2025.

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

<b>FECHA:</b>	<b>21-08-2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>2:30 pm</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>3:30 pm</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>SANTA ANA</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	Reunión mensual de asociación de usuarios del mes de agosto de 2025
--------------------------------	---

#### 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. Propositiones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

#### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:00 p.m. del día 21 de agosto del presente año, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Santa Ana. La sesión se llevó a cabo en horas de la tarde, dando apertura con el siguiente orden del día:

**1. Llamado a lista :** En primer lugar, se extiende un cordial saludo a los participantes de la Asociación y a los líderes de la zona. Posteriormente, se procede a validar la asistencia mediante el llamado a lista, registrándose la participación de cuatro asistentes. Se deja constancia de la inasistencia del usuario Alberto García, quien manifestó no poder asistir por motivos 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:** La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes a los cuales se extendió la invitación al séptimo encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 21 de agosto 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 mas personas, con los integrantes se conversó sobre que estrategias funcionarían para vincular a mas persona, esto con el fin de que ellos como participantes

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar sería colocar en la cartelera informativa la convocatoria a usuarios 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:** 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 CONFIDENCIAL:** 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.

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.

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

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>En un segundo momento de la reunión, se llevó a cabo la <b>socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF</b> (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios. Se informó que, durante el mes de agosto, en la IPS Santa Ana se recibieron 2 <b>PQRSDF</b> a través del buzón de sugerencias, explicando también el proceso de <b>radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD</b>, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el <b>protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad</b>, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la <b>transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas</b>. Se recordó que la <b>apertura del buzón se realiza todos los viernes</b>, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.</p> <p><b>6.Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior</b> : En esta sesión se llevó a cabo la socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes presentadas en la reunión anterior, se evidenció el cumplimiento de los compromisos adquiridos y se dio continuidad a los procesos establecidos, garantizando la atención a las necesidades expresadas por los usuarios.</p>

<b>PROPOSICIONES Y VARIOS</b>		
<p><b>7. Propositiones y varios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón</b> durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.</li> <li>✓ Este mecanismo continuará siendo <b>una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud</b>, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.</li> <li>✓ Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.</li> </ul>		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"><b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b></td> <td><b>23-09-2025</b></td> </tr> </table>	<b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b>	<b>23-09-2025</b>
<b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b>	<b>23-09-2025</b>	

## 8. Evidencia fotográfica



**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**

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Documento de Identidad</b>	<b>Teléfono de contacto</b>	<b>Firma</b>



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

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

23/09/2025.

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jorge A. González	13507064	3002693863	
Sandra Durán J.	1090390805	3178308073	Sandra Durán J.
Gloria Isabel Ríos G	26674752	—	Gloria Ríos
Nicolina Díaz	5993617	—	Nicolina Díaz
Danna Gómez A	1090491709	3166238292	Danna Gómez P.

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

<b>FECHA:</b>	<b>29/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>09</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>9:00 a.m</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:00 a.m</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS San Luis</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Reunión mensual de asociación de usuarios del mes de Agosto de 2025</b>
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>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, Socialización eje ambiental.</li> <li>6. Propositiones y varios.</li> <li>7. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Llamado a lista:</b> En primer lugar, se da un cordial saludo a los participantes de la asociación y líderes de la zona, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en el cual se observa la asistencia de 3 participantes afiliados a la asociación de usuarios.</li> <li>2. <b>Lectura y aprobación del acta anterior:</b> 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.</li> <li>3. <b>Medios de Convocatoria:</b> 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.</li> <li>4. <b>Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:</b> Partiendo de la necesidad de llegar a más personas, con los integrantes se dialogó sobre que estrategias funcionarían para vincular a más personas, esto con el fin de que ellos como participantes mencionaran opciones que en su caso llamaran la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar sería 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. ausencias a 3 reuniones faltantes; concurrentes serán excluidos de la asociación.</li> </ol>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

5. **Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud:** Por la profesional MAYRA VIGGIANI 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**

6. **TRATO DIGNO:** Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.
7. **OBTENER INFORMACIÓN CLARA:** Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.
8. **CALIDAD SIN BARRERAS:** No se trata de buscar excusas al momento de atender o informar.
9. **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>.
10. **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**



11. **FORTALECER LOS HABITOS DE VIDA SALUDABLE:** Sentir el amor propio de cada



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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.

**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**

16. DISCAPACIDAD
17. EMBARAZADAS

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- 18. ADULTO MAYOR
- 19. MENORES DE 18 AÑOS

**RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO**

- a. INGRESANDO A LA PAGINA  
<http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados>
- b. RESULTADOS DE LABORATORIO
- c. CLICK EN USUARIO
- d. DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- e. EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DIGITOS DEL DOCUMENTO
- f. POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR.

**SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA**

- 20. Se completa el formulario digital escribe el correo electrónico correctamente; para que allí sea enviada.
- 21. Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. [info@imsalud.gov.co](mailto:info@imsalud.gov.co).

**“Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho”**



**MISIÓN**

Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en Cúcuta.

**VISIÓN**

En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.



**PROPUESTA DE VALOR**


2024 - 2027



- INCLUYENTE**  
Conveniencia total
- MODERNA**  
Capacidad de adaptarse a los cambios.
- SEGURA**  
Con adherencia a guías y protocolos.
- AMIGABLE**  
Facilitador de los procesos para los usuarios.
- LÍDER**  
En humanización.
- UNIFICADA**  
Trabajemos bajo los mismos principios.
- DILIGENTE**  
Agilidad y prontitud en lo que se debe hacer.

**EJES DE ACREDITACION:**



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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD:** En un segundo momento de la reunión, se llevó a cabo la socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios.

Se informó que, durante el mes de julio, en la IPS San Luis se recibieron se recepcionaron 1 **PQRSD**, a través del buzón de sugerencias, explicando también el proceso de radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicidades recibidas. Se recordó que la apertura del buzón se realiza todos los viernes, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

En segundo momento, En el marco del proceso de mejora continua y en cumplimiento de las actividades priorizadas por el *Equipo de Autoevaluación de los Estándares de Gerencia de Ambiente Físico* para la vigencia 2025, se llevó a cabo una jornada informativa dirigida a los representantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. IMSALUD.

Durante la reunión se realizó la **socialización del Manual de Manejo del Ambiente Físico**, documento guía que establece los lineamientos necesarios para el mantenimiento y manejo seguro de todas las áreas de la E.S.E. IMSALUD. El propósito principal es estandarizar los procesos y garantizar prácticas seguras en toda la infraestructura de salud, fortaleciendo así la calidad del servicio prestado.


Posteriormente, se dio a conocer la **Política Ambiental de la E.S.E. IMSALUD**, la cual tiene como objetivo central **disminuir los impactos ambientales negativos** mediante la generación de una cultura de conciencia ambiental, alineada con los requisitos legales y la normatividad vigente.

La implementación de dicha política se articula en tres ejes fundamentales:

- 22. **Gestión integral de residuos.**
- 23. **Uso eficiente de recursos.**
- 24. **Limpieza y desinfección de áreas y superficies**

Como parte esencial de la gestión ambiental, se expuso de manera detallada la

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. **clasificación de residuos** con base en el código de colores establecido para

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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

la atención en salud, buscando fortalecer el manejo adecuado de los desechos generados:

**Residuos no peligrosos:** son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.

**Biodegradables, Inertes u Ordinarios (negro):** son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.

**Reciclables (blanco):** son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.

**Residuos peligrosos (rojo):** son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

**Biosanitarios:** son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otro.

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

### PROPOSICIONES Y VARIOS

- ✓ Continuar fortaleciendo los procesos de formación y sensibilización sobre el manejo adecuado de residuos y la política ambiental.
- ✓ Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

- ✓ Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.

**FECHA PRÓXIMA  
REUNIÓN:****12-SEPTIEMBRE -2025**

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRAFICA:

EVIDENCIA FOTOGRAFICA:





INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS


Fecha: 26/11/2024

LISTADO DE ASISTENCIA

	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
Cely A. Duro	13461271	3223542823	Cely A. Duro
[Signature]	19177418	3124157903	Fabrizio Santos P.
Judith Sorocit Duarte	60.376.173	3125513482	Judith Sorocit Duarte
Gregorio Casero	7687342	3117464721	[Signature]
Thays Vazquez	60390842	3153146241	[Signature]
Maria Camila P.	1004843939	3232144659	[Signature]


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

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03-F-04</b> <b>Versión: 03</b>
	<b>ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Fecha: 30/10/2024</b>


<b>FECHA:</b>	23 JULIO 2025	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>07</b>
<b>HORA INICIO:</b>	01:00PM	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	02:00PM
<b>UBA/IPS:</b>	IPS BUENA ESPERANZA		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JULIO DE 2025
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Llamado a lista</li> <li>2 Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3 Medios de Convocatoria.</li> <li>4 Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5 Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6 Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7 Propositiones y varios.</li> <li>8 Evidencia fotográfica.</li> </ol>	


<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 01:00 pm del día 28 de Julio de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS Buena Esperanza, se realiza reunión en horas de la tarde con el siguiente orden del día:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Llamado a lista</b>, en primer lugar , se da un cordial saludo a los participantes de la asociación, verificando la asistencia con un llamado a lista a los participantes en la reunión de asociación en la que asistieron los usuarios el Sr. ROSO RAMIREZ MANCILLA, Sr . LUIS FRANCISCO OLARTE y Sr. JORGE MARIO ENRIQUEZ</li> <li>• <b>Lectura Aprobación del acta anterior, Teniendo en cuenta que se había dejado</b> 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.</li> <li><b>3. Medios de Convocatoria a la reunión</b>, 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, con el fin de Confirmar la asistencia de los usuarios.</li> </ul> <p><b>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación de usuarios:</b></p>

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03-F-04</b> <b>Versión: 03</b>
	<b>ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Fecha: 30/10/2024</b>

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>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 sobre 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.</p> <p><b>5. Temática Consensuada,</b> En primer lugar se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios en la reunión mensual con la asociación de usuarios de la IPS , donde se continua educándolos y replicando les los Derechos y Deberes del usuario de salud Ley 1751 de 2015 que son;</p> <p><b>DERECHOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato digno</li> <li>• Obtener Información clara</li> <li>• Calidad sin barreras</li> <li>• Historia clínica confidencial</li> <li>• Elevar PQRSDF</li> </ul> <p><b>DEBERES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer os hábitos de vida saludable</li> <li>• Amar nuestra ESE IMSALUD</li> <li>• Legalidad en su actuar</li> <li>• Tratar dignamente</li> <li>• Entregar información clara oportuna y suficiente.</li> </ul> <p>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.</p> <p>Por otro lado, se recalca que así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir,</p>

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03-F-04</b> <b>Versión: 03</b>
	<b>ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Fecha: 30/10/2024</b>

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>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</p> <p>Sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a colaborar los datos presentes a mejorar los diagnósticos.</p> <p>Seguidamente se retomaron los trámites 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 citologías, 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 ea en las IPS.</p> <p>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 colocar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, así mismo se les da a conocer la</p>

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03-F-04</b> <b>Versión: 03</b>
	<b>ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Fecha: 30/10/2024</b>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

misión y visión de IMSALUD y las líneas estratégicas las cuales se enfocan en la atención incluyente, moderna, segura, amigable, líder, unificada y diligente. así mismo se les hablo sobre la importancia de vincular representantes de la comunidad en la misma.

**Temática**  
**LINEA ETICA DE IMSALUD**

Se les capacita también a los usuarios sobre la Línea Ética de la ESE IMSALUD, donde se les da conocer el objetivo de la Empresa; Para recibir e identificar denuncias por personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno Un mecanismo de comunicación y canal confidencial y accesible para que todos, desde empleados hasta proveedores, afiliados y usuarios, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales.

Se reportar Corrupción, Soborno, Conflicto de intereses, Malversación de activos, Falsedad en documento , Abuso de poder, Uso de información privilegiada, Cobros indebidos, y demas acciones que contravengan las buenas prácticas organizacionales de la Empresa Social del estado de la ESE IMSALUD.


Los canales de comunicación son; la página <https://www.imsalud.gov.co/web/> , el buzón de sugerencias , peticiones, quejas, recamos, y denuncias, PQRSDf que se encuentra en disposición en las IPS y UBAS ubicado en la sala de espera; se diligencia el formulario , o anónimo , dando les el uso a esta herramienta de partición comunitaria de los usuarios de la IPS . De igual manera se les da a conocer que se está informando a los usuarios en las charlas diarias que se les realiza, en la sala de espera por el Promotor SIAU en conocimiento de ello.




**¿Qué Es?**  
 Es un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno

**¿Quiénes Pueden Reportar?**  
 La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y accesible para que todos, desde empleados hasta proveedores, afiliados y usuarios, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales.

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03-F-04</b> <b>Versión: 03</b>
	<b>ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Fecha: 30/10/2024</b>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**




La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes

**6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior**

- Se concretó una reunión con el Coordinación Dr. JOHN ALEXANDER ALVAREZ de la UBA AGUACLARA, que se realizó en la IPS Floresta con las asociaciones en conjunto IPS BUENA ESPERANZA y IPS FORESTA, en la que se trató del tema de la devolución de la ambulancia de la IPS BUENA ESPERANZA; En donde el Coordinador dio respuesta a la asociación de usuarios por la situación que se estaba presentando de alta emergencia de casos de dengue en la zona rural la ambulancia ha sido muy requerida de apoyo en la UBA AGUACLARA para transporte asistencial de los usuarios, e informo la necesidad que se continua con el apoyo asistencial de la móvil en la UBA hasta bajar los casos de dengue en urgencias de la UBA de AGUACLARA.

La asociación de usuarios de la IPS BUENA ESPERANZA manifiesta el total acuerdo y aceptan que la móvil continúe en la UBA de AGUACLARA con el mismo servicio de transporte a la IPS FLORESTA y IPS BUENA ESPERANZA también cuando se requiera por los usuarios de las veredas de esta IPS.

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03-F-04</b> <b>Versión: 03</b>
	<b>ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Fecha: 30/10/2024</b>

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Seguidamente se dialogó los demás temas de interés y solicitudes por las asociaciones de usuarios a las necesidades de las IPS, que fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una PLANTA ELÉCTRICA en la IPS BUENA ESPERANZA como la IPS FLORESTA tiene ya que centrales hace suspensión de energía por más de un día en varias ocasiones en toda la zona rural, para seguir prestando los los servicios a los usuarios y comunidad ya que tiene incremento de alta demanda de usuarios.</li> <li>• También se requiere adecuar el techo donde están los panes solares para estacionar la móvil de transporte asistencial ambulatorio de la IPS BUENA ESPERANZA que le cae lluvia para su cuidado y no deterioro.</li> <li>• Prestación de servicio de ECOGRAFIAS DE ABDOMEN en la UBA DE AGUACLARA que no hay para 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 cumplen las recomendaciones del médico a las ordenes o controles por este motivo.</li> <li>• Solicitan una auxiliar de enfermería asistencial para la móvil de la IPS BUENA ESPERANZA para no traer personal de la UBA Aguaclara.</li> </ul>
<b>PROPOSICIONES Y VARIOS</b>
<p><b>7. Proposiciones y Varios,</b></p> <p>Compromisos y solicitudes en temas de interés social y generales de la salud en la IPS .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La asociación de usuarios manifiesta en esta reunión el interés de conocer y escuchar respuesta por el coordinación de la UBA de AGUACLARA sobre la situación de la UBA AGUACLARA y si ha bajado la alta demanda casos de dengue y todavía requiere la Móvil de la IPS BUENA ESPERANZA o para su respetiva devolución lugar de puesto de la móvil a la necesidad también de los usuarios a las veredas más alejadas de buena esperanza.</li> </ul> <p>Se recibió respuesta por medio de una llamada telefónica, donde fue e informo a la asociación que ya ha bajado los casos de dengue gracias a DIOS, pero la móvil se encuentra en arreglos del aire acondicionado que se averió y en quince días esta disponible de nuevo.</p>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

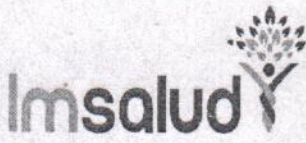
Por ultimo se continua en espera de las misma solicitudes anteriores a IMSALUD de las necesidades de la IPS .

**8. Evidencias fotográficas;**



**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**

Se programa próxima reunión para el día 22 de AGOSTO 2025 (Consensuada con los representantes de la asociación de usuarios)




INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 03

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS

Fecha: 30/10/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Rosa Gomez M	1.993.766	3108003560	
Luis Roberto	13386778	313339502	
José María	13392609	3107059133	

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

<b>FECHA:</b>	<b>28/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>8</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>10:30 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>11.20 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS PALMERAS</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Realizar reunión de asociación de usuarios en el mes de Agosto enfatizando sobre la participación comunitaria.</b>
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 10:30 pm del día 28 de AGOSTO del 2025 se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de Asociación de usuarios en la IPS PALMERAS, con el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Llamado a lista:</b> En primer lugar se da un cordial saludo a los participantes de la asociación y de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de 2 usuarios afiliados a la asociación de usuarios : Gladys Sanchez, Maria Mendez. Teniendo en cuenta que el señor Jesus Urbina no dio excusa.</li> <li>2. <b>Lectura y aprobación del acta anterior:</b> Se dio lectura del acta anterior dandoles a conocer cada uno de los procesos,proedimientos y protocolos que semanejan, dando por aprobada cada uno de los puntos.</li> <li>3. <b>Medios de convocatoria:</b> se dios la informacion a travez del grupo del whatsapp en el cual se encuentran los integrantes , por medio de la cartelera informativa se coloca la informacion y de las llamadas personales.</li> </ol>

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tú

Hola buenos días

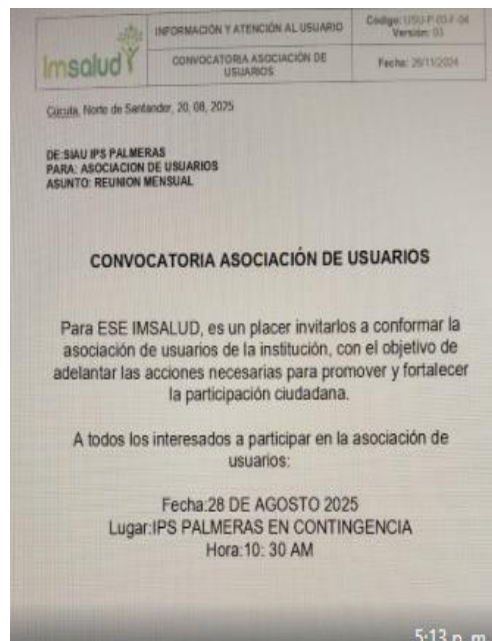
Avisando para la reunión de las asociaciones de la ips palmeras y Belisario en contingencia con el ...

Hola buenas tardes

Deseo q estén bien

Voy a reiterarle que la fecha de la reunión está para el **28 de AGOSTO**En la misma hora mencionada **9:00 AM**

1:44 p. m. ✓



**4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** Partiendo de la necesidad de llegar a mas personas , con los integrantes se converso sobre que estrategias funcionarían para vincular a mas personas, esto con el fin de que ellos como participantes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, En las charlas educativas se menciona la importancia de fortalecer la asociación, en la cartelera informativa esta plasmado la invitación y con la asociación se indico el compromiso de vincular nuevos integrantes.

Realizar la convocatoria con cada vecinos o usuarios que quieran hacer parte de la asociacion y por ende se motiven a pertenecer y participar de los temas que competen a la salud.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



- 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 y los presidentes de las JAC y líderes de la comunidad. 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 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**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 con la explicación de los Derechos y Deberes por medio de un folleto se le explica y da a conocer sobre cada uno de ellos.

**DERECHOS**


- Trato digno
- Obtener información clara
- Calidad sin barreras
- Historia clínica confidencial
- Elevar los PQRSDF
- ciente

**DEBERES**

- Fortalecer hábitos de vida saludable
- Amar a nuestra ESE IMSALUD
- Legalidad en su actuar
- Tratar dignamente
- Entregar información clara oportuna y suficiente




**Temática Consensuada** El propósito de la reunión fue dialogar sobre los servicios proporcionados

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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, este mes se les socializó además del informe de PQRSDF y este mes se realizó la socialización del PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA Y LA POLITICA DE PARTICIPACION DE LA ESE IMSALUD

### 5.1 OBJETIVO DE LA SOCIALIZACION

	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: USU-P-03</b> <b>Versión: 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA</b>	<b>Fecha: 26/11/2024</b>

#### 1. OBJETIVO:

Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas; capacitando en temas de participación 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.

El procedimiento busca promover la **participación comunitaria en salud** a través de la conformación de **alianzas de usuarios y veedurías ciudadanas** en la ESE IMSALUD.

- **Objetivo:** capacitar a los usuarios en derechos, deberes y control social, fortaleciendo su papel como veedores de la gestión institucional.
- **Alcance:** inicia con la convocatoria a los usuarios y culmina con la socialización de los requerimientos gestionados.
- **Responsables:** jefe de Oficina de Atención al Usuario, promotores SIAU y equipo profesional de SIAU.

#### **Actividades principales:**

- Constitución y fortalecimiento de alianzas de usuarios.
- Reuniones mensuales para identificar debilidades en la prestación del servicio.
- Conformación de veedurías para vigilar obras, proyectos y recursos

Capacitaciones en participación ciudadana, derechos y deberes de los usuarios, y portafolio de servicios.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- **Soporte normativo:** Constitución Política de 1991, Ley 100 de 1993, Decreto 780 de 2016, Ley 850 de 2003, entre otras.

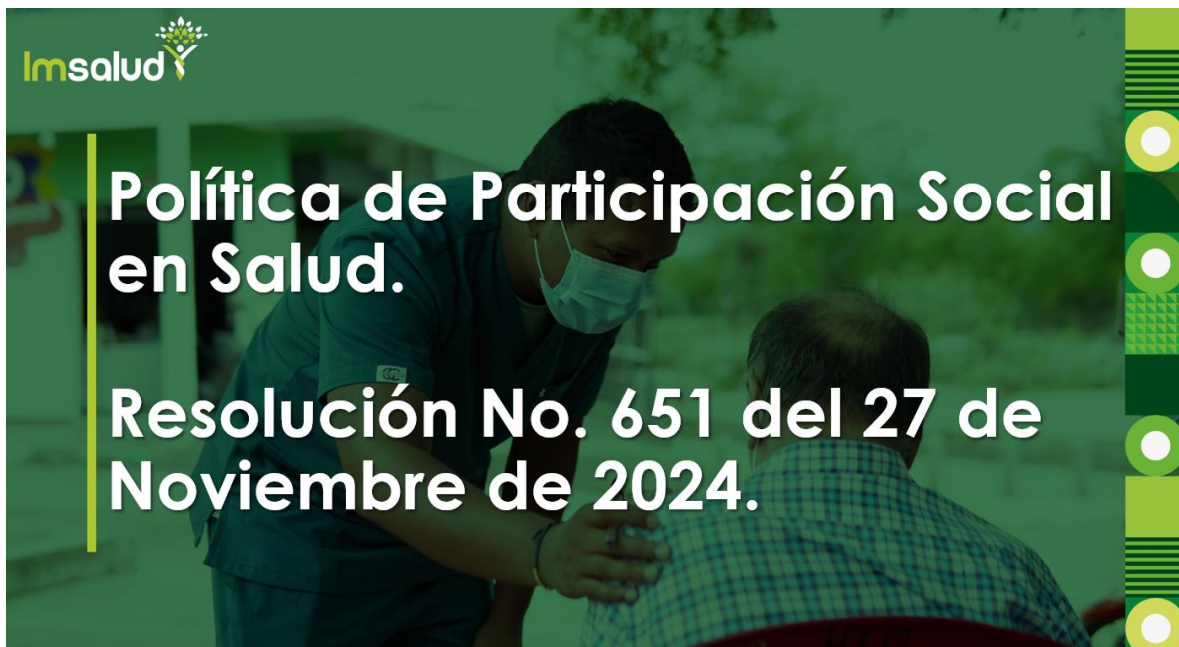
**6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:**
**6.1 CONSTITUCIÓN DE ALIANZA DE USUARIOS**

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
1.Convocatoria de Usuarios	<p>El promotor SIAU realizará la invitación por medio del formato convocatoria a usuarios publicándolo en la cartelera informativa y a través de los diversos medios y canales de comunicación con que cuenta la entidad.</p> <p><b>Nota:</b> En la convocatoria se indicará, fecha, lugar, hora de reunión y quienes quiera participar deben cumplir los siguientes requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser afiliado al régimen subsidiado</li> <li>• Tener los servicios con la ESE IMSALUD.</li> <li>• Tener historia clínica en la UBA e IPS a la cual se va a postular.</li> </ul>	Promotor SIAU	Formato Convocatoria a usuarios USU-P-03-F-05
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser mayor de edad.</li> <li>• Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones.</li> </ul> <p>Los Usuarios interesados en participar se deben inscribir en la oficina SIAU de las UBAS e IPS.</p> <p>Para este fin se debe disponer de un formato en Excel que le permita registrar los datos del usuario para que facilite la convocatoria a la asamblea general.</p> <p><b>Nota:</b> El usuario que pertenece a la alianza y presente inasistencia a tres reuniones sin justa causa, será retirado de la alianza de usuarios de la UBA o IPS.</p>		

El procedimiento fortalece la cultura **participativa en salud**, garantizando que los usuarios tengan voz

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

activa en la planeación, seguimiento y control de los servicios de IMSALUD. La creación de alianzas y veedurías fomenta la **transparencia, corresponsabilidad y mejora continua** en la atención, consolidando un modelo de gestión en el que la comunidad no solo es receptora de servicios, sino también **agente de vigilancia y transformación social**.

**¿Qué significa esta resolución?**

La ESE IMSALUD adoptó una nueva versión de la Política de Participación Social en Salud (PPSS). Esto quiere decir que ahora los usuarios no solo reciben servicios de salud, sino que también tienen la oportunidad de participar activamente, vigilar y proponer mejoras.

La resolución deroga normas anteriores y ordena que esta política esté publicada en la página web para que todos puedan conocerla.

**¿Qué se busca lograr?**

Que la comunidad participe en las decisiones sobre la salud, y que los usuarios ejerzan control social, es decir, que vigilen la manera en que se usan los recursos y cómo se prestan los servicios, que exista transparencia y se fomente la confianza entre la institución y la comunidad, y sobre todo que haya capacitaciones para que los usuarios conozcan sus derechos y deberes.




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

**¿Qué significa esta resolución?**

ESE IMSALUDI adoptó nueva versión de la Política de Participación Social en Salud.

Un usuario iniciando a ser **activamente** **vigilar** y **proponer mejoras** y **anorar**.



**¿Qué se busca lograr?**

- Participación en comuniones en la decisiones de salud en sal** (Icon: 3 people)
- Que estúculos control con puun d caoras** (Icon: Checkmark)
- Veedurías con proyectos. y** (Icon: Heart)
- Capacitaciones pernoentña** (Icon: Person with book)

**¿Cómo se hace?**

- Alianzas de usuarios** Grupos de afiliados que se organizan en las UBAs e IPS. Allí se eligen representantes que participan en reuniones (Icon: 3 people)
- VCo** integraire voenaroas re ensala (Icon: Location pin)
- Veedurías ciudadanas** Son comités que vigilan proyectos, obras o compras de IMSALUD (Icon: Eye)
- Dectaciones taere con an pnsceso** (Icon: Person with document)

**¿Qué beneficios trae para los usuarios?**

5.2 SOCIALIZACIÓN PQRSDF



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD:** En un segundo momento de la reunión, se llevó a cabo la socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios.

Se informó que, durante el mes de Agosto en la IPS PALMERAS se recibieron y se recibieron PQRSD a través del buzón de sugerencias, explicando también el proceso de radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicidades recibidas. Se recordó que la apertura del buzón se realiza todos los viernes, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

El informe muestra más felicidades y 1 queja, lo que evidencia que los usuarios reconocen el buen desempeño en el área de odontología, y en sí en todo el personal. Sin embargo, la queja recibida indica la necesidad de mejora de respuestas de las citas en el chat bot.

**6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.**

Se ha llevado seguimiento en cuanto las jornadas de las móviles 2 veces por mes y en cada IPS Palmeras -IPS Belisario, se les reitera que las citas se están dando presencial y por el chat bot aunque se han venido presentando en la demora de una pronta cita, pero al final se las dan o acuden a SIAU para comunicarse con el ing de call center quien confirma la cita, también se les explica que el personal profesional en la atención al usuario siguen directrices de la secretaria de salud.

**7 . Proposiciones y Varios**

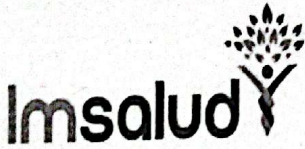
- fortalecer la asociación de usuarios incluyendo participación de ediles, Juntas de Acción Comunal y Asociaciones de mujeres y juveniles de la comunidad.
- Queda pendiente la nueva elección de ASOCIACION DE USUARIOS, ya que por motivos actividades de reuniones de la contingencia no se pudo llevar a cabo, quedando para el mes de septiembre.

Siendo las 11: 20 AM se da por finalizada la reunión de la asociación de usuarios y se programa la reunión para el día 17 de Septiembre del 2025 a las 7: 30 AM en la IPS PALMERAS EN CONTINGENCIA.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**8. EVIDENCIA FOTOGRAFICA.**





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


FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: SEPTIEMBRE 17 /2025 HORA: 7:30 AM.

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gladys Sanchez	37345567	3144802648	Gladys
Maria Mendez	PT 1184735	3118339759	Mendez
T. Social. Maria Peña Ortega	7090737593	3046656474	
David Fajardo	1022374459	3002135594	
Fraja Hilda Velanda R.	60408488	3134631917	Fraja Velanda

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

Página 2 de 3

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

<b>FECHA:</b>	<b>19/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>08:00am</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>9:30am</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS BELEN</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de agosto de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
<p><b>Agenda</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

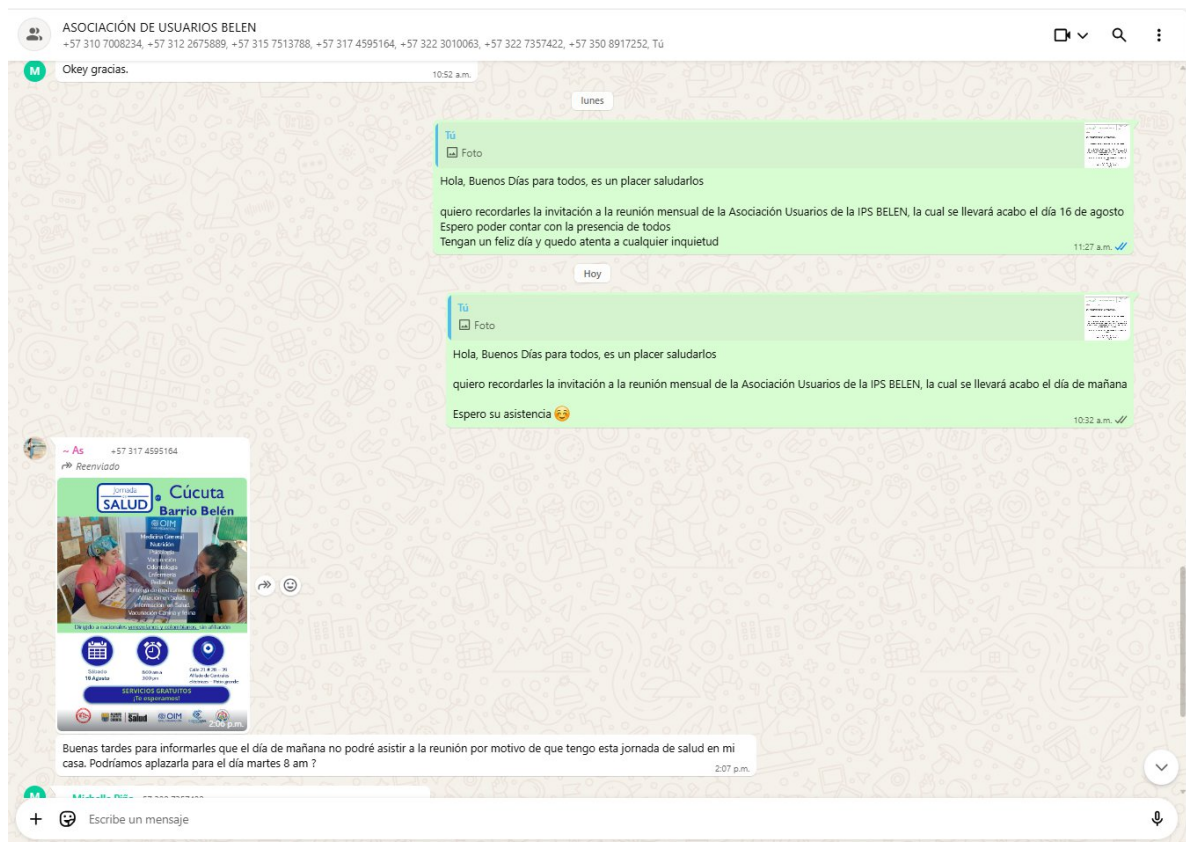
Siendo las 08:00 am del día 19 de AGOSTO de 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BELEN con la presencia de los siguientes profesionales y usuarios:

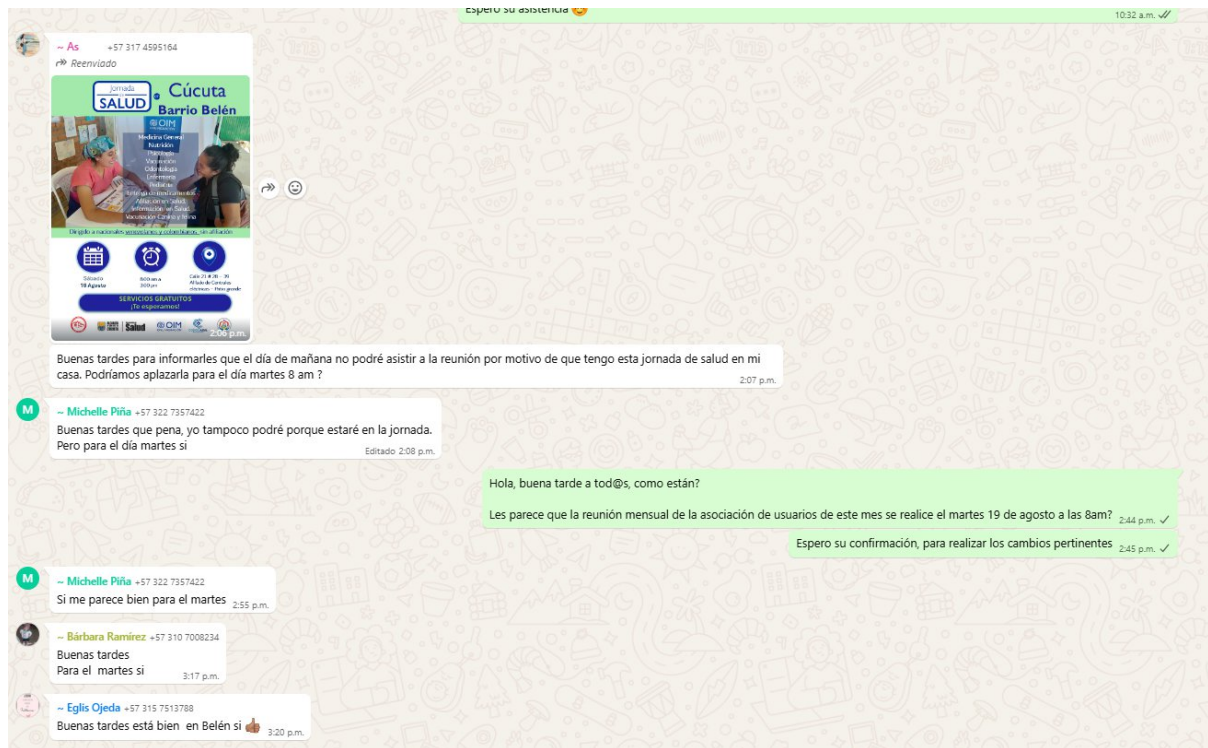
- Jahel Martinez Rios Profesional SIAU de la IPS BELEN
- Heidi Adriana Sanchez usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BELEN
- Barbara Ramirez usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BELEN

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

#### 1. Llamado a lista.

El día 19 de agosto del 2025 por el grupo de la asociación de usuarios se les recuerda la asistencia a la reunión programada para el 16 de agosto, los usuarios mencionan que no asistirán debido a que van a participar en una brigada de salud:






Asi mismo mencionan que la reunion se realizara el dia martes a las 8 de la mañana, por lo tanto se les pregunto, si se necesitaba realizar el cambio a la fecha a la reunion mensual para el dia martes 19 de agosto del 2025 a las 8am como ellos habian sugerido; cabe recalcar que el mes pasado durante la reunion mensual realizada el 16 de julio los usuarios que asistieron propusieron realizarla un dia sabado para evitar inasistencias por lo tanto se fijo la fecha del 16 de agosto.

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.

En constancia con lo siguiente se deja las evidencias fotograficas de la publicacion de la cartelera de la pieza de comunicación y demas medios.

Cabe recalcar que Jorleiris Noguera, Gloria Clavijo y Sandra Gonzales no asistieron a la reunion mensual y que hasta el dia de hoy no se comunicaron por el grupo de Whatsapp, o con la promotora SIAU por ningun medio de comunicación, por otro lado Michell Piña manifesto de manera personal el querer asistir mas no realizo presencia en la reunion.

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

## 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 BELEN 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.

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

Cúcuta, Norte de Santander, 17, 07, 2025.

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

### 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:

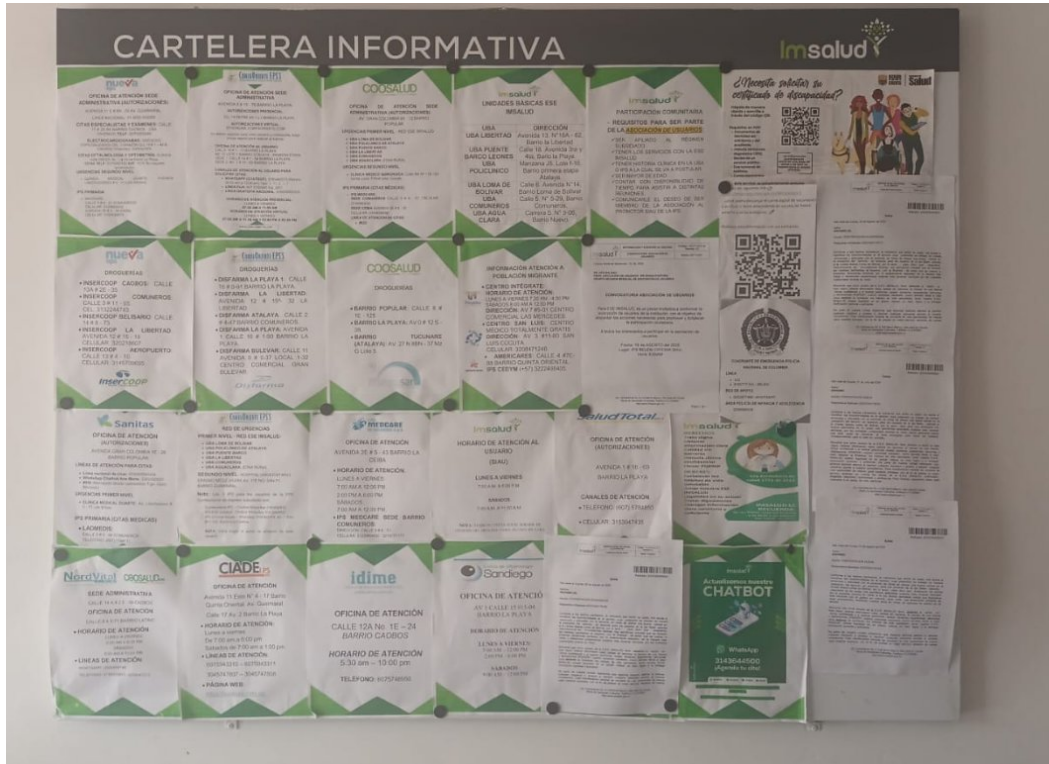
Fecha: 16 de AGOSTO del 2025  
 Lugar: IPS BELEN- OFICINA SIAU  
 Hora: 7:30AM

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

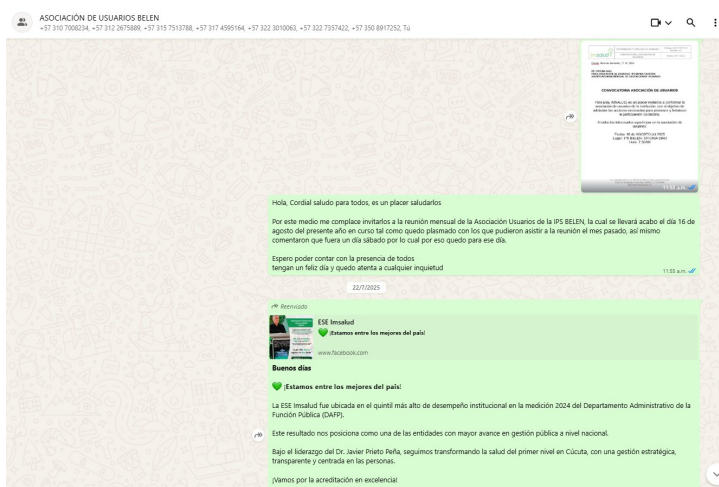
Página 1 de 1

**Pieza de comunicación de la convocatoria de la reunión mensual de la asociación de usuarios del 16 de agosto**





**Foto de la pieza de comunicación en la cartelera informativa para la convocatoria del 19 de agosto**



**Pantallazo del grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### WhatsApp

Buscar un chat o iniciar uno nuevo

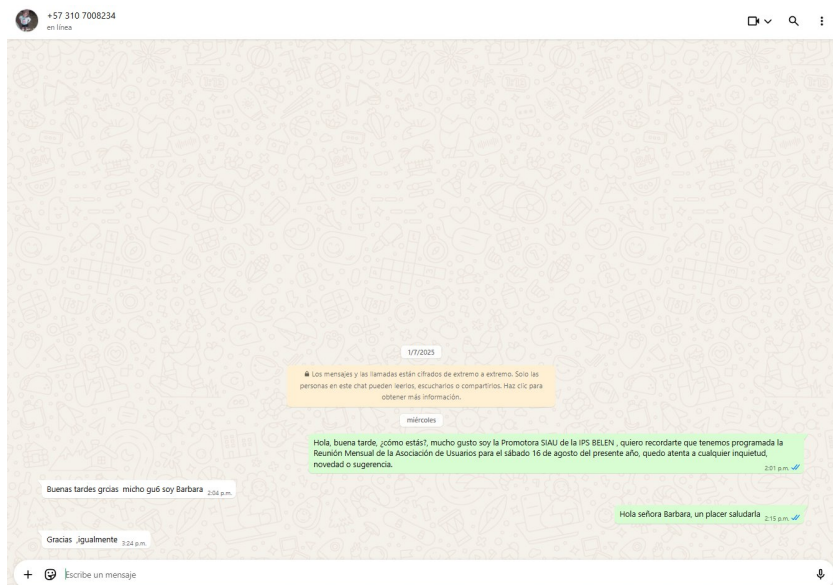
Todos No leídos Favoritos Grupos

Activa las notificaciones


Recibe notificaciones de nuevos mensajes en tu computadora.  
Activar notificaciones de escritorio >

- +57 310 7008234 miércoles  
Gracias ,igualmente
- +57 317 4595164 miércoles  
✓👍👍
- +57 322 7357422 miércoles  
✓ si, espero contar con su asistencia y cualquier inquietud, quedo at...
- +57 310 8604005 miércoles  
✓ si señor, gracias Doc, por explicarme y ayudarme
- +57 350 8917252 miércoles  
✓/ Hola, buena tarde, ¿cómo estás?, mucho gusto soy la Promotora ...
- +57 322 3020065 miércoles  
✓/ Hola, buena tarde, ¿cómo estás?, mucho gusto soy la Promotora ...
- +57 315 7513788 miércoles  
+57 315 7513788 usa una duración predeterminada para los mensaj...
- +57 312 2675889 miércoles  
✓/ Hola, buena tarde, ¿cómo estás?, mucho gusto soy la Promotora ...

### Invitación personal a cada usuario



### Invitación personal a cada usuario

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

Se busca incentivar a la asociación de usuarios de la IPS BELEN a su participación en las reuniones mensuales por medio de mensajes individuales y por el grupo de whatsapp

#### 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 usuario.

#### 5. Temática Consensuada

Con la finalidad de capacitar a la asociación de usuarios de 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 recordales a los demás usuarios de ellos ya que están plasmados en la ley estatutaria de salud 1757 de 2015.



- 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- Portafolio de servicios, se busca recordarle a la asociación de usuarios cuales son los servicios habilitados y prestados por la IPS BELEN, 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.

23	Loma de Bolívar	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	<a href="mailto:info@imsalud.gov.co">info@imsalud.gov.co</a>
4	Belen	Calle 26. N° 27-90, Barrio Belén	+57 (607) 5825189 Ext. 740	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 15:00 p.m.  Sábados 7:00 a.m. - 11:00 a.m.	* Toma de muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas. * Odontología General * Medicina General * Enfermería	<a href="mailto:info@imsalud.gov.co">info@imsalud.gov.co</a>

**SOCIALIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**


## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

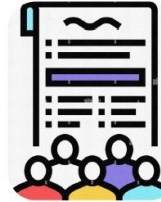


### Resolución 2063 de 2017

Mediante la Resolución 2063 de 2017 el Ministerio de Salud y Protección Social adopta la Política de Participación en Salud - PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.



Reglamenta un proceso de retroalimentación dinámica y constante, con el fin de mejorar su desempeño en los resultados en salud, implementando planes que incorporen cambios de procesos respecto a la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismos de difusión e información.



[www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)



### Marco estratégico de la PPSS

#### Objetivo General

Planificar y desarrollar las directrices que permitan:

#### ✓ Estado

Garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento

#### ✓ Ciudadanía

Apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud

En el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política Integral de Atención en Salud - PAIS

[www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)



### Marco estratégico

#### Objetivo General

Planificar y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud.

#### Bloques de acción Pasos estratégicos

- 1 Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- 2 Fortalecer capacidades de la ciudadanía para intervenir, incidir y decidir en la definición y formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.
- 3 Promover la PSS para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto-cuidado y propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- 4 Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- 5 Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en la presupuestación participativa en salud.

#### Objetivos Específicos

[www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



**POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

### La problemática fue:

La *visión de salud* es limitada al sistema, a la enfermedad y a los servicios, aun no se logra que la Participación Social en Salud se vea como un derecho que se articula al derecho a la salud, ni mucho menos al bienestar.

Algunas veces las instituciones de salud (EPS, ESE, IPS, etc.) no respetan y garantizan la autonomía de la ciudadanía, sus organizaciones, las formas y/o mecanismos de participación, generando **cooptación o control** que les limita su capacidad de incidencia, lo que termina afectando los procesos participativos.

La Falta de *unicidad* entre las leyes de participación hace que se conviertan a veces en obstáculos para participar. Muchas veces las leyes no son coherentes entre sí y se prestan a interpretaciones que termina siendo "acomodadas" de acuerdo con los múltiples intereses de los actores.

No hay suficientes *condiciones materiales* (recursos financieros, logísticos, humanos, etc) para el ejercicio de la participación: los Copacos, las Asociaciones, los Consejos, los Comités, las Veedurías, y las diversas formas no cuentan con condiciones adecuadas para la realización de los procesos participativos: oficinas/espacio, papelería, teléfono, computadores, entre otros.

12

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Fruto del debate las problemáticas se agruparon en cuatro ítems que recogen los puntos críticos ordenados así:

Gráfico 2: PROBLEMÁTICAS O NECESIDADES EN PARTICIPACIÓN EN SALUD



15

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### SOCIALIZACIÓN DE LA LINEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



#### Línea Ética IMSALUD



**Línea Ética IMSALUD**

**¿Qué Es?**  
Es un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno.

**¿Quiénes Pueden Reportar?**  
La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y accesible para que todos, desde empleados hasta proveedores, afiliados y usuarios, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales.

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.



**Línea Ética IMSALUD**

**¿Cuál es el canal de comunicación?**

<https://www.imsalud.gov.co/web/>

Reporte de corrupción, opacidad y fraude

Diligenciar el formulario

Estamos para escucharte

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.

**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****INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE**

Debido a que el informe de PQRSDF están finalizados los últimos días del cada mes, se socializa el excel/informe de PQRSDF del mes de JUNIO que el promotor de la IPS BELEN, actualizado hasta la fecha.

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 31	Mes: 07	Año: 2025
------------------------------	---------	---------	-----------

<b>NOMBRE DEL INFORME</b>	INFORME PERIODICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO VIGENCIA 2025
<b>NÚMERO DEL INFORME</b>	06
<b>OBJETIVO</b>	Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSDF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes
<b>DIRIGIDO A</b>	JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA Gerente E.SE IMSALUD  VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS Subgerente De Atención En Salud  DALGY BRIGITTE FLOREZ Subgerente Administrativa y Financiera  JEFES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD  COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS

**Contenido:**

En cumplimiento a lo establecido a través de los procesos y procedimientos respecto a las PQRSDF, que recepción 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 Felicidades 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.

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 14



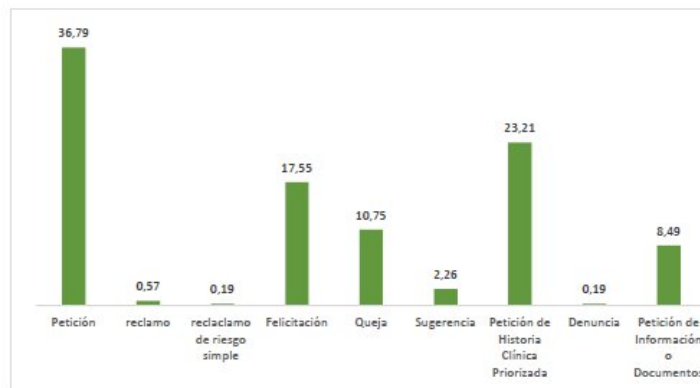
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

	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 JUNIO DEL AÑO 2025

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

En el transcurrir del mes de junio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 530 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un análisis donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 195 (36,79 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 123 (23,21 %) y las peticiones de información o documentos 45 (8,49%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 64 % de las comunicaciones con los usuarios se realizar por medio del mecanismo de las peticiones respetuosas.

En el tercer lugar de esa clasificación porcentual nos encontramos con el reconocimiento positivo que realizan los usuarios por los servicios prestados, toda vez que se identificaron 93 felicitaciones (17,55

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

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

cumplimientos plenos tras aplicar correctivos, queda como reto seguir trabajando como entidad que se proponga hacer las cosas pero todas esas cosas requiere ser bien hechas, por eso es de fundamental importancia que continúen ejecutando los planes de mejoramiento interno por dependencia que nos lleven al 100 % en atención de calidad y sin barreras y de esa manera la percepción ciudadana llegue a su meta.

<b>Elaborado por:</b>	Jesus Orlando Useche Galvis - Profesional de Apoyo al SIAU
<b>Revisado por:</b>	Yurley Amparo Duarte Duarte Jefe de Información y Atención al Usuario

**YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE**  
JEFE DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO  
ESE IMSALUD

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

Página 14 de 14

Se anexara al final del acta el informe completo para mejor visualización de este.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**6. Informe de seguimiento a compromisos**

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

Los usuarios participantes de la asociación de usuarios mencionan querer conocer como estan agilizando la asignacion de citas el whatsapp ya que mencionan que se demoran mucho y no dan respuesta.

Ademas mencionan el favor de compartir los documentos plasmados durante la reunion

**7. Proposiciones y Varios:**

Se programa próxima reunión para el día 15/09/2025 a la hora 8:00am

**8. Evidencias Fotograficas:**



**PROPOSICIONES Y VARIOS**

Se dio por terminada la reunión, siendo las 9:30 AM.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**

Se programa próxima reunión para el día 15/09/2025



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
Heidi Adriana Sánchez	60398610	3174595164	Heidi Sánchez
Barbara Ramirez	60302597	3107008234	Barbara Ramirez
Johel Martínez Ros	1004845677	3207667491	Johel Martínez

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

<b>FECHA:</b>	<b>26 AGOSTO 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>09: 00: AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:00 : AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS AEROPUERTO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>Objetivo: Realizar la reunión de la Asociación de Usuarios del mes de agosto 2025 con el siguiente orden del día.</b>
<b>Agenda</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica</li> </ol>	

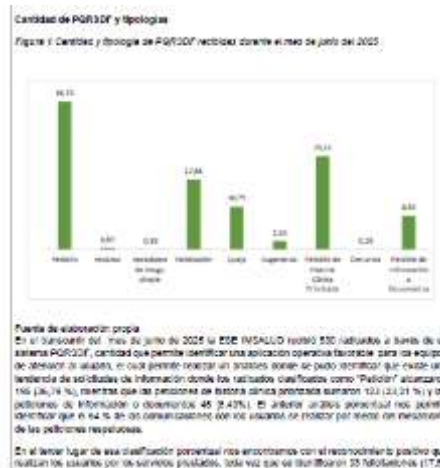
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siendo las 09:00 am del 26 agosto del 2025 se da inicio a la reunión de la Asociación de Usuarios de la IPS Aeropuerto , se realizó llamado a lista, donde asistieron la representante de secretaria de salud: Deisy Villamil, y representantes de la ips, Sra: Aglee Bastidas y Sra. Ana Trina Pérez, no pudo asistir; Señora Lorena Roperó</li> <li>2. se da lectura del acta anterior y aprobación.</li> <li>3. La asociación de usuarios fue convocada por un oficio virtual enviado al WhatsApp.</li> <li>4. En las charlas diarias se invitan a los usuarios, para que se vinculen a la asociación de usuarios.</li> <li>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. <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Derechos:</b></li> <li>● Trato Digno</li> <li>● Obtener información clara sin barreras</li> <li>● Historia clínica confidencial</li> <li>● Elevar los PQRSDF</li> </ul> </li> </ol>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- DEBERES
- fortalecer los hábitos de vida saludable
- amar a nuestra ESE IMSALUD
- legalidad en su actuar
- Tratar Dignamente
- Entregar información clara oportuna y suficiente

6. La promotora socializa la solicitud del medico ante la ESE DE IMSALUD, que fue echa en la reunión anterior, la asociacion solicita un odontólogo en horas de la tarde, y un laboratorio.

7. La promotora siau socializa el informe mensual PQRSDF



Se le socializa a la asociación de usuarios las pqrdsf de la IPS Aeropuerto.

8. Evidencia fotográfica





**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**

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

1. La asociación de usuarios solicita un médico, un odontólogo, y servicio de laboratorio en La IPS AEROPUERTO.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** 24 de septiembre del 2025



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
ANA TRINA PEREZ	60378480	3116954099	ANA TRINA P.R.
Angela Bastidas	5690721	312-5209430	Angela Bastidas
Luz Marina Lopez	60305004	321231647	Luz Marina Lopez

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

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

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

<b>FECHA:</b>	<b>30 DE AGOSTO DEL 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>8:00 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:00 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>UBA COMUNEROS</b>		

**Objetivo de la reunión:** REALIZAR LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DEL 2025.**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. Propositiones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Siendo las 08:00 am del día 30 de agosto 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 4 integrantes, la señora María Agripina, la señora Carmen Laguado, la señora Alba Viancha, la señora Aurora Buitrago y la señora keyli Johana contreras.

**2. Lectura Aprobación del acta anterior**, se realizó lectura del acta anterior dándoles a conocer a la asociación de usuarios los procesos, procedimientos y apoyo asistencial de seguridad y salud en el trabajo, dando por aprobada cada uno de los puntos.

**3. Medios de Convocatoria a la reunión**, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp, en el cual se encuentran los integrantes, los cuales se les extendió la invitación al octavo encuentro mensual, el cual se llevó a cabo el día 30 de agosto enviando Recordatorio individual por llamada y por medio del WhatsApp.

**4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** Partiendo de la necesidad de llegar a más personas con los integrantes, se conversó sobre qué estrategias

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

funcionarían para vincular a más personas. Esto con el fin de que ellos como partícipes, mencionan opciones que en su caso llamaría en la atención. De esta forma, se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar sería colocar en 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 qué se trata la asociación y por ende se motiven a pertenecer y participar de los temas que competen a la salud.

Así mismo se notificará en la cartelera informativa.

1. Fecha y hora del próximo encuentro que será el día 27 de septiembre del 2025 a las 8:00 am en la unidad básica.
2. Incentivar a más usuarios a participar en 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.**

Se da inicio a la explicación de los derechos y deberes, donde por medio de la guía se les explica y se da a conocer sobre cada uno de ellos.



**Imsalud**

**DERECHOS**

- Trato digno
- Obtener información clara
- Calidad sin barreras
- Historia clínica confidencial
- Elevar PQRSDF

**DEBERES**

- Fortalecer los hábitos de vida saludable
- Amar nuestra ESE

**IMSALUD**

- Legalidad en su actuar
- Tratar dignamente
- Entregar información clara oportuna y suficiente

Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015

**IMSALUD LE RECUERDA:**

"No sea TOCHE, exija sus derechos y no FALTE a sus deberes"  
"Ole TOCHE, no FALTE"



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A. Se explica seguimiento a PQRSDF de la UBA Comuneros del mes de julio.

Imsalud		INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO										Código: USU-P-04F-03						
		FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS										Versión: 03						
												Fecha: 30/09/2024						
MES REPORTADO:		JULIO				UBA/IPS:				UBA COMUNEROS								
FECHA DE RECIBIDO	Nº. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN				ESTADO				FECHA DE RESPUESTA	Nº. RADICADO DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES		
DÍA/MES/AÑO				P	Q	R	S	D	F	EN TRÁMITE	SI RESOLVIÓ	NO RESOLVIÓ	DÍA/MES/AÑO					
04/07/2025	20253300160112	NORMA CARRILLO	4730019		X								24/07/2025	20253300087611	-14	NUEVA SUBSIDIADO	EPS	BUZÓN DE SUGERENCIAS
04/07/2025	20253300160122	BLANCA GARCIA	0		X								28/07/2025	20252000088191	-16	PPNA		BUZÓN DE SUGERENCIAS
04/07/2025	20253300160132	ROSALBA VEGA	60305970		X								04/08/2025	20252000094601	20	NUEVA SUBSIDIADO	EPS	BUZÓN DE SUGERENCIAS
04/07/2025	20253300160142	CIRO ARAQUE	88208232		X								04/08/2025	20252000095011	20	NUEVA SUBSIDIADO	EPS	BUZÓN DE SUGERENCIAS
04/07/2025	20253300160152	BLANCA SERVITA	7481219		X								24/07/2025	20253300087631	-14	NUEVA SUBSIDIADO	EPS	BUZÓN DE SUGERENCIAS
04/07/2025	20253300160162	CARLOS JULIO FERNANDEZ	13258325		X								24/07/2025	20253300087621	-14	COOSALUD SUBSIDIADO		BUZÓN DE SUGERENCIAS

B. Se cuenta con el acompañamiento del Jefe Pedro Emilio Palacio Ramirez apoyo asistencial de coordinación de la UBA Comuneros, quien intervino en diferentes temas que la asociación de usuarios comentaba sobre situaciones que se han presentado en la atención.

Así mismo, explicó la estrategia IAMI dando a conocer sus puntos para el conocimiento y una preparación para la certificación.

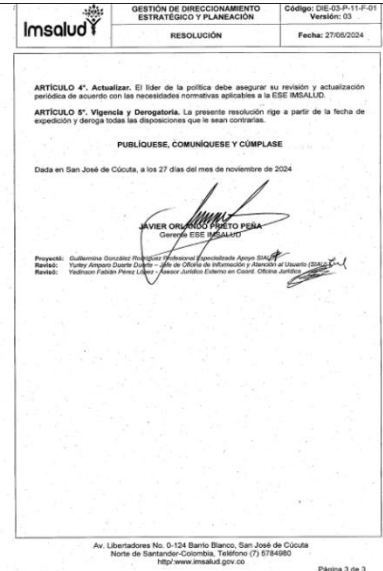
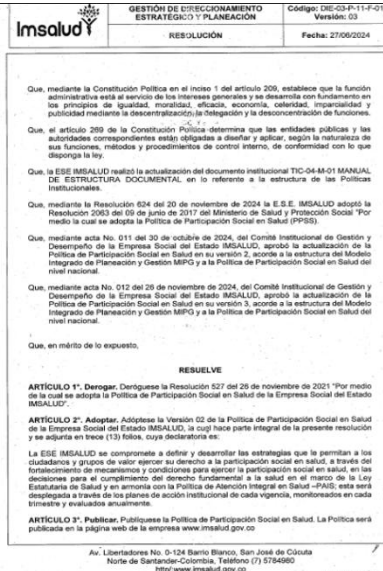
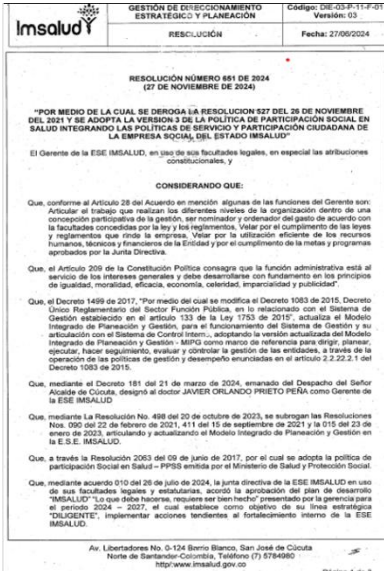
C. Se explica el tema de Procedimiento de participación comunitaria de la E.S.E Imsalud, por medio de diapositivas, su objetivo, el alcance, responsables del área, generalidades, pasos de la asociación, requisitos para la convocatoria y capacitación a la asociación donde se les explica el tema de deberes y derechos, portafolio de servicios.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

E. Por otro lado, se socializa la resolución N° 651 del 27 de noviembre de 2024

Así mismo, se explicó la política de participación social en salud ¿en qué consiste? Su objetivo, las acciones de implementación, medios de comunicación y mecanismos de participación.



**Objetivos.**

- **Objetivo General:** Garantizar la participación social en salud mediante el desarrollo de planes de acción institucionales en cada vigencia.
- **Objetivos Específicos:**
  - Realizar foros comunitarios en zonas urbanas y rurales.
  - Implementar campañas semestrales de divulgación de canales de atención y PQRSDF.
  - Promover el derecho a la participación social con enfoque inclusivo y diferencial.
  - Fortalecer el derecho mediante plataformas virtuales y formación académica.
  - Fomentar el autocuidado, la defensa del derecho a la salud y la identificación de necesidades prioritarias.
  - Caracterizar grupos sociales y comunitarios para orientar la rendición de cuentas.

**Acciones de Implementación**

La implementación de la PPSS se estructura en cinco ejes estratégicos:

1. **Fortalecimiento institucional:** asignación de recursos, formación del talento humano, coordinación interinstitucional y ajustes normativos.
2. **Empoderamiento ciudadano:** capacitaciones, orientación en trámites, uso de TIC, brigadas móviles y campañas de información.
3. **Cultura de la salud:** promoción de la salud, prevención de enfermedades, Semana de la Participación Social y concertación de prioridades de salud.
4. **Control social:** apoyo a asociaciones de usuarios y veedurías, rendición de cuentas, transparencia en PQRSDF, participación en instancias establecidas por ley.
5. **Gestión y garantía en salud:** planeación y presupuesto participativo, elección de representantes de usuarios, fortalecimiento de escenarios de decisión conjunta

*Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho*



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

F. Se continúa planteando la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con más integrantes comprometidos, así mismo que los mismos miembros también realicen la voz a voz para la invitación a las próximas reuniones programadas.

**6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior** Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior, en el mes anterior no hubo compromisos.


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.

Imsalud		GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA		Código: MEJ-02-G-01-F-01	
		CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES		Versión: 03	
				Fecha: 17/05/2024	
1					
2					
3					
4	PROCESO:	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO			
5	OBJETIVO:	ulizar reuniones mensuales con la asociación de usuar			
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24	ELABORADO:	PROMOTORA SAU			
25	REVISADO:	Asesor Administrativo			
26	APROBADO:	Jefe de Oficina ASU			
27					

Se dio por terminada la reunión, siendo las 10:00 AM

**7. PROPOSICIONES Y VARIOS**

- Señalización de un letrero por la entrada principal de consulta externa de la unidad básica donde indique que somos IMSALUD UBA COMUNEROS.
- Agenda más extensa para medicina general.
- El por qué se fue la anterior trabajadora social (DIANA ROSAS).
- Trato humanizado por parte de los administrativos (COORDINACIÓN).
- Más personal para el servicio de laboratorio para agilizar el flujo de usuarios.
- Acompañamiento de la coordinadora en la próxima reunión programada.
- Implementar la idea de realizar sillas de sementó para las personas que esperar para ingresar al servicio de laboratorio.
- Explicar el tema relacionado con las cafeterías.
- Promover visitas a los colegios para una educación de planificación familiar.
- Buscar la manera que los funcionarios de la unidad reconozcan a las usuarias que hacen parte de la asociación y les logren brindar una atención.

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

<b>7. PROPOSICIONES Y VARIOS</b>	
<b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b>	<b>Fecha tentativa 27/09/2025</b>

### 8. Evidencia fotográfica



**Miembros de la asociación de usuarios – Coordinación UBA COMUNEROS**



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
Agripina Cano Sánchez	60.310.869.	317-4878412	Agripina Cano.
Alba Viandla calixto	60.323.389.	3202491949.	
Aurora Buitrago Jatta	60329879	3205022143	
Tatiana Amaya Arendón	1090523549	3226361862	Tatiana Amaya A.
Jennifer Tatiana Garcia Vargas	1091356540	3241139826	Jennifer Garcia
Cristian Fernando S	1004802414	3125926134	Cristian Fernando S.
Carmen Laguardo Garcia	60353174	3132082561	
Keyli Johana Contreras	PT 786095	3133197169	Keyli Contreras..
Peara Emilia Palacio R	1004804422	3182325411	Peara Palacio

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

<b>FECHA:</b>	<b>19-07-2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>07</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>8:30</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>9:45</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>CUNDINAMARCA</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE JULIO DE 2025.
<b>Agenda</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Llamado a lista</li><li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li><li>3. Medios de Convocatoria.</li><li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li><li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li><li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li><li>7. Proposiciones y varios.</li><li>8. Evidencia fotográfica.</li></ol>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

EL DÍA 19 DE JULIO SE REALIZÓ REUNIÓN MENSUAL CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIO DE LA IPS O UBA CONTANDO CON LA ASISTENCIA DE LOS USUARIOS ROBERTO CARRASCAL Y JAVIER SUAREZ YURLEY SR FREDY RINCÓN SE CONVOCAN LA ASOCIACIÓN PARA ESTE DÍA TODOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS SE SE DIOUNA CHARLA DE COMO NOS AFECTA EL DUELO CADA MES ASISTEN A LAS REUNIONES Y QUEDANDO PLASMADAS LAS SIGUIENTES SOLICITUDES: SE LES DA A CONOCER LOS DEBERES Y DERECHOS Y Y SE LES A CONOCER LA APERTURA DEL BUZÓN Y LO QUE ES LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE COMO ES EL TRATO DE LOS FUNCIONARIOS INTERNOS HACIA EL USUARIO EXTERNO DE LA IPS SE LES DA NUEVA A CONOCER CUALES SON LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA IPS CUNDINAMRCA YA QUE ES MUY I,PORTANTE PARA ELLOS SABER DE QUE TRATA CADAUNO COMO MEDICINA GENERAL ODONTOLOGIA VACUNACION HIGIENE ORAL PYP CONTROL DE EMBARAZO PLANIFICACION FAMILIAR CITOLOGIAS QUE SE ESTAN PRESTANDO UNICAMENTE LOS SERVICIO DE NUEVA EPS Y COMFAORIENTE CONTROL DEL JOVEN ENTRE OTROS, SE PLASMAN LAS SIGUIENTES SOLICITUDES: 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

LAS PERSONAS QUE ESTAN SALA DE ESPERA DICEN QUE ES CONTAMINACION AUDITIVA, SE SOLICITA NUEVAMENTE LOS VENTILADORES PARA LA SALA DE ESPERA YA QUE DESDE QUE SE HABILITO LA IPS NO VOLVIERON A INSTALRSE Y LOS USURIOS SE ESTAN QUEJANDO MUCHO DEL CALOR

- 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 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 no se convocaron nuevos integrantes para la alianza de usuarios,
- 5 Temática Consensuada se realizó en la reunión de alianza de usuarios capacitaciones temas de interés, explicación de los de los deberes y derechos, tramites, portafolios de servicios, y temas del sistema general de seguridad social, en salud entre otros, se les socializa lo que son deberes y derechos ruta de evacuación tramites y servicios promoción y mantenimiento de la salud. Seguridad del paciente protocolos de bioseguridad, se les da una capacitación de como nos afecta el duelo: de que es el duelo. Como nos afecta como sufren las personas cuales son las pautas del duelo. Pautas para procesar una perdida de un ser querido, amigo.
- 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,

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

- 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 SOLICITA NUEVAMENTE LOS VENTILADORES PARA LA SALA DE ESPERA YA QUE DESDE QUE SE HABILITO LA IPS NO VOLVIERON A INSTALRSE Y LOS USURIOS SE ESTAN QUEJANDO MUCHO DEL CALOR

**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS**



PROPOSICIONES Y VARIOS



**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**

SE REALIZA REUNION EL PROXIMO 28 DE AGOSTO EN LA IPS CUNDINAMARCA CON EL FIN DE ESCUCHAR PROPUESTA PARA LA IPS



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
JAVIER SUAREZ	88248411	3145435814	JAVIER SUAREZ
ROBERTO CARASCAL	13371713	3118385729	ROBERTO CARRASCAL
FREDDY RINCON	88206913	3106497283	FREDDY RINCON
MARLEY LINDARTE	37276757	3123510319	MARLEY LINDARTE
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	3214772779	MARIA DEL PILAER MENDDOZA CARREÑO



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

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

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

Se solicita nueva silla para reunión de asociación de usuarios ya que se realiza por pie este trueno es muy molesto nuevamente se pide mantenimiento al aire ya que este suena mucho y los pacientes que están en sala de espera dicen que es como una aultra

Se solicita nueva silla para sala de espera ya que hace 2 años se está pidiendo y los usuarios siguen esperando


FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Roberto Escal	13371713	3118382229	Roberto Escal
Freddy Rincón	88206913	3106497003	Freddy Rincón
María Inés Lindero	37276757	3123510319	María Inés Lindero
Javier Suárez	88248411	3145435814	Javier Suárez
Maria del Pilar Teller	60341114	3214732477	Maria del Pilar Teller

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 2

MARIA DELPILAR MENDOZA CARREÑO  
PROMOTOR SIAU TRABAJO SOCIAL  
IPS CUNDINAMRCA

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

<b>FECHA:</b>	<b>23-08-2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>8:30 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>9:00 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>CUNDINAMARCA</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DE 2025.
--------------------------------	--

#### 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 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 por calamida familiar, y estado de salud complicadas

Freddy Rincon integrante de la asociación de usuario IPS Cundinamarca

María del Pilar Mendoza Carreño Promotor Siau IPS Cundinamarca

- 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 ya que es el único medio de comunicación de convocarlos para que asistan a las reuniones mensuales de asociación de la IPS cundinamarca

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

4 Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios: en la reunión de alianza de usuarios de la Ips Cundinamarca no se convocaron nuevos integrantes para la alianza de usuarios, ya que se les comunican y lo que quieren es que se les den una remuneración.

5 Temática Consensuada se realizó en la reunión de alianza de usuarios capacitaciones temas de interés, explicación de los deberes y derechos, tramites, portafolios de servicios, y temas del sistema general de seguridad social, en salud entre otros, se les socializa lo que son deberes y derechos ruta de evacuación tramites y servicios promoción y mantenimiento de la salud. Seguridad del paciente protocolos de bioseguridad,

Se realizó reunión mensual el día 23 de agosto de 2025 a las 8:30 de la mañana con la asociación de usuario de la IPS o UBA Cundinamarca contando la presencia del sr FREDDY RINCON dándole a conocer los derechos y deberes y cuáles son los servicio que se prestan en la IPS Cundinamarca y dándole una capacitación síntomas de gripales Los síntomas antigripales incluyen fiebre, escalofríos, dolores musculares y corporales, dolor de cabeza, tos seca, congestión o secreción nasal, estornudos y dolor de garganta. Estos síntomas pueden presentarse de manera repentina, siendo más intensos que los de un resfriado común, y suelen durar unos días. quien fue que asistió a la reunión ya que el resto de usuarios sra CELINA Reyes tubo una calamidad familiar y no asistió por este caso y estaba fuera de la ciudad y llegara dentro de un mes a Cúcuta, srta Yurley también usuario de la asociación tubo accidente en moto donde se fracturo sus piernas y está en la clínica para operación con su esposo quien también es usuario de la asociación de la IPS CUNDINAMRCA sr Roberto Carrascal el si no asiste a las reuniones con el usuario de la asociación sr FREDDY RINCON nuevamente quedando plasmadas las siguientes solicitudes: SE PLASMAN LAS SIGUIENTES SOLICITUDES:

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. No se han hecho efectivos las proposiciones adquiridas en las reúnes que se han hecho durante el año 2025.

7 Proposiciones y Varios,

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

- 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 SOLICITA NUEVAMENTE LOS VENTILADORES PARA LA SALA DE ESPERA YA QUE DESDE QUE SE HABILITO LA IPS NO VOLVIERON A INSTALRSE Y LOS USURIOS SE ESTAN QUEJANDO MUCHO DEL CALOR

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

CAPACITACIÓN SÍNTOMAS DE GRIPALES




shutterstock.com - 2526912899



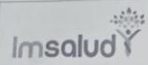
**PROPOSICIONES Y VARIOS**



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
<b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b>	SE REALIZA REUNION EL PROXIMO 28 DE SEPTIEMBRE EN LA IPS CUNDINAMARCA CON EL FIN DE ESCUCHAR PROPUESTA PARA LA IPS CUNDINAMRCA

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
FREDDY RINCON	88206913	3106497283	FREDDY RINCON
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	3214772779	MARIA DEL PILAER MENDDOZA CARREÑO

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

**PROPOSICIONES Y VARIOS**


① Se solicita nuevamente la SIC para la reunión mensual de Atención a Usuarios ya que simplemente se realizan de parte de los reuniones mensuales.  
 ② Nueva mente se pide mientras tanto mismo a la vez que está sumando mucho a las personas que están en estado de espera que se continúen con audiencias.  
 ③ Se solicita nuevamente la utilidades para la sala de espera ya que se sabe que se está en la IPS no volviendo a iniciar, y los usuarios están queriendo mucho el color.

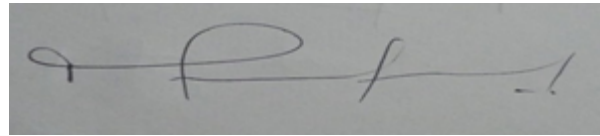
**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Freddy Rincon	88206913	3106497283	Freddy Rincon
Maria del Pilar	60341214	3214772779	[Firma]


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

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



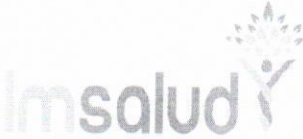
MARIA DELPILAR MENDOZA CARREÑO  
PROMOTOR SIAU TRABAJO SOCIAL  
IPS CUNDINAMRCA

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

<b>FECHA:</b>	<b>27 DE AGOSTO DEL 2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>3:00 PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>4:40 PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS NIÑA CECI</b>		

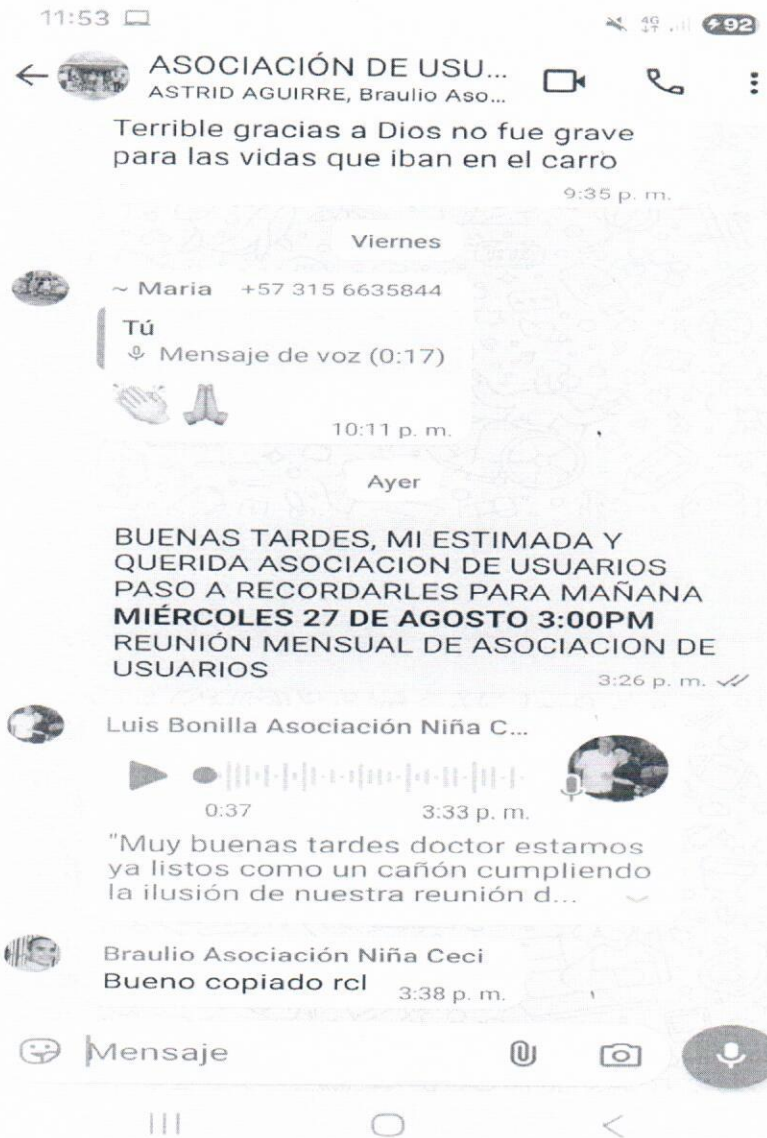
<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DEL 2025</b>
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior</li> <li>3. Medios de Convocatoria</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios,</li> <li>8. Evidencia fotográfica</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se procede a llamado a lista para así dar inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la ips niña ceci adscrita al policlinico de atalaya siendo las 03:00 PM con el personal convocado y jefes de servicio y personal colaborador de la ips de la ese imsalud. Contanto especialmente con la asociacion de usuarios <ul style="list-style-type: none"> <li>* Luis Bonilla.</li> <li>* Maria Carrillo.</li> <li>* Alejandro Gómez.</li> <li>* Ruth Galvis.</li> <li>* Pablo Higuera.</li> <li>* Braulio Cruz.</li> </ul> </li>   <li>2. Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión del mes de julio para 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 alguna.</li> </ol>

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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN


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.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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, además se cuenta con la información en la cartelera informativa



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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

#### 5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

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. Se le socializa al cliente externo los deberes y derechos que poseen los usuarios que acuden a los servicios que ofrece nuestra red, enfatizamos que es de suma importancia conocerlos con el propósito de garantizar sus beneficios y también educar a los usuarios frente a las responsabilidades que poseen.

#### DERECHOS

- a. Trato digno
- b. Obtener información clara -
- c. Atención de calidad y sin barreras
- d. Historia clínica confidencial
- e. Elevar PQRSDF


#### DEBERES:

- f. Fortalecer los hábitos de vida saludable
- g. Amar a nuestra ESE IMSALUD
- h. Legalidad en su actuar
- i. Tratar dignamente
- j. Entregar información clara oportuna y suficiente

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIO

- INGRESANDO A LA PAGINA WEB: [WWW.IMSALUD.GOV.CO/WEB](http://WWW.IMSALUD.GOV.CO/WEB)
- RESULTADOS DE LABORATORIO
- CLICK EN USUARIO DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR. También puedes ingresar directamente al link: <http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados> SOLICITUD DE HISTORIALINICA 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](mailto:info@imsalud.gov.co)

Informa a la asociación de usuarios la comunicación interna donde se invita a todo el personal a ser garantes de brindar una atención humanizada y rápida y de servicio a la comunidad a su vez de cuidar el proceso de las citas medicas en nuestro entorno a la hora de dar una cita

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 Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. [info@imsalud.gov.co](mailto:info@imsalud.gov.co)

todo usuario debe de presentar un documento de identidad en físico, fotocopia o digital que acredite a la persona a recibir la cita medica como colaboradores presumimos la buena fue del usuario.

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código:</b> TIC-04-M-03-F-04 <b>Versión:</b> 02
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> 25/10/2022

309-010

Ciudad, 10 de julio del 2025

**PARA:** Personal y colaboradores de CIA POLICLINICO  
**DE:** David Fajardo – Coordinación CIA Policlínico  
**ASUNTO:** Extensión y adición al comunicado 309-010

De acuerdo al comunicado 309-010 del 10 de abril del 2025 y a los procesos de la ESE ImSalud, se extiende a todos los colaboradores de las CIA Policlínico – UBA Policlínico, IPS Niña Cecl, IPS Los Olivos, IPS Belisario e IPS Palmeras ., las siguientes indicaciones:

1. Según el procedimiento de solicitud de cita presencial, solo se permite agendar cita presencial con cédula en la mano del titular de quién solicita la cita. Si es para un tercero, solo la podrá solicitar la persona en primer grado de consanguinidad (padres, cónyuges o hijos) con fotocopia de la cédula como mínimo. En caso de las 3 prioridades que tiene la ESE ImSalud – adulto mayor 65 años, persona en condición de discapacidad, mujer en embarazo, mujer con niños en brazo y menores de 5 años – deben ingresar acompañado de solo 1 adulto o acudiente.
2. Solo personal de ImSalud, debidamente identificado con carnet, y que esté autorizado por la Gerencia, puede tomar fotos o videos al colaboradores o la infraestructura interna y externa. Si es personal externo a la entidad, debe estar debidamente autorizado por jefe de enfermería líder de la IPS, por coordinación de la CIA o por Gerencia.
3. Está prohibido la entrega de "fichos" o algún otro material para "organizar" a los usuarios y acompañantes para toma de laboratorios o para alguna cita de algún servicio prestado en las entidades.


Agradezco la atención brindada y debido cumplimiento.



**DAVID FAJARDO GRANADOS**  
 Prof. Univ. Coordinador  
 CIA Policlínico

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

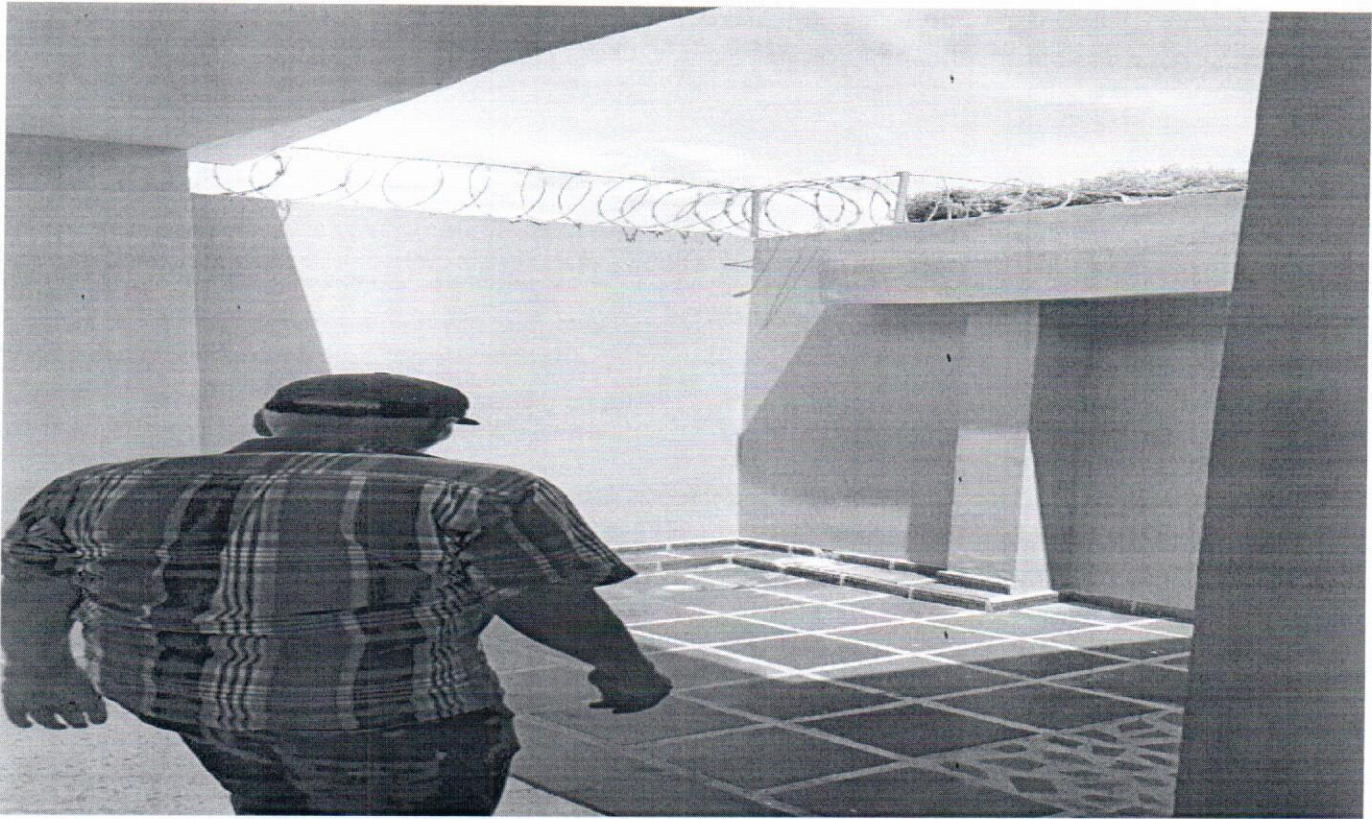
	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código:</b> USU-P-03-F-04 <b>Versión:</b> 04
	<b>ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Fecha:</b> 26/11/2024


### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.**

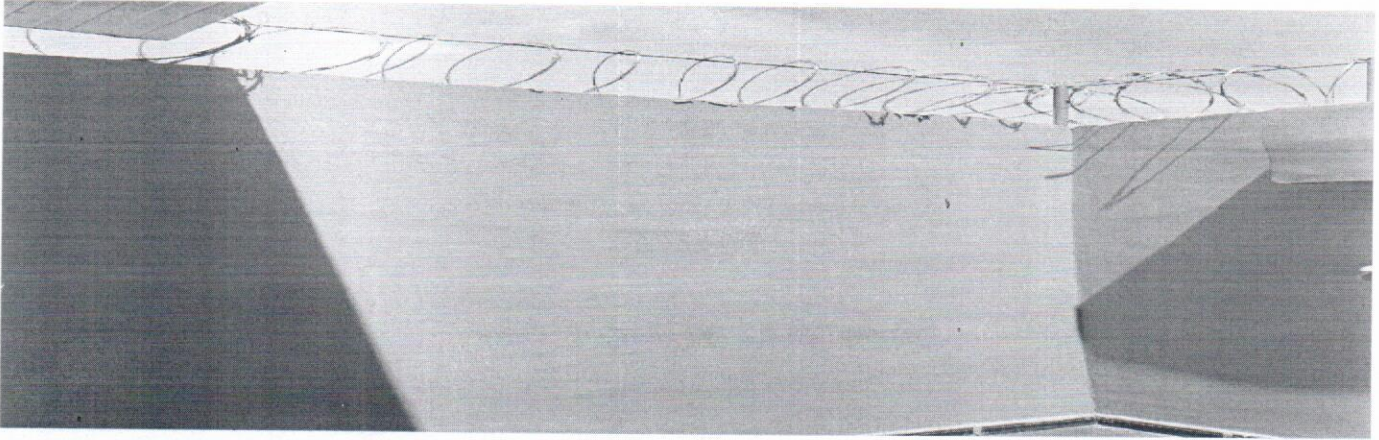
Se informa a la asociación de usuarios el firme compromiso desde la oficina siau de poder ayudar y ser garantes en el proceso de asociación de usuarios al servicio humanizado a la comunidad como de las inquietudes que la misma presente a su vez se informa que se radicaron GLIP para :

6.1. solicitud de concertina de pared colindante patio de la ips, calle externa con la finalidad de brindar seguridad en la zona. Se anexa evidencia de solicitud a la espera de verificación de las áreas encargadas de la sede administrativas, Frente a dicha solicitud del mes anterior se brindo la atencion necesaria y se cubrio la necesidad de la asociacion de usurios indicada anteriormente.

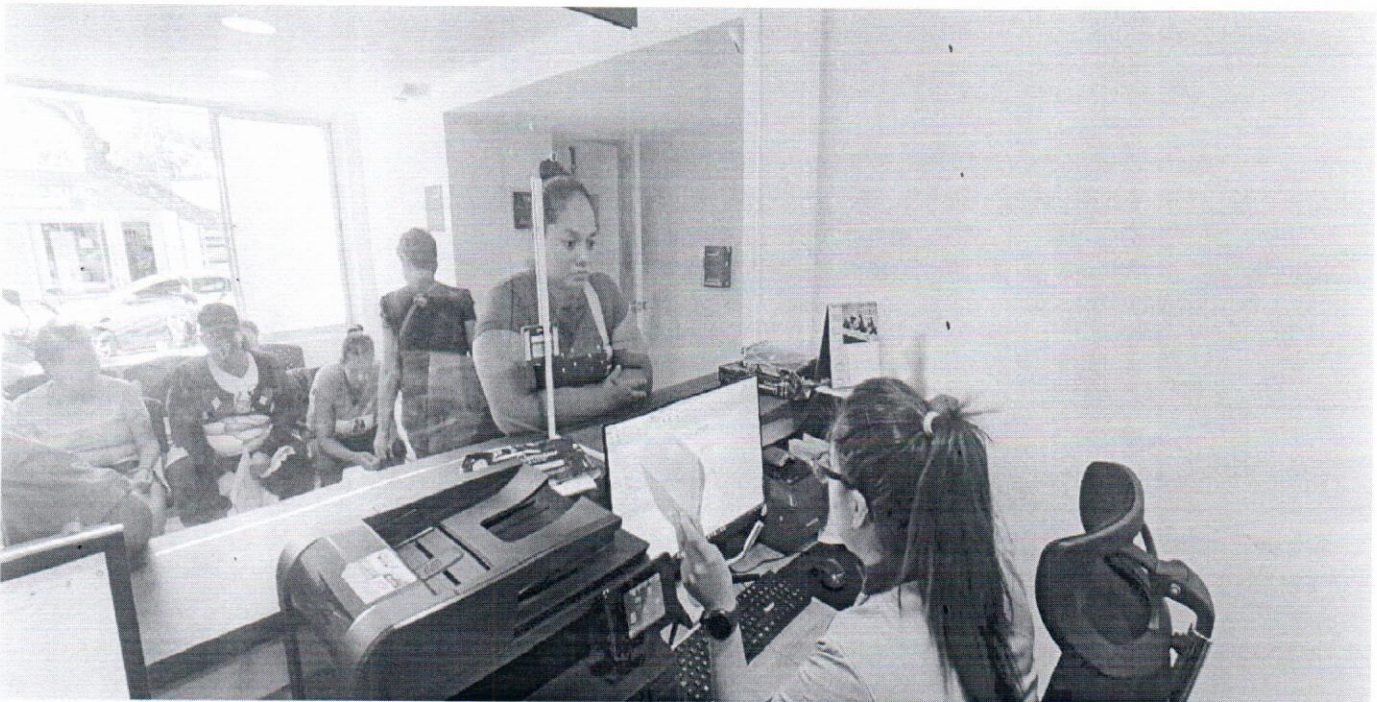



	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código:</b> USU-P-03-F-04 <b>Versión:</b> 04
	<b>ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Fecha:</b> 26/11/2024

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN




6.2. solicitud de parlantes intercomunicadores de vidrio para el servicio de facturación, ya que los usuarios no hablan duro y las facturadores o equipo de enfermería debe de hablar duro incomodando a la comunidad en general y distorsionando la misma. Se anexa evidencia de solicitud a la espera de verificación de las áreas encargadas de la sede administrativas. EN RESPUESTA YA SE INSTALO UN INTERCOMUNICADOR DE PARLANTE A LA FACTURACION A LA ESPERA DE 2 PARLANTES MÁS.



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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### 6.3 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD. RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024.

	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>	<b>Código: DIE-03-P-11-F-01</b> <b>Versión: 03</b>
	<b>RESOLUCIÓN</b>	<b>Fecha: 27/06/2024</b>

#### RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024 (27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"**


El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

#### CONSIDERANDO QUE:


- Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.
- Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad".
- Que, el Decreto 1489 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.
- Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD.
- Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.
- Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>	<b>Código: DIE-03-P-11-F-01</b> <b>Versión: 03</b>
	<b>RESOLUCIÓN</b>	<b>Fecha: 27/06/2024</b>

- Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
- Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.
- Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.
- Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).
- Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.
- Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.
- Que, en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1°. Derogar.** Deróguese la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".


**ARTÍCULO 2°. Adoptar.** Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.


**ARTÍCULO 3°. Publicar.** Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa [www.imsalud.gov.co](http://www.imsalud.gov.co)

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

	<b>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>	<b>Código: DIE-03-P-11-F-01</b> <b>Versión: 03</b>
	<b>RESOLUCIÓN</b>	<b>Fecha: 27/06/2024</b>

**ARTÍCULO 4°. Actualizar.** El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.


**ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria.** La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

### PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

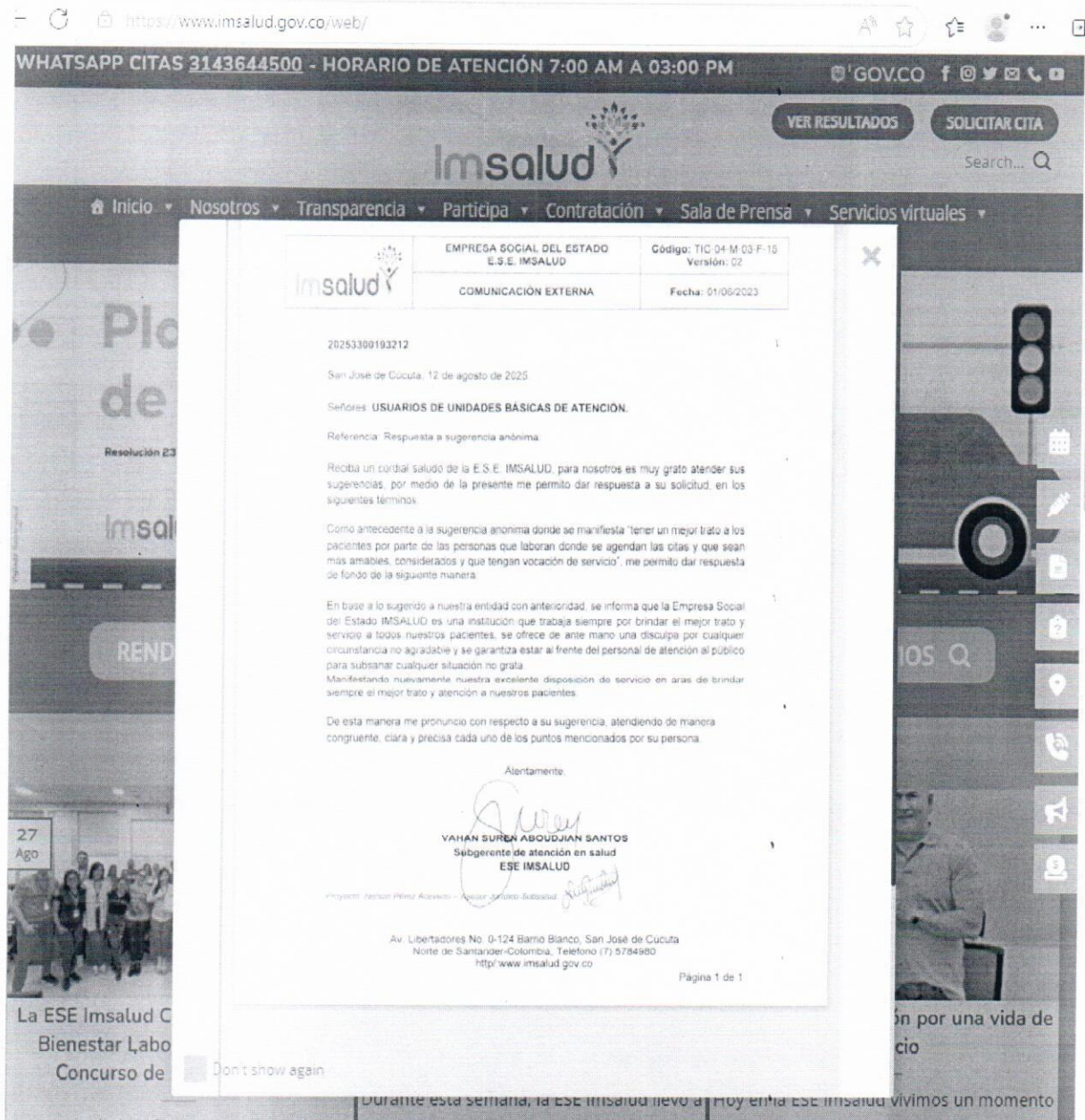
  
**JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA**  
 Gerente ESE IMSALUD

Projectó: Guillermina González Rodríguez Profesional Especializada Apoyo SIAL  
 Revisó: Yuricy Amparo Duarte Duarte - Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAL)  
 Revisó: Yedison Fabian Perez Lopez - Asesor Jurídico Externo en Coord. Oficina Jurídica

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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN


6.4 Se socializa imagen de respuesta a queja anonima por todos los medios institucionales para dejar garantia a la libre informacion y al cumplimiento al debido proceso.



### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6.5 Hoy en la ESE Imsalud vivimos un momento lleno de emociones, al despedir y homenajear a Yadira Helena González Lubo, profesional universitario (apoyo socioeconómico), quien luego de 31 años de entrega y compromiso inicia su merecida etapa como pensionada. Estos últimos años por su paso por la Oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) dejó huella gracias a su empatía, calidez y dedicación para atender a cada persona que acudía a nuestra entidad. El acto contó con la presencia del Dr. Javier Prieto Peña, gerente de la ESE Imsalud, quien expresó su profundo agradecimiento por el invaluable aporte de Yadira a lo largo de estas tres décadas; así como de la Dra. Andrea Porras Nava, jefe de la Oficina de Administración Laboral, y la Dra. Yurley Duarte Duarte, jefe de la Oficina SIAU, quienes se unieron a este reconocimiento. Acompañada por compañeros, amigos y quienes compartieron con ella tantos años de trabajo, Yadira recibió no solo aplausos, sino el cariño y admiración de toda la familia Imsalud. Gracias, Yadira, por tu ejemplo de servicio y humanidad. Tu legado quedará siempre en el corazón de esta institución.



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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 que los servicios GRATIS que tenemos en la ips son para la comunidad de la zona que en la ips no cobramos ningun dinero o dadivas por los servicios prestados dentro de las instalaciones de la misma.

Se 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 niña ceci es de 6:00am a 8:00 Am de lunes a viernes toma de muestras de laboratorio y citas medias y de mas servicios de 7:00am a 7:00pm segunda disponibilidad y sábados de 7.00am a 11 am, ahora bien la hora de agenda miento médico se trabaja según espacio de servicio en la ips, como se informa el nuevo numero de Whatsapp 3143644500 INGRESA EN EL CANAL DE CITAS, LAS MISMAS SE ESTÁN SOLICITANDO DE MANERA PRESENCIAL O VÍA 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.

### PROPOSICIONES Y VARIOS

7. Proposiciones y Varios,

7.1. Se solicita de parte de la asociacion en especial del señor pablo usuarios se indique al quien corresponda el motivo por la cual se cambio el Doctor Jesus Rodolfo, medico de consulta externa de 6 horas de la ips niña ceci

7.2. Se solicita de parte de la asociacion en especial de señor bonilla a tramitar y soliciar la tala y poda del arbol frontal de la ips motivo que toca las cuerdas de la luz.

7.3 Se solicita fumigacion de la ips por la cantidad de zancudos.

7.4 Se solicita estudio de gabinetes de facturacion.

7.5 Se solicita estudio de aire acondicionado de facturacion.

7.6 Se solicita verificacion de puertas y ventanas para que cierren bien puerta trasera del patio.

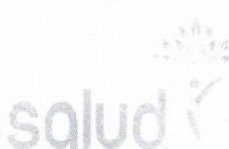
PROPOSICIONES Y VARIOS

8. Fotografías de participación



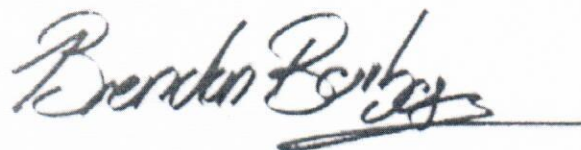
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

25 DE SEPTIEMBRE DEL 2025

	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
Ruth Cecilia Galarte	60392871	3124994790	Ruth Cecilia Galarte
Luis Alejandro	13640858	3146674630	Luis Alejandro
Rosa Fátima Arenas C.	1090509950	3243860143	Rosa F. Arenas C.
Maria Antonia Carrillo	60.344 202	3156635844	Me Antonia Carrillo
Roberto Nigero	13436517	3247435860	Roberto Nigero
Luis Felipe Bonilla	13236638	3114807847	Luis Felipe Bonilla
Emilio Manuel Ruiz Villanueva	13495732	3212698464	Emilio M. Ruiz

ELABORADO POR:



**BRANDON ESTIBEN BARBOSA COLMENARES**  
**PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LAS ACTIVIDADES**  
**DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS UNIDADES BÁSICAS DE LA ESE IMSALUD -**  
**IPS NIÑA CECI**



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04  
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

FECHA:	19-AGOSTO-2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	08
HORA INICIO:	2:30 PM	HORA FINALIZACIÓN:	4:30 PM
UBA/IPS:	LA ERMITA		

Objetivo de la reunión: REUNION MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DEL 2025

#### 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 2:30 pm del 19 de Agosto del 2025, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS LA ERMITA. Esta reunión se lleva a cabo en el orden mostrado de la siguiente forma:

1. **Llamado a Lista:** Se inicia dando un cordial saludo a los participantes y líderes que integran la asociación de usuarios, donde al momento del llamado, se cuenta con la participación de la mayoría presentes, por lo tanto si hay Quorum.

- Digna Rosa Ortega
- Addy Estela Velasquez
- Leila Nohemi Luciani

Una vez se realiza el llamado a lista, se presenta la Señora Piedad Lucia Cuéllar Gámez, promotora SIAU, asignada a la IPS La Ermita. Así mismo se presenta la Señora Zulay Parada García la cual mediante la convocatoria realizada durante el mes de Agosto decide hacer parte de la Asociación.

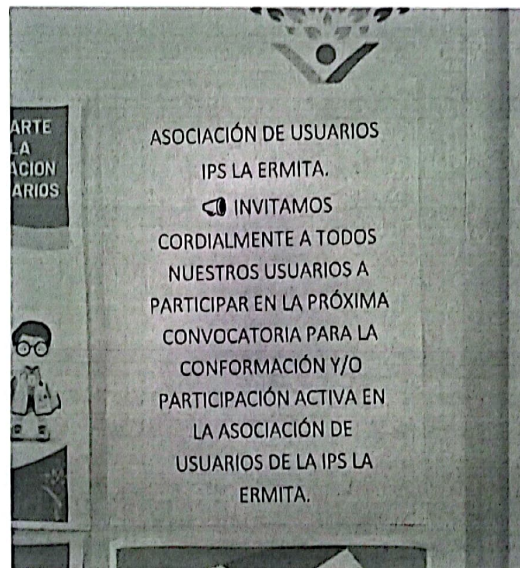
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN


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

**3. Medios de Convocatoria:** la convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS LA ERMITA, se realizó de las siguientes dos formas:

- A través de whatsapp, que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociación de usuarios para cualquier tipo de información relevante y significativa.
- Llamada telefónica a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS LA ERMITA.

**4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** La vinculación de nuevos participantes a la asociación se realiza de manera continua, aprovechando espacios como las charlas informativas que se desarrollan día a día en la sala de espera. Además, se cuenta con un fólder informativo en la cartelera institucional donde se socializa la labor de la asociación y se invita a participar. Como parte del compromiso con la inclusión, se está promoviendo la participación activa de una representante de la población migrante y de personas jóvenes, con el fin de garantizar una representación más diversa y cercana a las realidades de todos los usuarios



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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

5. Explicación derechos y deberes, procedimientos y procesos del SIAU, socialización de temas relevantes y portafolio de servicios: Se da inicio a la explicación de derechos y deberes donde a través de un folleto informativo se da a socializar cada uno de ellos.



**TRIAGE**

Se explica a los integrantes de la Asociación presentes, la clasificación que se hace en un servicio de urgencias el cual se denomina triage que significa separar o escoger. Bajo este concepto se han creado unos lineamientos para clasificar el usuario en el servicio de urgencias y así poder priorizar su atención de una manera más óptima y oportuna.

Se explica que este sistema de selección lo realiza un personal médico o de enfermería debido a su conocimiento pues en algunos escenarios las urgencias son de complejidades altas.

Los resultados de dicha clasificación se integran en 5 categorías donde se determina el nivel de complejidad y el tiempo de atención.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

## CLASIFICACIÓN DE URGENCIAS

**TRIAGE**

Señor usuario, por favor tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al hacer uso del servicio de urgencias.

**1**

**Emergencia:** La condición clínica del paciente, representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata.

**2**

**Urgencia:** La condición clínica del paciente, puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano; por lo tanto, una atención que no debe superar los treinta (30) minutos.

**3**


**Atención prioritaria:** La condición clínica del paciente, requiere medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos que necesitan un examen complementario o tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico, aunque puede empeorar si no se actúa. **Tiempo de espera 2 horas aprox.**

**4**


**Consulta al día:** El paciente presenta condiciones médicas que no se comprometen su estado general, no representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión sino recibe la atención correspondiente.

**5**

**Consulta general:** El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos, sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general del paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p><b>INFORME DE PQRSDF</b></p> <p>Desde el mes de Agosto desde el día 04 al 15 de Agosto, se han llevado a cabo 3 aperturas de buzón en las cuales se encontraron 2 felicitaciones destacando el compromiso y la humanización en la atención a los usuarios que utilizan el servicio de salud de la IPS La Ermita.</p> <p>Además se socializó el seguimiento de PQRSDF para que la Asociación conozca la trazabilidad del proceso realizado y refieren estar conformes con la información suministrada.</p> <p><b>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</b> En las sugerencias recibidas anteriormente, se anunció la presencia de la Jefe de la Oficina de Atención al Usriario de la ESE IMSALUD, la Doctora Yurley Amparo Duarte Duarte, la cual pidió excusas por no poder asistir por cuanto se encntraba en otro compromiso en la IPS SEVILLA junto con el Gerente.</p> <p>Con respecto al cambio del promotor SIAU, la Asociación manifiesta que aunque se enueñtran conformes con la nueva persona, la Señora Piedad Cuellar, manifiestan que no van a estar de acuerdo en más cambios, ya que consideran que éstos, producen tropiezos en la atención a los usuarios y exponen que van a dar el todo el apoyo necesario para que la sñeora Piedad pueda realizar bien su labor. La Señora Zulay Parada, nueva integrante expresa su compromiso de replicar a la comunidad</p>

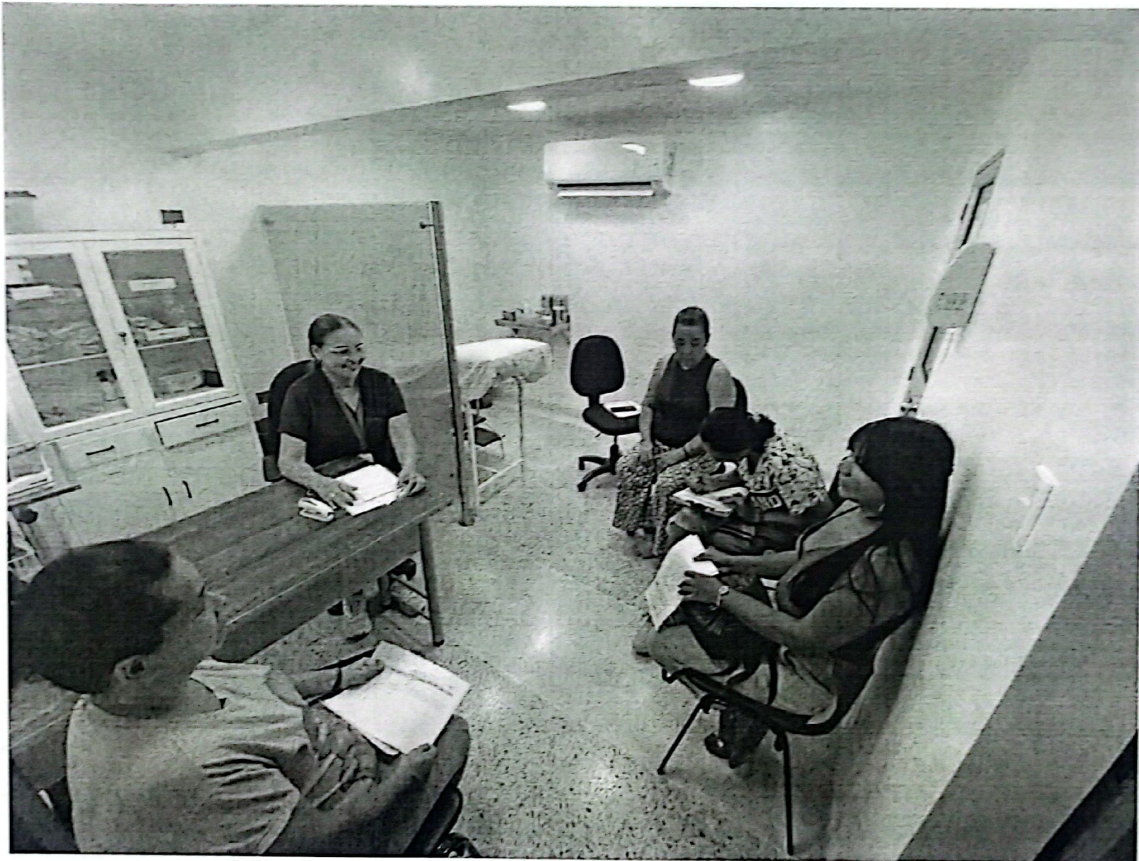
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

- Se expresó la necesidad de reforzar la Asociación mediante el compromiso de todos los miembros para incentivar a los usuarios a pertenecer a este proceso de participación comunitaria.
- La Asociación se compromete a ser más participativa en todas las Actividades a realizarse en la IPS La Ermita como son las jornadas de salud y fechas espeiales como por ejemplo el día mundial de la Hipertensión a realizarse el próximo 29 de septiembre de año en curso.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	18-09-2025
------------------------	------------

EVIDENCIA FOTOGRAFICA





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
Sulay Parada	1091132452	3225094812	Sulay Parada
Digna Rosa Ortega	60365718	3134357792	Digna Ortega
Lela Linaury	PPT 5256332	31133676 43	Lela L
ADDY ESTELA VELASTA	60446287	3204183593	ADDY ESTELA VELASTA
Piedad Cuelbr G.	60.341.017	3024070118	Piedad Cuelbr

REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA  
1.091.132.452

NUMERO

PARADA GARCIA

APELLIDOS

MULAY

NOMBRE

MULAY PARADA



FECHA DE NACIMIENTO 12-ABR-1986


TIBU  
(NORTE DE SANTANDER)  
LUGAR DE NACIMIENTO

170  
ESTATURA


A+  
D.S. FIS

F  
SEXO

05-ABR-2005 LA ESPERANZA  
FECHA Y LUGAR DE EMISION



P-2005100-0140881-F-1091132452-20050910 051850282A DE 11724314

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

<b>FECHA:</b>	<b>28/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>04:00 PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>05:00 PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS GUAIMARAL</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DE 2025.
<b>Agenda</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria a la reunión</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud.</li> <li>6. Informe de seguimiento a compromisos de las sugerencias solicitadas en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencias fotográficas</li> </ol>	

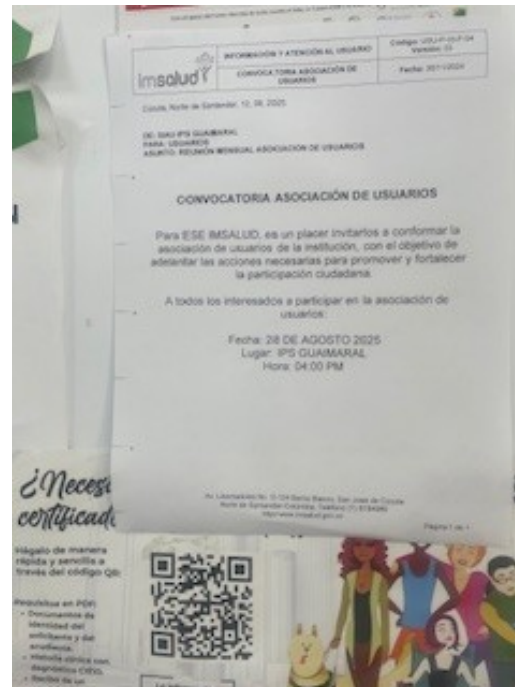
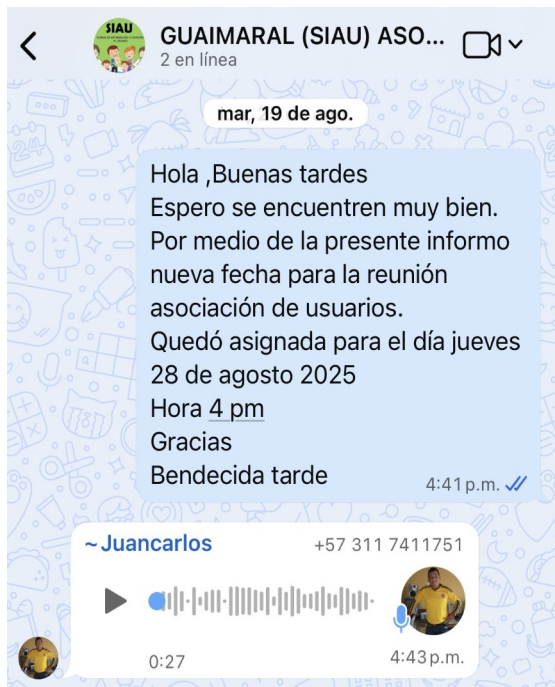
<p>Siendo las 4:00 pm del día 28 de Agosto de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:</p> <p><b>1. Llamado a lista</b></p> <p>Quien asistió a la reunión fue la usuaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emilys Alarcon</li> </ul> <p>Los demás integrantes de la asociacion de usuarios, el señor Juan Carlos Umbarilla y la señora Cecilia Jaimes me comunicaron por llamada telefónica que no se encontraban en la ciudad por motivos personales e informan su disposición y asistencia para la reunión del mes de septiembre.</p>
--

## 2. Lectura Aprobación del acta anterior

Se realiza lectura del acta anterior dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos y protocolos que se implementan, dando aprobada cada uno de los puntos.

## 3. Medios de Convocatoria a la reunión

Mediante el grupo de WhatsApp se invito a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Agosto.



#### 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 de los requisitos 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 y Seguridad del Paciente.

Se proyecta mediante diapositivas sobre el proceso donación de órganos y trasplantes la cual se entiende como la obtención mediante presunción legal o donación voluntaria de órganos, tejidos y células con fines de trasplante.

Todas las personas pueden ser donantes. Según la Ley 1805 de 2016, sobre presunción legal de donación, toda persona es donante a menos que durante su vida haya manifestado oponerse a que de su cuerpo se extraigan órganos, tejidos o componentes anatómicos después de su fallecimiento.



## Órganos que se pueden donar



Corazón



Pulmones



Higado



Córneas



Piel



Huesos



Médula ósea



Riñones



Intestino



Páncreas

Vasos  
sanguíneosVálvulas  
cardíacas

Cartilagos

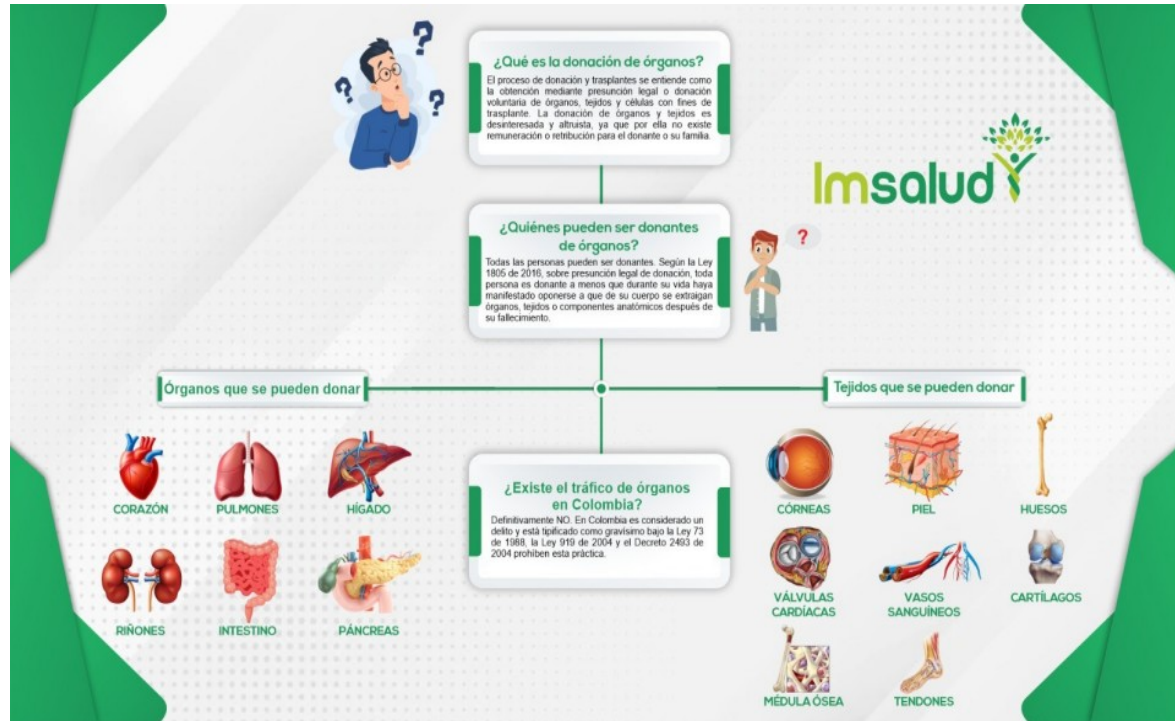


Tendones

## LEYES COLOMBIANAS



- Ley 9 de 1979: Apertura del proceso de Donación y Trasplantes en Colombia.
- Por medio de la cual se prohíbe la comercialización de componentes anatómicos humanos para trasplante y se tipifica como delito.
- Ley 73 de 1988: Ley de Presunción Legal de Donación.
- Ley 919 de 2004: El tráfico de órganos en Colombia es un delito.
- Ley 1805 de 2016: Modificación de Ley 73 de 1988. Presunción legal de donación. Toda persona es donante a menos que durante su vida haya manifestado oponerse a que de su cuerpo se extraigan órganos, tejidos o componentes anatómicos después de su fallecimiento.



Se informa la asignación de agenda donde se implementa la Resolución 3280 ruta de Promoción y mantenimiento de la salud, 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 informa sobre la jornada de vacunación en la Ips Guaimaral los días lunes en horario de 8:00 a 11:00 am para la población en general, partiendo del punto que la vacunación es sin barreras.



**Imsalud**

**DERECHOS**  
Trato digno  
Obtener información clara  
Calidad sin barreras  
Historia clínica confidencial  
Elevar PQRSDF

**DEBERES**  
Fortalecer los hábitos de vida saludable  
Amar nuestra ESE  
IMSALUD

Legalidad en su actuar  
Tratar dignamente  
Entregar información clara oportuna y suficiente

Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015

**IMSALUD LE RECUERDA:**  
"No sea TOCHE, exija sus derechos y no FALTE a sus deberes"  
"Ole TOCHE, no FALTE"



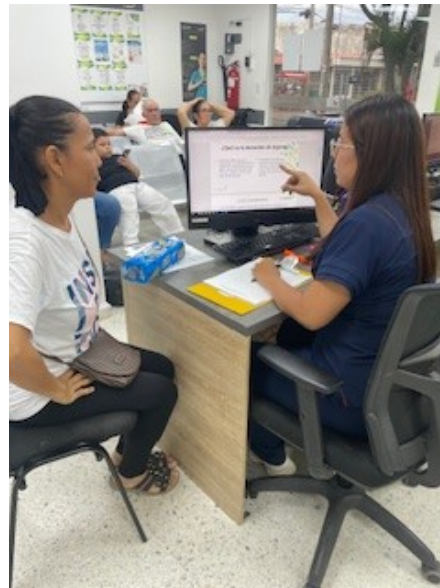
**6. Informe de seguimiento a compromisos**

Los compromisos adquiridos es fortalecer la asociacion de usuarios mediante articulacion de poblacion con enfoque diferencial u cuidadores , socializar con lideres comunales para garantizar informacion a toda la comunidad sobre el portafolio de servicios y medios de solicitud de citas.

**7. Proposiciones y Varios**

Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación del servicio y la disponibilidad de agenda con 4 médicos, lo cual presenta mas cobertura en la prestación del servicio y la jornada de vacunación implementada en la Ips Guaimaral.

**8. Evidencias fotográficas**



*Asociación de usuarios y siau 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:**

**SEPTIEMBRE**




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
Carly's Alonso	32877315	3045564352	Carly's Alonso

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

<b>FECHA:</b>	<b>22/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>1:00PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>2:00PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS PALMARITO</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de agosto de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
<b>Agenda</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>


### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 1:00 PM del día 22 de agosto 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:

- **Llamado a lista:** En primer lugar, se realizó el llamado a lista en la IPS Palmarito, lugar designado para el encuentro. Durante este proceso se constató la asistencia de la mayoría de los integrantes de la asociación. No obstante, se registró la ausencia de la señora **Maryury Carrillo**, quien no presentó excusa previa. Cabe señalar que, en ocasiones anteriores, ella había manifestado su deseo de retirarse debido a la falta de disponibilidad; sin embargo, se le reiteró la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de salud en la IPS Palmarito.

Por otra parte, el señor **Javier Buen Día** también estuvo ausente, dado que actualmente se encuentra trabajando en jornadas extensas de 5:00 a.m. a 5:00 p.m., motivo por el cual sus horarios laborales no le permiten asistir.

A pesar de lo anterior, se agradeció la participación y puntualidad de las asistentes **Liaenny Coromoto Mora, Doris Bohórquez, Mónica Rojas y Sandra Mayerly Mateus**, quienes demostraron gran interés y estuvieron muy atentas durante el desarrollo del encuentro.

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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Lectura y aprobación del acta anterior:** Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta registrada en el encuentro anterior, con el fin de realizar su respectiva aprobación. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión previa se pongan al tanto de los temas abordados, las solicitudes realizadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la continuidad y el seguimiento adecuado de las gestiones.
- Medios de Convocatoria a la reunión:** La convocatoria al encuentro mensual fue realizada a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros del colectivo. Mediante este medio, se extendió la invitación para la reunión programada el día 22 de agosto del 2025. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria, con el objetivo de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad que cada integrante tiene con la asociación. Cabe resaltar que también se realizó convocatoria a usuarios a través de cartelera informativa ubicada en la IPS, como parte de las estrategias de difusión.
- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** Posteriormente, los integrantes de la asociación compartieron ideas para atraer nuevos miembros y fomentar la participación. Se comprometieron a socializar la existencia de la asociación y los requisitos para pertenecer, entre ellos: estar afiliado al régimen subsidiado, contar con historia clínica en la IPS local, ser mayor de edad y disponer de tiempo para asistir a las reuniones.


Resaltaron que este proceso exige compromiso y responsabilidad. Además, una de las integrantes propuso invitar al presidente de la Junta de Acción Comunal para dar a conocer las instalaciones, servicios y horarios, con el fin de difundir la IPS e incentivar la vinculación de más personas

- Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros:**

En primer lugar, para dar inicio a la reunión se socializaron los derechos y deberes del usuario. Para ello, se entregó un folleto que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados.

Se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

- Trato digno:** ningún usuario puede ser víctima de maltrato u ofensa por parte de los funcionarios; la atención siempre debe prestarse con respeto y bajo un enfoque de humanización.
- Obtener información clara:** el usuario debe salir de la IPS con todas sus dudas resueltas, tener la confianza de preguntar y recibir la orientación necesaria sobre pro-

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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

cedimientos y servicios.

- **Calidad sin barreras:** el servicio debe prestarse con calidad, oportunidad y sin ningún tipo de limitación al momento de atender al usuario.
- **Historia clínica confidencial:** el paciente tiene derecho a que su información sea resguardada con total seguridad, garantizando la confidencialidad de sus datos.
- **Elevar PQRDF:** todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios.

También se socializaron los **deberes de los usuarios**, los cuales se enmarcan en el compromiso de corresponsabilidad frente al cuidado de su salud y de la institución. Estos son:

- **Fortalecer hábitos de vida saludable:** implica seguir todas las recomendaciones médicas, cuidar la alimentación de acuerdo con los diagnósticos recibidos y realizar actividades físicas o de autocuidado que favorezcan la mejora de la salud.
- **Amar la ESE IMSALUD:** entendido como el compromiso de los usuarios con el cuidado de la institución, sus instalaciones, equipos e infraestructura, recordando que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud.
- **Legalidad en su actuar:** consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.
- **Tratar dignamente a los funcionarios:** así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.
- **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Seguidamente, se socializaron los trámites y servicios disponibles en la IPS, resaltando la importancia de que los integrantes del colectivo conozcan y manejen esta información, ya que actúan como principales canales de comunicación con sus comunidades, se explicó que los usuarios pueden solicitar su historia clínica, la cual se entrega al finalizar cada consulta, garantizando así el acceso inmediato a la información sobre su estado de salud. Este documento también puede ser gestionado posteriormente, ya sea de forma presencial en la IPS o a través de la página web de la ESE Imsalud, brindando alternativas de acceso a quienes lo requieran, además, se recordó que los certificados de nacido vivo y defunción se expiden en la UBA de Aguacalara, sede que también presta servicios como atención inicial de urgencias, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas.

En cuanto a la asignación de citas, se informó que esta IPS opera bajo el modelo de agenda abierta, es decir, por orden de llegada. Esta modalidad, adecuada para una población pequeña, permite una atención ágil y sin barreras de acceso. No obstante, se está implementando un proceso de priorización para grupos especiales como adultos mayores y mujeres gestantes, con el fin de garantizar una atención más oportuna y de calidad.

También se enfatizó que la IPS ofrece consulta externa en medicina general, odontología y el programa de Promoción y Mantenimiento de la Salud, donde se activan las rutas de control por ciclo de vida: primera infancia (0-5 años), infancia (6-11 años), adolescencia (12-17 años), juventud (18-28 años), adultez (29-59 años) y vejez (60 años en adelante). Se aclaró que los controles de crecimiento y desarrollo, así como las valoraciones preventivas, son realizados por el enfermero profesional en edades impares, mientras que en edades pares son atendidos por el médico general, buscando promover diagnósticos oportunos y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Finalmente, se informó que los horarios de atención son los siguientes: odontología están disponibles todos los días de servicio, mientras que el médico general y la jefe de enfermería atiende los días lunes, miércoles y viernes.

Antes de iniciar con la socialización de PQRSDf correspondiente al mes de abril, se proyectó un video educativo con el propósito de explicar de manera clara y detallada el significado, la utilidad y la correcta clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf). El uso de este material audiovisual fue clave para facilitar la comprensión de los usuarios, resaltando que el uso adecuado de estos mecanismos contribuye significativamente a la mejora continua de la ESE Imsalud. En el video se explicó que una **Petición** es una solicitud formal relacionada con la prestación de los servicios, como, por ejemplo, solicitar una copia de la historia clínica. Una **Queja** se presenta cuando el usuario experimenta insatisfacción con la atención recibida, por ejemplo, un trato inadecuado por parte del personal. Un **Reclamo** se refiere a inconformidades asociadas al incumplimiento o fallas en la prestación del servicio, como la no realización de una cita previamente asignada. Una **Sugerencia** es una recomendación u opinión presentada por los



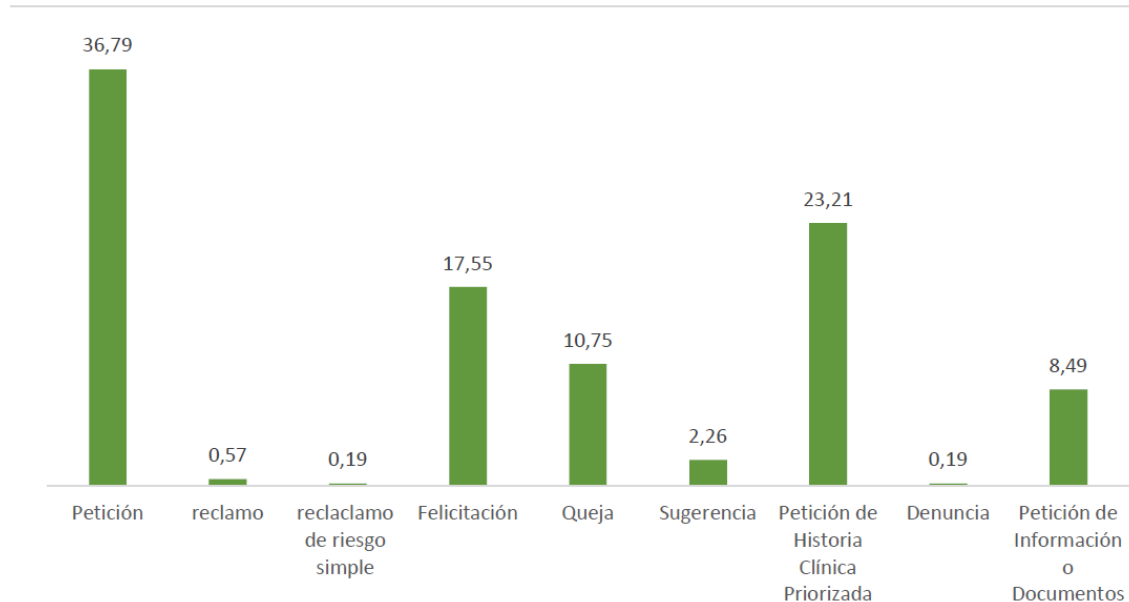
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

usuarios para proponer mejoras, como la ampliación de horarios de atención. Una **Denuncia** aplica en situaciones donde se identifiquen comportamientos inadecuados o irregularidades dentro de la prestación del servicio. Finalmente, las **Felicitaciones** permiten a los usuarios expresar su satisfacción y agradecer por la atención recibida por parte de los funcionarios.

Se resaltó que las PQRSDf pueden ser radicadas a través de diferentes canales institucionales, tales como el buzón físico disponible en todas las UBAS e IPS, la página web oficial de Imsalud, la ventanilla única virtual, el correo electrónico, o directamente a través del personal de la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU). Es importante enfatizar que ningún usuario puede ser restringido o limitado en el ejercicio de este derecho, especialmente en el uso de los buzones de sugerencias.

Posteriormente, se socializó el seguimiento a las PQRSDf correspondientes al mes de julio, destacando que no se recibió ninguna manifestación durante dicho periodo. Esto se interpretó como una oportunidad para seguir promoviendo la participación activa de la comunidad y recordar la importancia de estos mecanismos como canales para expresar opiniones, reconocer buenas prácticas y fomentar la mejora continua. Se enfatizó ante los integrantes del colectivo que las manifestaciones de los usuarios permiten identificar aciertos, corregir fallas y fortalecer la calidad del servicio prestado en la IPS. Asimismo, se informó que, en lo corrido del mes de agosto, tampoco se han recibido nuevas PQRSDf. Se recalcó que la principal fuente de recepción de estas manifestaciones ha sido el buzón de sugerencias, herramienta fundamental en el ejercicio del control social, ya que las opiniones expresadas en él han sido constantes y valiosas al momento de su revisión.

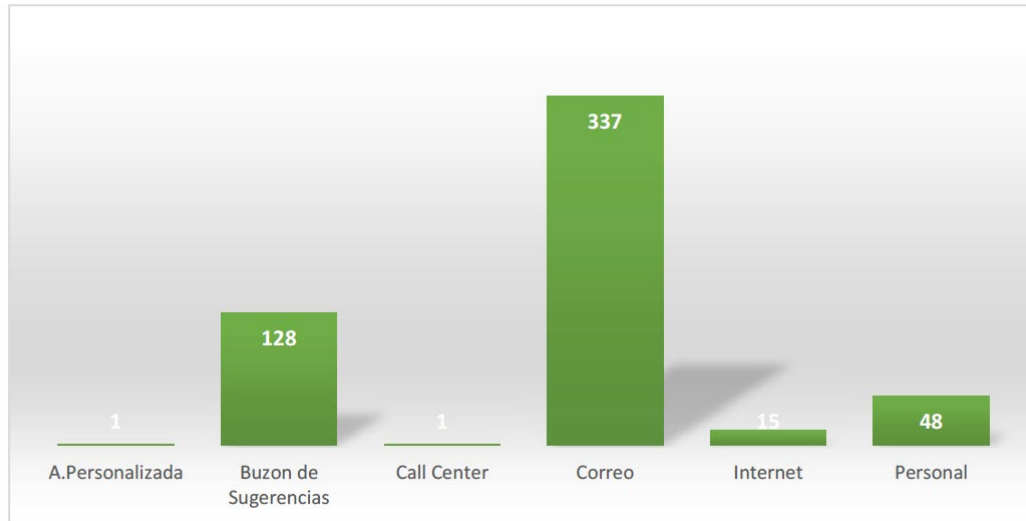
Con el fin de dar continuidad a la agenda, se socializó el informe de PQRSDf correspondiente a junio de 2025, en el cual la ESE Imsalud reportó 530 radicados; la mayoría fueron peticiones (195; 36,7 %), entre ellas 123 solicitudes de historia clínica priorizada (23,2 %) y 45 solicitudes de información o documentos (8,4 %), lo que refleja que cerca del 64 % de las comunicaciones se realizan mediante este mecanismo; por otra parte, se registraron 62 inconformidades (11,7 %), distribuidas en 57 quejas, 3 reclamos, 1 reclamo de riesgo simple y 1 denuncia, que aunque representan un porcentaje bajo, evidencian la necesidad de mejorar en calidad y comunicación; se resaltó la importancia de responder en máximo 48 horas las solicitudes de historia clínica priorizada para no afectar los indicadores, así como de investigar a fondo las denuncias y reclamos por su posible relación con eventos adversos o fallas éticas; finalmente, se recibieron 12 sugerencias (2,2 %) consideradas valiosas para la mejora continua, las cuales deben canalizarse a los comités de calidad para convertirse en acciones concretas que fortalezcan la prestación del servicio.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**


En cuanto a los canales de recepción de solicitudes, se presentó un análisis detallado que permitió identificar las preferencias de los usuarios y la dinámica de interacción con la institución durante el mes de junio de 2025: la ESE Imsalud recibió 530 solicitudes a través de cinco medios, siendo el correo electrónico el más utilizado con 337 radicados, principalmente derechos de petición generales (170), solicitudes de historia clínica (114) e información documental (44), además de algunas quejas, reclamos y una felicitación, lo que confirma su eficiencia como canal rápido y con soporte documental. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 128 registros, entre ellos 88 felicitaciones, 27 quejas y 10 ideas de mejora, lo que demuestra que, a pesar del auge digital, sigue siendo un mecanismo cercano y valioso para medir tanto la satisfacción como la inconformidad. La atención presencial generó 48 solicitudes, incluyendo la única denuncia del mes, 19 quejas, 14 peticiones y 9 de historia clínica, lo que refleja que, en situaciones urgentes, los usuarios aún prefieren el contacto directo. La plataforma web registró 15 solicitudes (9 peticiones, 5 quejas y 1 sugerencia), evidenciando un bajo uso que invita a fortalecer su difusión y usabilidad, mientras que el call center y el módulo de atención personalizada reportaron apenas un caso cada uno. En conclusión, los datos evidencian que el derecho de petición en sus diferentes modalidades domina la dinámica de los canales digitales, mientras que el reconocimiento positivo y las quejas más detalladas se concentran en medios físicos o presenciales; por ello, potenciar la ventanilla virtual, responder oportunamente a las quejas y reconocer públicamente las felicitaciones contribuirá a consolidar la confianza ciudadana y a equilibrar la carga entre los distintos canales de atención.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**Figura 5 Medios de recepción de las PQRSDF.**



Seguidamente se procedió a socializar la temática puntual del encuentro, retomando en primera instancia la misión institucional de la ESE IMSALUD, cuyo objetivo central es prestar servicios de salud sin barreras, garantizando una atención segura, humanizada y de calidad, fortalecida desde la promoción y el mantenimiento de la salud. De igual manera, se presentó la visión proyectada al año 2028, en la cual la institución busca consolidarse como la entidad pública líder en el departamento de Norte de Santander en la prestación de servicios humanizados, incluyentes y con calidad, sustentados en el fortalecimiento del talento humano, una infraestructura renovada y moderna, y un modelo de atención centrado en las necesidades de los usuarios.

**“Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho”**

**MISIÓN**

Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en Cúcuta.

**VISIÓN**

En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.

*Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho*

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Posteriormente, se hizo especial énfasis en el procedimiento que maneja el Sistema de Atención al Usuario (SIAU) para la apertura de los buzones de sugerencias, el cual constituye una herramienta fundamental de participación ciudadana, pues permite que los usuarios expresen de manera libre y directa su percepción frente a los servicios prestados en cada una de las IPS o UBAS de la ESE IMSALUD. En dichos buzones, los usuarios pueden depositar sugerencias o felicitaciones, las cuales representan insumos valiosos para la mejora continua y el reconocimiento al buen servicio.

Se explicó que cada buzón debe cumplir con condiciones específicas para garantizar transparencia y accesibilidad, como contar con su respectiva tirilla de seguridad, los formatos de sugerencias siempre disponibles en el bolsillo correspondiente y un lapicero que facilite al usuario diligenciar la información. En cuanto al procedimiento de apertura, se detalló que este inicia con el registro en la tirilla, donde la promotora SIAU debe consignar su nombre completo, cargo, fecha y hora de apertura. Posteriormente, se diligencia el acta de apertura, en la cual se deja constancia del número de acta, fecha, hora y sede donde se realiza el procedimiento, además de la cantidad de sugerencias encontradas. En caso de no hallarse ninguna, se debe registrar con el número cero (0) y marcar con rayas los espacios en blanco para evitar adulteraciones. Cuando existen sugerencias o felicitaciones, se transcribe el nombre del usuario que la emite, el servicio al que está dirigida y el detalle textual de la manifestación realizada.

Se recalcó también que este proceso de apertura se realiza de forma periódica cada ocho días, específicamente los días viernes, con la presencia de testigos que garanticen la transparencia del ejercicio, quienes deben ser un usuario y un funcionario, además de la promotora SIAU responsable. Igualmente, se destacó que las sugerencias recibidas deben encontrarse en condiciones legibles y expresadas en un lenguaje adecuado, ya que no se reciben escritos que contengan expresiones ofensivas o inapropiadas, asegurando de este modo un proceso claro, participativo y alineado con los principios de calidad y humanización que promueve la institución.

Finalmente, se subrayó que, además de los buzones físicos, los usuarios también cuentan con la posibilidad de radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través de la página oficial de salud, mediante la Ventanilla Única Virtual en la opción "Registra tu PQRSDF", garantizando así un canal moderno, accesible y en línea con las dinámicas digitales actuales, lo que complementa y fortalece los espacios de participación ciudadana.

Para dar cierre a la reunión, se realizó la invitación formal al Foro Rural, programado para el 18 de septiembre de 2025, espacio en el que se espera contar con la participación activa de los usuarios, quienes podrán expresar sus inquietudes, compartir opiniones y adquirir nuevos conocimientos. Se reconoció y felicitó a los asistentes por la amplia participación en la encuesta aplicada en la zona, lo cual refleja el interés de la comunidad en fortalecer estos procesos.

La Asociación de Usuarios manifestó su entusiasmo por asistir al foro, resaltando la importancia de gestionar alternativas de transporte que faciliten la participación y permitan invitar a más miembros de la comunidad, con el propósito de visibilizar a la



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

IPS Palmarito y resaltar sus necesidades.

De igual manera, se informó a los asistentes que el servicio de jefatura de enfermería ya no se encuentra disponible todos los días, dado que la profesional está actualmente apoyando también en la IPS Banco de Arena. Por lo tanto, la atención en Palmarito se ajusta al mismo horario del médico: lunes, miércoles y viernes.

Finalmente, tras socializar estos anuncios y agradeciendo la asistencia y disposición de los participantes, la reunión fue clausurada a las 2:00 p.m.



Tirilla de Seguridad Información y Atención al Usuario  
USU-P-01-F-04

		INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO				Código: USU-P-01-F-02 Versión: 03	
		ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS				Fecha: 30/10/2024	
ACTA No.		FECHA	DD	MM	AA	HORA	
UBA/IPS							
NÚMERO DE SUGERENCIAS ENCONTRADAS							
INFORMACIÓN DE LA SUGERENCIA							
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA SUGERENCIA	SERVICIO A LA CUAL VA DIRIGIDA	DETALLES DE LA SUGERENCIA					
OBSERVACIÓN							
En constancia de la siguiente acta firman:							
RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO / PERFIL	FIRMA				
TESTIGOS							

Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- **Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:**

Durante la jornada, se socializó que las solicitudes realizadas por la Asociación de Usuarios han sido gestionadas de manera oportuna, cumpliendo con el proceso de seguimiento establecido. Esta gestión garantiza una respuesta eficaz por parte de las áreas responsables, reafirmando así el compromiso institucional con el fortalecimiento del diálogo y la participación activa de los actores comunitarios.

**7. PROPOSICIONES Y VARIOS**

Para finalizar la reunión, se consultó a los integrantes de la Asociación de Usuarios si deseaban presentar alguna propuesta, recomendación o inquietud. En respuesta, manifestaron que no tenían solicitudes adicionales, puesto que consideran que los servicios vienen funcionando de manera adecuada. Sin embargo, resaltaron la importancia de obtener respuesta oportuna a las solicitudes previamente radicadas, con el fin de conocer los procesos a seguir y verificar la eficacia de la gestión realizada. Dando así por finalizada la reunión a las 2:00pm.

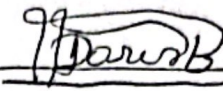
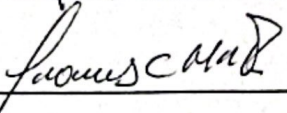
**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:**


**7. PROPOSICIONES Y VARIOS**



**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**

**19 DE SEPTIEMBRE 2025 HORA: 1: 00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Doris Bohorquez	22820238	3107303858	
Monica Rojas	1090535005	3103320455	Monica Rojas
Sandra Mayaly Mateus	1097666280	3219719184	Mayaly Mateus
Lia NNY Mbra	4957259	3203140448	
Faren Juliana Bautista Montano	1004807878	3132348537	Faren Juliana BM

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

<b>FECHA:</b>	<b>28/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>1:00PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>2:00PM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS BANCO ARENA</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de agosto de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
<b>Agenda</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 1:00 PM del día 29 de agosto 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 realizó el llamado a lista en la IPS Banco Arena, lugar designado para el encuentro. Durante este proceso se constató la asistencia de la mayoría de los integrantes de la asociación. No obstante, se registró la ausencia de la señora **Elisa Quintero**, quien se justificó manifestando que no pudo asistir debido a una diligencia de urgencia en Aguaclara. Sin embargo, se le recordó la importancia de asistir a los encuentros, teniendo en cuenta que estos se programan con anterioridad.

Asimismo, se agradeció la participación de la señora **Mireya Valencia** y el señor **Óscar Echeverry**, quienes siempre asisten oportunamente. A su vez, se socializó la idea de integrar a más personas a la asociación, con el fin de fortalecer la participación y el trabajo conjunto.

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta registrada en el encuentro anterior, con el fin de realizar su respectiva aprobación. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión previa se pongan al tanto de los temas abordados, las solicitudes realizadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la continuidad y el seguimiento adecuado de las gestiones.
3. **Medios de Convocatoria a la reunión:** La convocatoria al encuentro mensual fue realizada a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros del colectivo. Mediante este medio, se extendió la invitación para la reunión programada el día 28 de agosto del 2025. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria, con el objetivo de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad que cada integrante tiene con la asociación. Cabe resaltar que también se realizó convocatoria a usuarios a través de cartelera informativa ubicada en la IPS, como parte de las estrategias de difusión.
4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** Posteriormente, los integrantes de la asociación compartieron ideas para atraer nuevos miembros y fomentar la participación. Se comprometieron a socializar la existencia de la asociación y los requisitos para pertenecer, entre ellos: estar afiliado al régimen subsidiado, contar con historia clínica en la IPS local, ser mayor de edad y disponer de tiempo para asistir a las reuniones.


Resaltaron que este proceso requiere compromiso y responsabilidad. Asimismo, uno de los integrantes mencionó conocer a algunos usuarios participativos, a quienes se propondrá la vinculación a la asociación, con el propósito de fortalecer la participación, ampliar la representación de usuarios y alcanzar un mayor impacto en la comunidad.

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

En primer lugar, para dar inicio a la reunión se socializaron los derechos y deberes del usuario. Para ello, se entregó un folleto que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados.

Se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

- **Trato digno:** ningún usuario puede ser víctima de maltrato u ofensa por parte de los funcionarios; la atención siempre debe prestarse con respeto y bajo un enfoque de humanización.
- **Obtener información clara:** el usuario debe salir de la IPS con todas sus dudas resueltas, tener la confianza de preguntar y recibir la orientación necesaria sobre procedimientos y servicios.

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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Calidad sin barreras:** el servicio debe prestarse con calidad, oportunidad y sin ningún tipo de limitación al momento de atender al usuario.
- **Historia clínica confidencial:** el paciente tiene derecho a que su información sea resguardada con total seguridad, garantizando la confidencialidad de sus datos.
- **Elevar PQRDF:** todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios.

También se socializaron los **deberes de los usuarios**, los cuales se enmarcan en el compromiso de corresponsabilidad frente al cuidado de su salud y de la institución. Estos son:

- **Fortalecer hábitos de vida saludable:** implica seguir todas las recomendaciones médicas, cuidar la alimentación de acuerdo con los diagnósticos recibidos y realizar actividades físicas o de autocuidado que favorezcan la mejora de la salud.
- **Amar la ESE IMSALUD:** entendido como el compromiso de los usuarios con el cuidado de la institución, sus instalaciones, equipos e infraestructura, recordando que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud.
- **Legalidad en su actuar:** consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.
- **Tratar dignamente a los funcionarios:** así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.
- **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Seguidamente, se socializaron los trámites y servicios disponibles en la IPS, resaltando la importancia de que los integrantes del colectivo conozcan y manejen esta información, ya que actúan como principales canales de comunicación con sus comunidades, se explicó que los usuarios pueden solicitar su historia clínica, la cual se entrega al finalizar cada consulta, garantizando así el acceso inmediato a la información sobre su estado de salud. Este documento también puede ser gestionado posteriormente, ya sea de forma presencial en la IPS o a través de la página web de la ESE Imsalud, brindando alternativas de acceso a quienes lo requieran, además, se recordó que los certificados de nacido vivo y defunción se expiden en la UBA de Aguacalara, sede que también presta servicios como atención inicial de urgencias, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas.

En cuanto a la asignación de citas, se informó que esta IPS opera bajo el modelo de agenda abierta, es decir, por orden de llegada. Esta modalidad, adecuada para una población pequeña, permite una atención ágil y sin barreras de acceso. No obstante, se está implementando un proceso de priorización para grupos especiales como adultos mayores y mujeres gestantes, con el fin de garantizar una atención más oportuna y de calidad.

También se enfatizó que la IPS ofrece consulta externa en medicina general, odontología y el programa de Promoción y Mantenimiento de la Salud, donde se activan las rutas de control por ciclo de vida: primera infancia (0-5 años), infancia (6-11 años), adolescencia (12-17 años), juventud (18-28 años), adultez (29-59 años) y vejez (60 años en adelante). Se aclaró que los controles de crecimiento y desarrollo, así como las valoraciones preventivas, son realizados por el enfermero profesional en edades impares, mientras que en edades pares son atendidos por el médico general, buscando promover diagnósticos oportunos y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Finalmente, se informó que los horarios de atención son los siguientes: médico general martes, jueves y sábados y la jefe de enfermería atiende los días martes y jueves, al igual que el servicio de odontología.

Antes de iniciar con la socialización de PQRSDf correspondiente al mes de abril, se proyectó un video educativo con el propósito de explicar de manera clara y detallada el significado, la utilidad y la correcta clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf). El uso de este material audiovisual fue clave para facilitar la comprensión de los usuarios, resaltando que el uso adecuado de estos mecanismos contribuye significativamente a la mejora continua de la ESE Imsalud. En el video se explicó que una **Petición** es una solicitud formal relacionada con la prestación de los servicios, como, por ejemplo, solicitar una copia de la historia clínica. Una **Queja** se presenta cuando el usuario experimenta insatisfacción con la atención recibida, por ejemplo, un trato inadecuado por parte del personal. Un **Reclamo** se refiere a inconformidades asociadas al incumplimiento o fallas en la prestación del servicio, como la no realización de una cita previamente asignada. Una **Sugerencia** es una recomendación u opinión presentada por los



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

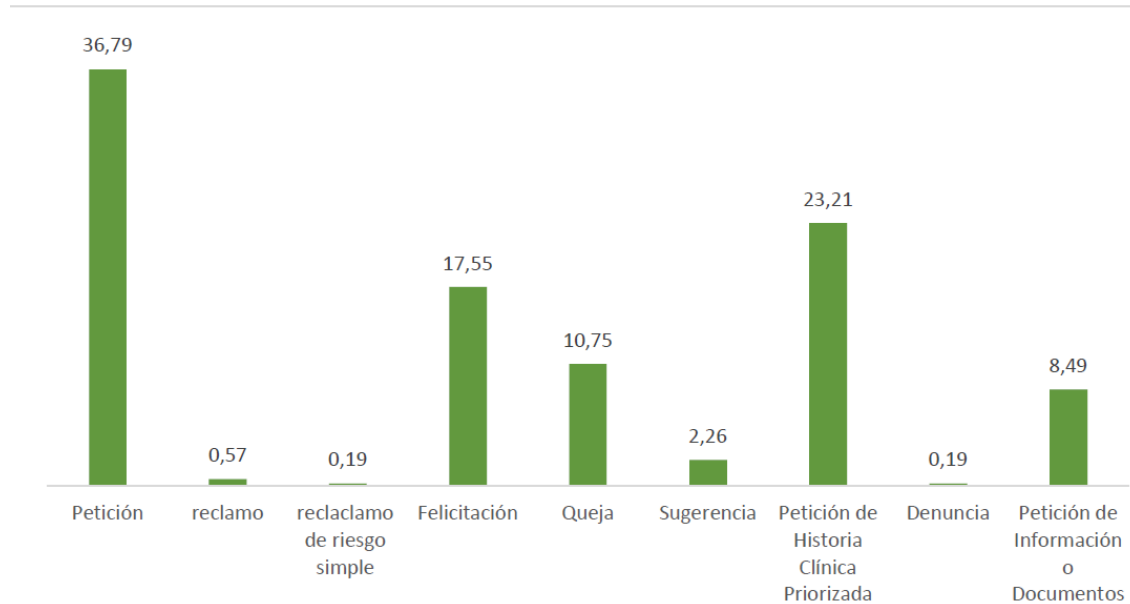
usuarios para proponer mejoras, como la ampliación de horarios de atención. Una **Denuncia** aplica en situaciones donde se identifiquen comportamientos inadecuados o irregularidades dentro de la prestación del servicio. Finalmente, las **Felicitaciones** permiten a los usuarios expresar su satisfacción y agradecer por la atención recibida por parte de los funcionarios.

Se resaltó que las PQRSDf pueden ser radicadas a través de diferentes canales institucionales, tales como el buzón físico disponible en todas las UBAS e IPS, la página web oficial de Imsalud, la ventanilla única virtual, el correo electrónico, o directamente a través del personal de la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU). Es importante enfatizar que ningún usuario puede ser restringido o limitado en el ejercicio de este derecho, especialmente en el uso de los buzones de sugerencias.

Posteriormente, se socializó el seguimiento a las PQRSDf correspondientes al mes de julio, destacando que no se recibió ninguna manifestación durante dicho periodo. Esto se interpretó como una oportunidad para seguir promoviendo la participación activa de la comunidad y recordar la importancia de estos mecanismos como canales para expresar opiniones, reconocer buenas prácticas y fomentar la mejora continua. Se informó que, en el transcurso del mes de agosto, se recibió una sugerencia por parte de una usuaria, a la cual ya se le realizó el respectivo seguimiento.

Se enfatizó ante los integrantes del colectivo que las manifestaciones de los usuarios permiten identificar aciertos, corregir fallas y fortalecer la calidad del servicio prestado en la IPS. Asimismo, se informó que, en lo corrido del mes de agosto, con el fin de dar continuidad a la agenda, se socializó el informe de PQRSDf correspondiente a junio de 2025, en el cual la ESE Imsalud reportó 530 radicados; la mayoría fueron peticiones (195; 36,7 %), entre ellas 123 solicitudes de historia clínica priorizada (23,2 %) y 45 solicitudes de información o documentos (8,4 %), lo que refleja que cerca del 64 % de las comunicaciones se realizan mediante este mecanismo; por otra parte, se registraron 62 inconformidades (11,7 %), distribuidas en 57 quejas, 3 reclamos, 1 reclamo de riesgo simple y 1 denuncia, que aunque representan un porcentaje bajo, evidencian la necesidad de mejorar en calidad y comunicación; se resaltó la importancia de responder en máximo 48 horas las solicitudes de historia clínica priorizada para no afectar los indicadores, así como de investigar a fondo las denuncias y reclamos por su posible relación con eventos adversos o fallas éticas; finalmente, se recibieron 12 sugerencias (2,2 %) consideradas valiosas para la mejora continua, las cuales deben canalizarse a los comités de calidad para convertirse en acciones concretas que fortalezcan la prestación del servicio.

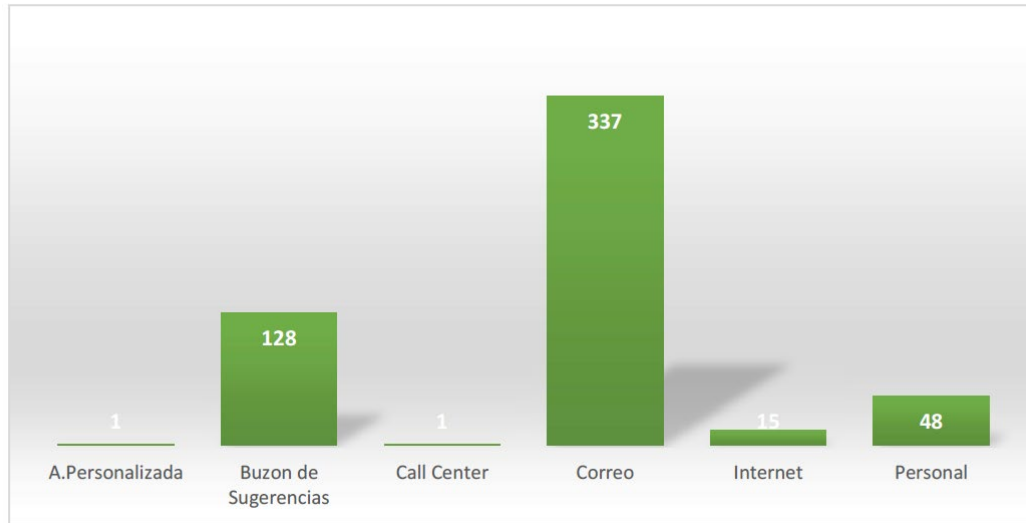
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



En cuanto a los canales de recepción de solicitudes, se presentó un análisis detallado que permitió identificar las preferencias de los usuarios y la dinámica de interacción con la institución durante el mes de junio de 2025: la ESE Imsalud recibió 530 solicitudes a través de cinco medios, siendo el correo electrónico el más utilizado con 337 radicados, principalmente derechos de petición generales (170), solicitudes de historia clínica (114) e información documental (44), además de algunas quejas, reclamos y una felicitación, lo que confirma su eficiencia como canal rápido y con soporte documental. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 128 registros, entre ellos 88 felicitaciones, 27 quejas y 10 ideas de mejora, lo que demuestra que, a pesar del auge digital, sigue siendo un mecanismo cercano y valioso para medir tanto la satisfacción como la inconformidad. La atención presencial generó 48 solicitudes, incluyendo la única denuncia del mes, 19 quejas, 14 peticiones y 9 de historia clínica, lo que refleja que, en situaciones urgentes, los usuarios aún prefieren el contacto directo. La plataforma web registró 15 solicitudes (9 peticiones, 5 quejas y 1 sugerencia), evidenciando un bajo uso que invita a fortalecer su difusión y usabilidad, mientras que el call center y el módulo de atención personalizada reportaron apenas un caso cada uno. En conclusión, los datos evidencian que el derecho de petición en sus diferentes modalidades domina la dinámica de los canales digitales, mientras que el reconocimiento positivo y las quejas más detalladas se concentran en medios físicos o presenciales; por ello, potenciar la ventanilla virtual, responder oportunamente a las quejas y reconocer públicamente las felicitaciones contribuirá a consolidar la confianza ciudadana y a equilibrar la carga entre los distintos canales de atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Figura 5 Medios de recepción de las PQRSDF.



Seguidamente se procedió a socializar la temática puntual del encuentro, retomando en primera instancia la misión institucional de la ESE IMSALUD, cuyo objetivo central es prestar servicios de salud sin barreras, garantizando una atención segura, humanizada y de calidad, fortalecida desde la promoción y el mantenimiento de la salud. De igual manera, se presentó la visión proyectada al año 2028, en la cual la institución busca consolidarse como la entidad pública líder en el departamento de Norte de Santander en la prestación de servicios humanizados, incluyentes y con calidad, sustentados en el fortalecimiento del talento humano, una infraestructura renovada y moderna, y un modelo de atención centrado en las necesidades de los usuarios.

*“Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho”*

**MISIÓN**

Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en Cúcuta.

**VISIÓN**

En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.

*Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho*

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Posteriormente, se hizo especial énfasis en el procedimiento que maneja el Sistema de Atención al Usuario (SIAU) para la apertura de los buzones de sugerencias, el cual constituye una herramienta fundamental de participación ciudadana, pues permite que los usuarios expresen de manera libre y directa su percepción frente a los servicios prestados en cada una de las IPS o UBAS de la ESE IMSALUD. En dichos buzones, los usuarios pueden depositar sugerencias o felicitaciones, las cuales representan insumos valiosos para la mejora continua y el reconocimiento al buen servicio.

Se explicó que cada buzón debe cumplir con condiciones específicas para garantizar transparencia y accesibilidad, como contar con su respectiva tirilla de seguridad, los formatos de sugerencias siempre disponibles en el bolsillo correspondiente y un lapicero que facilite al usuario diligenciar la información. En cuanto al procedimiento de apertura, se detalló que este inicia con el registro en la tirilla, donde la promotora SIAU debe consignar su nombre completo, cargo, fecha y hora de apertura. Posteriormente, se diligencia el acta de apertura, en la cual se deja constancia del número de acta, fecha, hora y sede donde se realiza el procedimiento, además de la cantidad de sugerencias encontradas. En caso de no hallarse ninguna, se debe registrar con el número cero (0) y marcar con rayas los espacios en blanco para evitar adulteraciones. Cuando existen sugerencias o felicitaciones, se transcribe el nombre del usuario que la emite, el servicio al que está dirigida y el detalle textual de la manifestación realizada.

Se recalcó también que este proceso de apertura se realiza de forma periódica cada ocho días, específicamente los días viernes, con la presencia de testigos que garanticen la transparencia del ejercicio, quienes deben ser un usuario y un funcionario, además de la promotora SIAU responsable. Igualmente, se destacó que las sugerencias recibidas deben encontrarse en condiciones legibles y expresadas en un lenguaje adecuado, ya que no se reciben escritos que contengan expresiones ofensivas o inapropiadas, asegurando de este modo un proceso claro, participativo y alineado con los principios de calidad y humanización que promueve la institución.

Finalmente, se subrayó que, además de los buzones físicos, los usuarios también cuentan con la posibilidad de radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través de la página oficial de salud, mediante la Ventanilla Única Virtual en la opción "Registra tu PQRSDF", garantizando así un canal moderno, accesible y en línea con las dinámicas digitales actuales, lo que complementa y fortalece los espacios de participación ciudadana.

Para dar cierre a la reunión, se realizó la invitación formal al Foro Rural, programado para el 18 de septiembre de 2025, espacio en el que se espera contar con la participación activa de los usuarios, quienes podrán expresar sus inquietudes, compartir opiniones y adquirir nuevos conocimientos. Se reconoció y felicitó a los asistentes por la amplia participación en la encuesta aplicada en la zona, lo cual refleja el interés de la comunidad en fortalecer estos procesos.

La Asociación de Usuarios manifestó su entusiasmo por asistir al foro, resaltando la importancia de gestionar alternativas de transporte que faciliten la participación y permitan invitar a más miembros de la comunidad, con el propósito de visibilizar a la



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

IPS Palmarito y resaltar sus necesidades.




Tirilla de Seguridad Información y Atención al Usuario  
USU-P-01-F-04

		INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO				Código: USU-P-01-F-02 Versión: 03	
		ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS				Fecha: 30/10/2024	
ACTA No.		FECHA	DD	MM	AA	HORA	
UBA/IPS							
NÚMERO DE SUGERENCIAS ENCONTRADAS							
INFORMACIÓN DE LA SUGERENCIA							
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA SUGERENCIA	SERVICIO A LA CUAL VA DIRIGIDA	DETALLES DE LA SUGERENCIA					
OBSERVACIÓN							
En constancia de la siguiente acta firman:							
RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO / PERFIL	FIRMA				
TESTIGOS							

Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho



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

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por último, se presentó a la jefe de enfermería que estará acompañando durante este mes mientras ingresa el personal rural, recalcando que este servicio ya no estará disponible todos los días, sino únicamente los martes y jueves.

A partir de este anuncio, también se aprovechó el espacio para socializar información sobre el Foro Rural y extender formalmente la invitación a los asistentes, mencionando que se realizará el día 18 de septiembre a las 8:00 a.m, contando además con transporte para facilitar el acceso y garantizar la participación de la comunidad. Los asistentes manifestaron su disposición de asistir y se comprometieron a invitar a más personas del corregimiento para que hagan presencia en este evento.

#### **6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:**

Durante la jornada, se socializó que las solicitudes realizadas por la Asociación de Usuarios han sido gestionadas de manera oportuna, cumpliendo con el proceso de seguimiento establecido. Esta gestión garantiza una respuesta eficaz por parte de las áreas responsables, reafirmando así el compromiso institucional con el fortalecimiento del diálogo y la participación activa de los actores comunitarios.

#### **7. PROPOSICIONES Y VARIOS**

Para finalizar la reunión, se consultó a los integrantes de la Asociación de Usuarios si deseaban presentar alguna propuesta, recomendación o inquietud. En respuesta, manifestaron no tener solicitudes adicionales, dado que consideran que los servicios se están prestando de manera adecuada. No obstante, resaltaron la importancia de recibir respuesta oportuna a las solicitudes previamente radicadas, con el fin de conocer los procesos a seguir y verificar la eficacia de la gestión realizada.

De esta manera, siendo las 2:00 p. m., se dio por concluida la reunión.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS


EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:



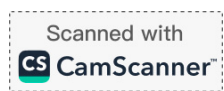
7. PROPOSICIONES Y VARIOS




**7. PROPOSICIONES Y VARIOS****FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:****23 DE SEPTIEMBRE 2025 HORA: 1: 00 PM**

	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
Oscar D. Echeverri	cc. 96.187.332	3157864822	Oscar Echeverri
Mireya Valencia	37396774	3174757486	Mireya Valencia v
Karen Juliana Bautista Montano	1004807878	3132348337	Karen Juliana B.M.



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

<b>FECHA:</b>	<b>20-08-2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>2:30 pm</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>4:30 pm</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>UBA LA LIBERTAD</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	Reunión mensual de asociación de usuarios del mes de agosto de 2025
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 2:30 p.m. del día 20 de agosto del presente año, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la <b>UBA LA LIBERTAD</b>. La sesión se llevó a cabo en horas de la tarde, dando apertura con el siguiente orden del día:</p> <p><b>1. Llamado a lista:</b> En primer lugar, se extiende un cordial saludo a los participantes de la Asociación y a los líderes de la zona. Posteriormente, se procede a validar la asistencia mediante el llamado a lista, registrándose la participación de ocho asistentes. Se deja constancia de la inasistencia del usuario Pedro, quien manifestó no poder asistir por motivos personales.</p> <p><b>2. Lectura y aprobación del acta anterior:</b> 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.</p> <p><b>3. Medios de Convocatoria:</b> La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes a los cuales se extendió la invitación al séptimo encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 20 de agosto del 2025, enviando recordatorios individual y por medio de llamadas telefónicas.</p> <p><b>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:</b> Partiendo de la necesidad de llegar a más personas, con los integrantes se conversó sobre que estrategias fun-</p>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

cionarían para vincular a más persona, esto con el fin de que ellos como participantes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar sería colocar en la cartelera informativa la convocatoria a usuarios 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:** 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 CONFIDENCIAL:** 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.

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.

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


<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>En un segundo momento de la reunión, se llevó a cabo la <b>socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF</b> (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios.</p> <p>Se informó que, durante el mes de agosto, en la UBA LA LIBERTAD se recibieron 8 <b>PQRSDF</b> a través del buzón de sugerencias, explicando también el proceso de <b>radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD</b>, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el <b>protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad</b>, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la <b>transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas</b>. Se recordó que la <b>apertura del buzón se realiza todos los viernes</b>, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.</p> <p><b>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:</b> En esta sesión se llevó a cabo la socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes presentadas en la reunión anterior, se evidenció el cumplimiento de los compromisos adquiridos y se dio continuidad a los procesos establecidos, garantizando la atención a las necesidades expresadas por los usuarios.</p>

<b>PROPOSICIONES Y VARIOS</b>	
<p><b>7. Proposiciones y varios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Realizar sensibilización y retroalimentación sobre las "citas prioritarias dadas desde el área de urgencias", ya que en consulta externa no contamos con medico prioritario.</li> <li>* Enfatizar en las charlas diarias el nuevo horario de citas médicas que es a partir de las 7:00 am.</li> </ul>	
<b>FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:</b>	<b>16-09-2025</b>

## 8. Evidencia fotográfica



<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>			
<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Documento de Identidad</b>	<b>Teléfono de contacto</b>	<b>Firma</b>

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



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
Mary Luz Acuña R	60378376	3224197451	Mary Luz Acuña
Fraico Jasso Chasoy	88252764	3213237107	Fraico Jasso
Esmeralda Pérez A	00362254	3208468700	Esmeralda Pérez
El Fabiola Ruiz	32.510 459	316.3339624	El Fabiola Ruiz
Yolanda Rodríguez	60283500	3224193858	Yolanda Rodríguez
Paola Velásquez	60150356	3774399211	Paola V.
Katherine Mora	1090407853	3008391007	Katherine Mora
Froylan González	60346894	3102329174	Froylan González

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

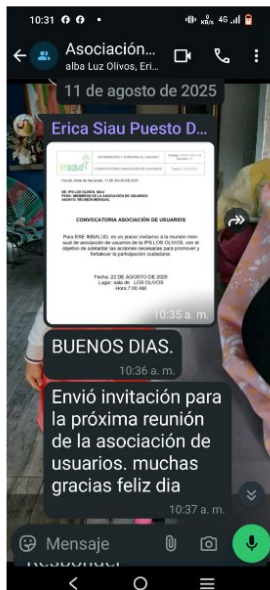
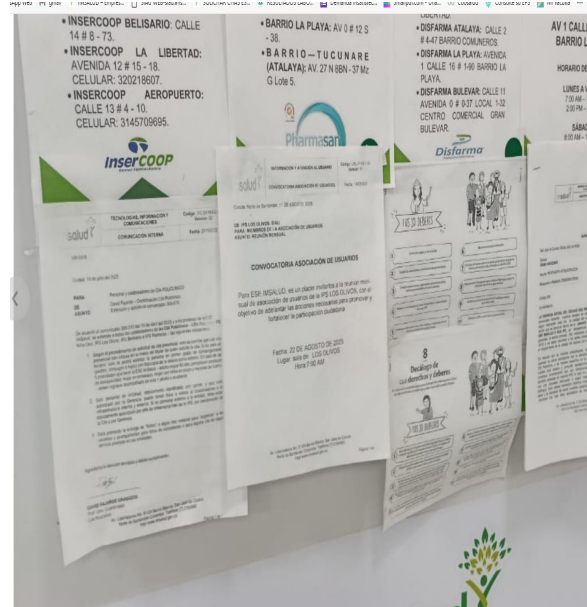
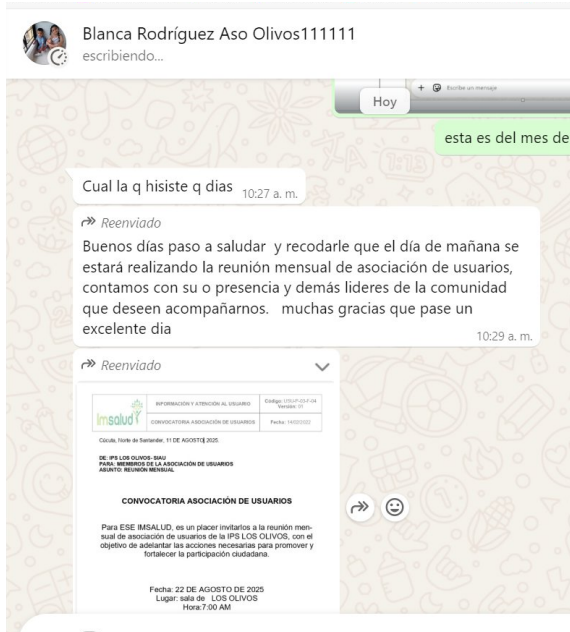
<b>FECHA:</b>	<b>22 DE AGOSTO -2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>7:00 AM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:00 AM</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS LOS OLIVOS</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 2025</b>
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes anteriores</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>Siendo las 7:00AM del día 22 AGOSTO de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS LOS OLIVOS con el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Llamado a lista:</b> en primer lugar, se da un cordial saludo a los participantes de la asociación y líderes de la zona de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de los 3 usuarios afiliados a la asociación usuarios</li>   <li>2. <b>Lectura y aprobación del acta anterior:</b> 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.</li> </ol>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

3. Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 22 de agosto 2025 a las 7:00AM a si mismo se publica durante todo el mes en la cartelera informativa.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**4. Estrategia para vincular nuevos integrantes a la asociación de usuarios:** partiendo de la necesidad de llegar a más personas. Con los integrantes de la asociación se dialogó sobre que estrategias pueden llegar a funcionar para vincular a más personas, esto con el fin de que ellos como usuarios participen de manera activa se acuerda que se continua con la estrategia que mediante charlas diarias, orientaciones individuales en sala de espera se realiza la invitación para hacer parte de la Asociación de usuarios además 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. Explicación de los derechos y deberes tramites, portafolios de servicios y temas del sistema general de seguridad social en salud entre otros:** se inicia la socialización de los derechos y deberes, tramites, portafolio de servicio de la ESE IMSALUD temas de sistema general de seguridad social en salud a si mismo se socializo y retroalimentó.

**DERECHOS**

Trato digno  
Obtener información clara  
Calidad sin barreras  
Historia clinica confidencial  
Elegir PQRSDF

**DEBERES**

Fortalecer los hábitos de vida saludable  
Amar a nuestra ESE IMSALUD.  
Legalidad en su actuar  
Tratar dignamente entregar información clara y oportuna



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

**Sistema general de seguridad social en salud:**

**RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD INTEGRADO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud a través del fortalecimiento de mecanismo y condiciones para ejercer la participación social en salud , en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamentales a la salud en el marco de la ley estatutaria de salud y en armonía con la política de atención integral en salud – PAIS ; esta ser desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia ,monitoreados encada trimestre y evaluados anualmente.

**ARITUCULO 3:** PUBLICAR. publíquese la política de participación social. La política será publicada en la página web de la empresa [WWW.IMSALUD.GOV.CO](http://WWW.IMSALUD.GOV.CO)

**6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

anteriores

Se realiza socialización de los 8 procedimientos SIAU

- DERECHOS Y DEBERES
- PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS
- PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
- PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PQRSDF
- PROCEDIMIENTO DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO USU-P-05 Versión 04
- PROCEDIMIENTO PERCEPCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL
- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- FICHAS DE CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR SIAU FASE 2

**EJE AMBIENTAL****Manual De Manejo Seguro Del Ambiente Físico.**

“Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando prácticas seguras”, lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

**Política Ambiental****Clasificación de residuos**

código de colores establecido para clasificación de residuos en atención en salud, Como se denota a continuación:

**Residuos no peligrosos:** son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**Biodegradables, Inertes u Ordinarios (negro):** son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.

**Reciclables (blanco):** son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.

**Residuos peligrosos (rojo):** son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

**Biosanitarios:** son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros.

**REUNIONES MENSUALES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:** con el propósito de capacitar a los usuarios en diferentes temas como: participación ciudadana, deberes y derechos de los usuarios dentro del sistema general de seguridad y salud social en salud y portafolio de servicios entre otros por lo que se llevara de manera mensual mediante la convocatoria a los miembros de la asociación de usuarios por medio del formato convocatoria a usuarios Publicándolo a cartelera informativa , envido al grupo de WhatsApp entre otros medios .

La reunión se realizará con los miembros de la asociación de usuarios en la UBA o IPS Y PROMOTOR SIAU.

Se dejará acta descripción detallada del desarrollo de la temática planteada en el orden dl día dejando evidencia fotográfica y listados de asistencia.

La convocatoria se indicará fecha, hora, lugar de reunión.

Se deberá entregar acta de reunión de la asociación de usuarios en la oficina de información y atención al usuario SIAU de la ESEIMSALUD



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### VERIFICACIÓN DE LISTADO DE PARTICIPANTES

Verificar listados de los miembros de la asociación de usuarios que van a participar y los invitados, para así determinar el número de personas a capacitar.

Invitación a los usuarios y participantes.  
Lugar, fecha y hora del evento  
Temario de los conferencistas o expertos.  
Diligencias listado de asistencia  
Diligenciar formato de evaluación.

En esta ocasión asisten dos usuarios como invitados siendo estos líderes de la comunidad uno de ellos el presidente del barrio los olivos en los que estuvieron atentos y participativos en la reunión contaron con el acompañamiento de la por parte de apoyo de la UBA POLICLINICO.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA.



Se da por finalizada la reunión a las 10:00AM sin novedad.


**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 realizará la convocatoria con anterioridad además se tendrá en cuenta el horario y cronograma establecido con anterioridad.

2.) Se socializará para la próxima reunión las incidencias de PQRSDF.

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:****26 DE SEPTIEMBRE 2025****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
Bianca Rodriguez	60361524	3116749843	Bianca Rodriguez
Jorge Solano	88167182	3213793999	Jorge Solano
Alba santos	37227214	3118172437	Alba Santos
Erika Yusvey Canedo Niño	1090367705	3112054950	Erika Yusvey Canedo Niño
Johnathan	88230656	3147973585	Johnathan
Josue Rios	88217676	3222415601	Josue Rios
Yuleika Carolina Ramirez Boycha	1043525164	3138618433	Yuleika Carolina Ramirez Boycha

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

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

<b>FECHA:</b>	<b>30/08/2025</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN NO.</b>	<b>08</b>
<b>HORA INICIO:</b>	<b>9:00 am</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>	<b>10:00 am</b>
<b>UBA/IPS:</b>	<b>IPS SAN MARTÍN</b>		

<b>Objetivo de la reunión:</b>	<b>REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO DEL 2025</b>
<b>Agenda</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamado a lista</li> <li>2. Lectura y aprobación del acta anterior.</li> <li>3. Medios de Convocatoria.</li> <li>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.</li> <li>5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.</li> <li>6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.</li> <li>7. Propositiones y varios.</li> <li>8. Evidencia fotográfica.</li> </ol>	

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se procede a llamado a lista para así dar inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la Ips San Martín adscrita a la UBMIL LA LIBERTAD siendo las 09:00 AM con el personal convocado.  Contando con la participación de:   <ul style="list-style-type: none"> <li>* Gloria Amparo Ramírez Duran</li> <li>* Belén Corina Contreras</li> <li>* Martha Inés Arias</li> <li>* Marleny Calixto</li> <li>* Josefina Balaguera</li> </ul> </li> <li>2. Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión del mes de Julio, se da aprobación sin novedad alguna.</li> <li>3. <b>Medios de convocatoria a la reunión:</b> Se realiza convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp que se tiene con los miembros de la asociación, además de la publicación de la convocatoria a los usuarios de la IPS a través de la cartelera informativa ubicada en la sala de espera.</li> </ol>

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

Diariamente se hace invitación a los usuarios que hacen uso de los servicios prestados en la IPS a través de las charlas diarias de capacitación al cliente externo, además se cuenta con información en la cartelera informativa.



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

Se aborda el tema de derechos y deberes de los usuarios que hacen uso de los servicios ofertados por la ESE resaltando la importancia de conocerlos para garantizar una atención digna, oportuna y respetuosa, así como para fomentar una participación activa y corresponsable en el cuidado de la salud, también se les recordó que trámites y servicios se brindan en la ESE, brindando información clara sobre los procedimientos disponibles y su accesibilidad para la comunidad:

**DERECHOS**

- Trato digno
- Obtener información clara -
- Atención de calidad y sin barreras

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- Historia clínica confidencial
- Elevar PQRSDF

**DEBERES:**

- Fortalecer los hábitos de vida saludable
- Amar a nuestra ESE IMSALUD
- Legalidad en su actuar
- Tratar dignamente
- Entregar información clara oportuna y suficiente

Se le recuerda a la asociación que es indispensable la participación activa en los espacios de participación comunitaria, asistiendo a las reuniones convocadas resaltando el papel de la Asociación, como base fundamental, ya que son voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.

Se les recuerda los diferentes canales a través de los cuales los usuarios pueden solicitar sus citas médicas y realizar los trámites que requieran, destacando la importancia de conocer y utilizar adecuadamente estos medios para mejorar el acceso a la atención en salud:

**SOLICITUD DE CITAS:**

- La línea de Whatsapp: 3143644500
- Página institucional: [www.imsalud.gov.co](http://www.imsalud.gov.co) en el apartado de solicitud de citas
- Presencial: en cualquiera de las 37 lps de atención con las que cuenta la ESE IMSALUD

**TRÁMITES Y SERVICIOS:****RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIO**

- Ingresando a la pagina web: [www.imsalud.gov.co/web](http://www.imsalud.gov.co/web)
- Resultados de laboratorio
- Click en usuario digita el número del documento
- Por ultimo ingresar y descargar.

**RESULTADOS DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS:**

- Ingresando a la pagina web: [www.imsalud.gov.co](http://www.imsalud.gov.co)

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Consultar resultados
- Seleccionar la opción de **IMÁGENES DIAGNÓSTICAS**
- Ingresar usuario (número de documento) y Clave (fecha de nacimiento sin espacios)
- Descargar imagen y reporte del estudio realizado



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

## SOLICITUD DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA

- A través de la página de la ESE IMSALUD se diligencia el formulario digital y se adjunta el correo electrónico correctamente; para que allí sea enviada o solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. [info@imsalud.gov.co](mailto:info@imsalud.gov.co) o a través del correo [historiaclinica@imsalud.gov.co](mailto:historiaclinica@imsalud.gov.co).



## Solicitud Copia de Historia Clínica

Formato para solicitud electrónica de Historia clínica

"La historia clínica es un documento legal por lo tanto solo puede ser entregado al titular de la misma o con autorización firmada a un tercero. En caso de tratarse de un menor de edad o persona discapacitada se entregará al responsable o representante legal del paciente, autoridades judiciales prevista en la Ley. (Resolución 1995 de 1999)"

**ASEGURESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS OBLIGATORIAS, CARGAR LOS DOCUMENTOS COMPLETOS Y DAR CLIC EN ENVIAR**

AL FINAL PODRÁ GUARDAR UNA COPIA DE SU SOLICITUD

Esta encuesta es anónima.

El registro de su respuesta en el formulario no contiene ninguna información de identificación sobre usted, a no ser que una pregunta específica del cuestionario lo requiera.

Si ha accedido a este formulario mediante un código de acceso, por favor, no se preocupe porque ese código de acceso no se guardará con sus respuestas. Se guarda en una base de datos distinta y sólo será utilizado para indicar si ha completado, (o no ha completado) la encuesta. No existe ninguna forma de identificar las respuestas del formulario a partir de ese código.

\*Primer Apellido

## LÍNEA ÉTICA DE COBROS INDEBIDOS DE LA ESE IMSALUD:

- Se les recuerda la importancia de conocer la Línea Ética de la ESE Imsalud: Recordando quiénes pueden realizar reportes, cuáles son los canales de comunicación disponibles, y se detalló el paso a paso para realizar un reporte a través de la página web institucional.

**¿CUÁL ES EL CANAL DE COMUNICACIÓN?**<https://www.imsalud.gov.co/web/>Reporte de corrupción, opacidad y fraude 

Diligenciar el formulario



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**
**6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.**

- En las reuniones anteriores no se habían estipulado compromisos o requerimientos por parte de la asociación de usuarios.

**PROPOSICIONES Y VARIOS**
**7. Proposiciones y varios**

- Se solicita de parte de la asociación, en especial de la sra Gloria Ramírez, que la ESE IMSALUD realice una campaña de socialización en relación a la presencia de los Equipos Básicos en Salud, ya que en algunas ocasiones muchos de los habitantes del barrio San Martín no permiten que estos equipos puedan brindar los servicios ofertados pues no se ha realizado un respectivo perifoneo.

- Se solicita que se considere la posibilidad de contar con otra auxiliar en el servicio de toma de muestras ya que a veces hay bastantes usuarios y una sola auxiliar hace que el proceso sea demorado.

**8. Evidencias fotográfica de participación:**

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**
**17/09/2025 – 2:30 PM**



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
Gloria Amparo Ramírez Durán	60.354.297	3163312871	Gloria Amparo Ramirez
Belen Corina Contreras	27 633936	3243884372	<del>Belen Contreras</del>
Walter Ines Arias Vca.	60362449	3102910369	Walter Ines Arias
Hardeny Calixto T.	60324313	3114986170	Hardeny Calixto Torres
Josefina Balaguera M	60303117	3219520392	Josefina Balaguera
Kan Kelly Cella Seng	1090513326	3213400089	Kan Kelly Cella Seng