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

FECHA:	**ENERO 21 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8: 0 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:9 AM**
UBA/IPS:	**AEROPUERTO**		

Objetivo de la reunión:	**Socialización plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 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. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Hoy 21 de enero 2025 me reuní con la asociación de usuarios de la IPS Aeropuerto, se dio inicio con la presentación de la promotora siau, se da explicación del portafolio de servicios de la IPS.

La Sra. Ana trina solicita a Imsalud el funcionamiento del call- Center, para descongestionar el WhatsApp. Y la poda de árboles frente de la Ips. A continuación el Dr. Daniel Duran nos habló del plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2025.
Se evaluó el evento, se agradeció la asistencia y participación a la asociación.
Se dio por terminada la reunión a las 10am

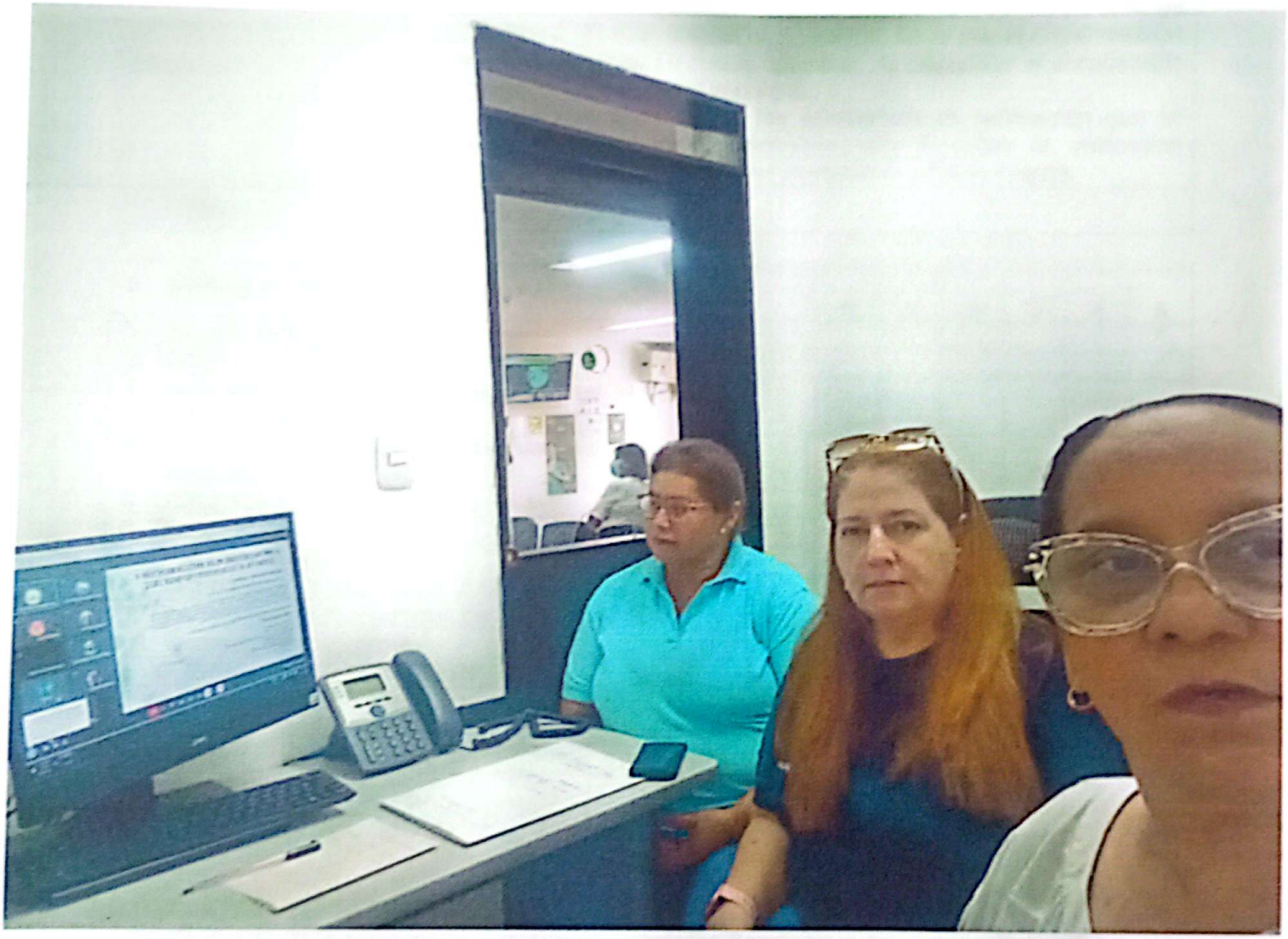
Powered by CamScanner

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ana Trina Pérez R	60378480	3176954099	Ana Trina P. R
Sofia Bastidas	PT5690721	312-5109434-30.	
Ana Yamira Lopez	60 305 004	3172376477	

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-08 Versión: 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	Fecha: 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	27- Enero 2025
Nombre del evento:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2025.
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo **0** la menor puntuación y **5.0** la mayor).
IPS/UBA	AEROPUERTO

1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR	0	1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio del tema						X
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas						X
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes						X
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación						X
5. Utilización de las ayudas educativas						X
6. Puntualidad						X
7. Presentación personal						X
8. Da a conocer la agenda de la capacitación						X
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes						X
10. Dominio total del tema						X
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN						
1. Cumplimiento de la agenda propuesta						X
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica						X
3. Utilidad de la capacitación						X
4. Logro del objetivo propuesto						X
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras						X
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO						
1. Hora de inicio: puntualidad						X
2. Atención general recibida						X
3. Entrega de material necesario						X
4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES						
Ninguna						

Powered by CamScanner

FECHA:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**7:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 7:30 am del día 21 de enero de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BANCO ARENA, con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista donde se observa que falto una de las integrantes, la cual desde el año anterior ha tenido constante inasistencia, de esta forma de acuerdo con lo establecido se da por entendido que ya no pertenecerá a la asociación, de igual manera asistieron la mayoría de los miembros.
2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** teniendo en cuenta que con este encuentro mensual se inician las actividades que competen a la asociación, se les recalca a los integrantes que esta será la primera acta a realizar, la cual se le dará lectura y aprobación en el siguiente encuentro por los mismos.
3. **Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:** La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo a los cuales se les extendió la invitación al primer encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 21 de enero del 2025, enviando recordatorios individuales, con el fin de confirmar la asistencia de los integrantes, cabe resaltar que estos fueron dados diariamente para recalcar la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

responsabilidad con el colectivo.

4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** Partiendo de la necesidad de llegar a más personas como colectivo en consenso con los integrantes se conversó sobre que estrategias funcionarían para vincular a más personas, esto con el fin de que ellos como participes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar seria colocar en la cartelera informativa la convocatoria a usuarios y que en las charlas diarias se haga énfasis en la misma, con el fin de que los usuarios conozcan de que se trata la asociación y por ende se motiven a pertenecer y participar de los temas que competen a la salud y su comunidad en general.
5. En el espacio de la reunión fueron presentadas las diapositivas que corresponden a los temas que serían explicados, en primer lugar se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de replicar esta información, tomando como referencia las bases para exigir sus servicios, partiendo de la importancia de que estos conozcan sus responsabilidades como usuarios de la IPS, de esta forma se les explico que los usuarios tiene derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de ningún tipo de maltrato u ofensa de parte de los funcionarios, así mismo se les debe brindar la información clara, es decir darles a conocer cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos, autorizaciones, droguerías y entre otros, teniendo en cuenta que la atención recibida debe ser de calidad sin limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido, con el fin de que puedan expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

   Por otro lado, se recalca que así como los usuarios tienen derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud incluyendo alimentación saludable, ejercicios, evitando productos que inestabilicen 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 presentes, mejorando así los diagnósticos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Seguidamente se retomaron los tramites y servicios que se ofrecían en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de aguaclara a la cual los usuarios pertenecen y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnosticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a que la población es pequeña. 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 a 11 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, cabe resaltar que estos chequeos son realizados por esta cuando las edades son números impares de otra forma los ejecuta el médico, con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas, explicando los horarios de atención de la IPS, en primer lugar se menciona que medico esta disponible todos los días, al igual que odontología y jefe de enfermería los martes y jueves de 7:00am a 3:00pm Por otra parte teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada específicamente para que de manera remota se pudiera socializar el plan anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano la cual fue iniciada específicamente a las 8:00 am, para lo cual los integrantes de la asociación asistieron a la IPS y mediante la promotora SIAU se conectaron a esta, con el fin de que accedieran a la socialización, en primer lugar se dio un tiempo de espera mientras se conectaban los faltantes, en este espacio se procedió a hablar con los integrantes para comentarles de que se iba a tratar la reunión, como iba a ser la dinámica de la jornada, conversarles sobre los respectivos derechos y deberes del usuario, dando comienzo al encuentro a las 8:30 am, el monitor de esta les converso que este era de gran importancia para contribuir en la lucha contra la corrupción debido a que a través de este se crearon diversas estrategias con base a esta lucha la cuales no permiten que este tipo de conducta se siga perpetuando, esto con el fin de mejorar la atención de los usuarios, recalcando que una de los principales facilitadores en esta fue los canales de denuncia impuestos por la ese imsalud para que los usuarios los cuales hacen veeduría de los diferentes procesos manejados pudieran a través de la página depositarán sus sugerencias, peticiones, quejas y reclamos ya sea de forma anónima o nombre propio, cabe destacar que el monitor que llevo a cabo la reunión procedió a proyectar pantalla y mostrar el paso a paso para que los integrantes de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
la asociación aprendiese este y por ende replicaran la información, teniendo como objetivo que ningún usuario sea víctima de este tipo de actos. De esta forma la persona que llevo a cabo la reunión les explico a los usuarios que de este plan subyacen unos componentes que permiten ejecutarlo, en primer lugar la rendición de cuentas la cual tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre las gestiones realizadas por la comunidad, promoviendo la participación, inclusión e innovación de este tipo de procesos, posibilitando espacios que permiten que los usuarios tengan conocimiento de los avances, recalcando la responsabilidad de la empresa con sus integrantes, tomando como referencia los programas de transparencia, la política y el código de integridad, así mismo el reglamentos internos y la diferente normativa asociada como: ley 1772 de 2014 por medio de la cual se crea la norma de la transparencia y el derecho de acceso a la información, donde se mencionó que mediante la página de imsalud los usuarios podrían visualizar las diferentes rendiciones de cuentas realizadas en años anteriores, también la ley 2195 siendo esta principal para la adopción de medidas en materia de prevención y lucha contra la corrupción, entre otras que permiten respaldar este plan. Por otro lado se procedió a retomar la plataforma estratégica con una vigencia de 2024-2027, la cual describe lo que pretende imsalud a través de su misión la cual corresponde a prestar servicios de calidad sin barreras, con atención segura y humanizada y la visión que plasma el objetivo de ser en el 2028 la institución pública líder en la prestación de servicios de salud con atención humanizada, teniendo en cuenta las líneas estratégicas que corresponde a poseer una salud incluyente, moderna, segura, amigable, líder, unificada y diligente, siendo así tratados los diferentes temas se procedió a dar espacio para que las personas que tenían sugerencias o alguna intervención la pudiera desarrollar, por ende hubo bastante participación de parte de los usuarios los cuales aclararon las diferentes dudas y con este se da por culminada la misma. Después de dar finalización a la capacitación empecé abrir la página de imsalud y recordando como se les había enseñado para acceder al canal de denuncia este con el fin de que pudieran hacerlo por sí mismos y adhieran el conocimiento, por ende fueron pasados al computador para explicarles el paso a paso para realizar las denuncias, por ultimo siendo las 11: 00 am les agradecí por la disponibilidad y la atención prestada al encuentro realizando una encuesta para acatar sus sugerencias sobre la reunión para la cual mencionaron que esta fue muy buena, puesto que permitió que todos pudieran participar, además que la socialización fue adecuada para que ellos no fueran víctimas de ningún hecho de corrupción, sugiriendo que las capacitaciones sigan siendo virtuales para tener la posibilidad de acceder a todas puesto que a veces les cuesta trasladarse a foros fuera de la zona, así mismo que la jornada sea un poco más corta puesto a temas laborales, también aprovechando el espacio se procedió a renovar el acta de constitución donde se les explica a los usuarios que debido a que una integrante la cual se incorporó con anterioridad no había sido egresada al acta formal teniendo en cuenta que era manejado de forma diferente, por ende se requiere renovar está apuntando los integrantes que quedaran en la misma dando lectura al acta

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

recordando que es una asociación de usuarios y los requisitos para pertenecer a esta, finalizando la reunión general específicamente a las 11:30am.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior: teniendo en cuenta que este es el primer encuentro del año de la asociación no hubo un acta anterior, esta será consignada como la primera, de esta forma se les explica a los integrantes que en el próximo encuentro según el cronograma enviado por el grupo se realizara lectura para la aprobación de esta, por ende se harán las respectivas gestiones según propuestas realizadas en la reunión, con el respectivo seguimiento, enviado a las entidades correspondientes.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:



Figura 2: INICIO DE LA REUNIÓN



Figura 1: CAPACITACIÓN VIRTUAL



Figura 3: DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Figura 4: APLICACIÓN DE ENCUESTAS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
En la reunión los participantes mencionaron que respecto a la IPS ellos consideran que la infraestructura se encuentra en buen estado, recalcando que se presta una excelente atención, por ende no hay una proposición sobre la misma, sin embargo recalcan la posibilidad de proponer si corresponde a la empresa que se pueda realizar una fumigación en la zona, puesto que ellos mencionan que averiguando esta se podría gestionar con imsalud, teniendo en cuenta que esta es zona rural donde se produce diversos cultivo y actividades que generan la proliferación de insectos, por esto consideran de gran importancia que puedan realizar una fumigación por la zona, con el fin de prevenir dengue o enfermedades asociadas.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25 DE FEBRERO 2025**

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-06 Versión: 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	Fecha: 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	21/01/2025
Nombre del evento:	Socialización Plan Anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo **0** la menor puntuación y **5.0** la mayor).
IPS/UBA	IPS BANCO ARENA

1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Conocimiento y dominio del tema					X	
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas					X	
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes						X
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación						X
5. Utilización de las ayudas educativas						X
6. Puntualidad						X
7. Presentación personal						X
8. Da a conocer la agenda de la capacitación						X
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes						X
10. Dominio total del tema					X	
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN						
1. Cumplimiento de la agenda propuesta					X	
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica						X
3. Utilidad de la capacitación						X
4. Logro del objetivo propuesto						X
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras						X
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO						
1. Hora de inicio: puntualidad						X
2. Atención general recibida						X
3. Entrega de material necesario						X

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

que las capacitaciones sigan siendo virtuales. Pero un poco mas cortas

Scanned with CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Oscar Dario Echeverri G	96.187.331	3157864822	Oscar Echeverri
elisapaola quintero	1094328291	3217515855	elisapaola quintero
mireya valencia	37396774	3174757486	mireya valencia

Scanned with CamScanner

FECHA:	**08 DE FEBRERO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS BELEN**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS BELEN siendo las 9:40 Am con el personal convocado.

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

NOMBRE Y APELLIDOS	CÉDULA	DIRECCIÓN	NÚMERO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Sandra Patricia Gonzalez Rodriguez	27.683.520	av 21 # 26-20 barrio belen	3508917252	dan6jan6san6@gmail.com
Heidi Adriana Sanchez Ramirez	60.398.810	calle 21 # 28-39 barrio belen	3174595164	Sanchezheidi719@gmail.com
Juana Barbara Ramirez	60.302.597	calle 21 # 28-39 barrio belen	3107008234	Barbararamirez22308@gmail.com
Michelle Fernanda Piña Querales	pt. 5128624	av 28 # 23-17 barrio belen	3227357421	Michi-16.15@hotmail.com

Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.

El día de hoy contamos con la integración de las siguientes personas que desean apoyar y hacer parte de esta junta de ASOCIACIÓN DE USUARIOS en representación de la IPS BELEN

Hay quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

El día de hoy contamos con la presencia de la señora ASTRID AGUIRRE Presidenta de la Asociación de Usuarios de la ESE IMSALUD.

EN presencia y acompañamiento de la SRA COORDINADORA de la Unidad Básica Loma de Bolivar Doctora, YORLEY QUINTERO LOZANO quien hace parte de nuestro equipo de trabajo de la ESE IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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

3. RESPONSABLES:

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

4. DEFINICIONES:

Asociación de Usuarios: Agrupación de personas que de forma libre y autonoma se comprometen a representar a los Usuarios en las UBA e IPS, realizando, seguimiento a la prestación de los servcios de Salud en el marco de la oportnidad y calidad como lo contempla la norma.

Comunidad: Conglomerado de personas que habitan en un territorio, llamese barrio, vereda, comuna o municipio y comparten varias cosa en comun.

Control Social: Es un derecho y un deber que corresponde tanto a ciudadanos individualmente, como a las organizaciones civiles y comunidades organizadas que se expresan a través de las veedurias y gestión.

Veeduria Ciudadana: Se entiende por veeduria ciudadana el mecanismo democratico de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, frente a las autoridades : Administrativas, politicas, judiciales, electorales y legislativas, así como la convocatoria de las entidades públicas, privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Se debe tener en cuenta la conformacion, reactivacion y fortalecimiento de la asociacion 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 participacion comunitaria, asi 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 Veedurias son conformadas por los miembros de las asociaciones de usuarios, encargados de hacerle control y seguimiento a los gastos publicos realizados en la institución.

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

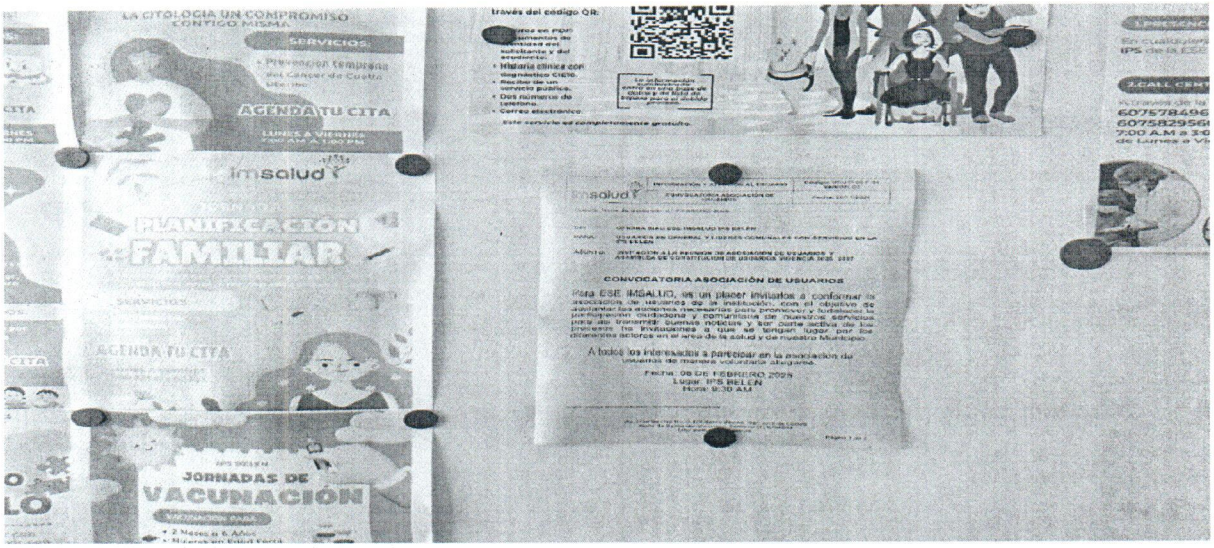
6.1 CONSTITUCIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
1.Convocatoria de Usuarios	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. **Nota:** En la convocatoria se indicará, fecha, lugar, hora de reunión y quienes quiera participar deben cumplir 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.	Promotor SIAU	Formato Convocatoria a usuarios USU-P-03-F-05

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

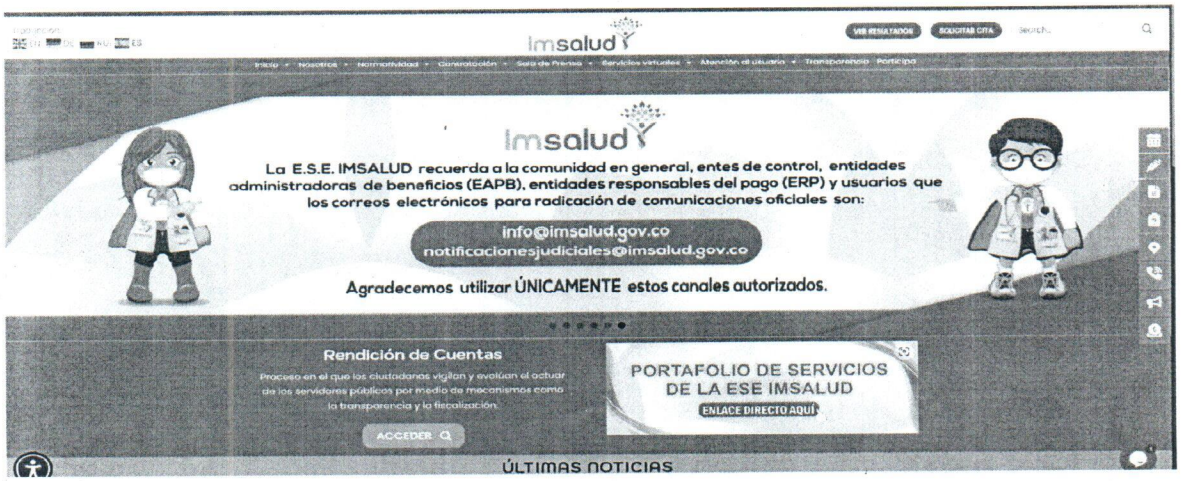
Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
	• Ser mayor de edad. • Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones. Los Usuarios interesados en participar se deben inscribir en la oficina SIAU de las UBAS e IPS. Para este fin se debe disponer de un formato en Excel que le permita registrar los datos del usuario para que facilite la convocatoria a la asamblea general. **Nota:** 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.		
2.Asamblea para constitución de la asociación de usuarios.	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. 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	Apoyo Profesional a la Gestión Administrativa SIAU Promotor SIAU	Formato Acta de Constitución de Asociación de Usuarios USU-P-03-F-01 Formato Listado de Asistencia TIC-04-M-03-F-05

SE INVITAN POR LOS MEDIOS DE LA IPS EN CARTELERA, CHARLAS DIARIAS Y DEMAS USUARIOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

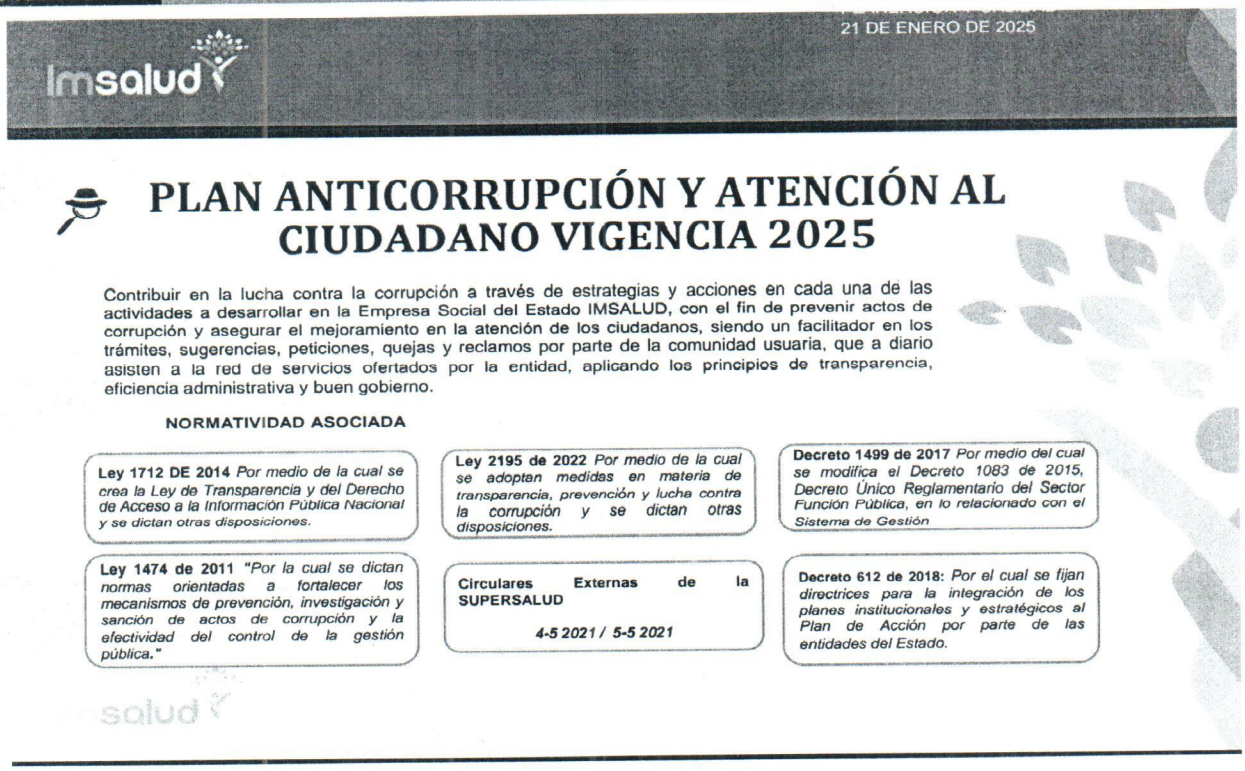
- Se completa el formulario digital escribe el correo electrónico correctamente; para que allí sea enviada.

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

TRANSPARENCIA PARTICIPA

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

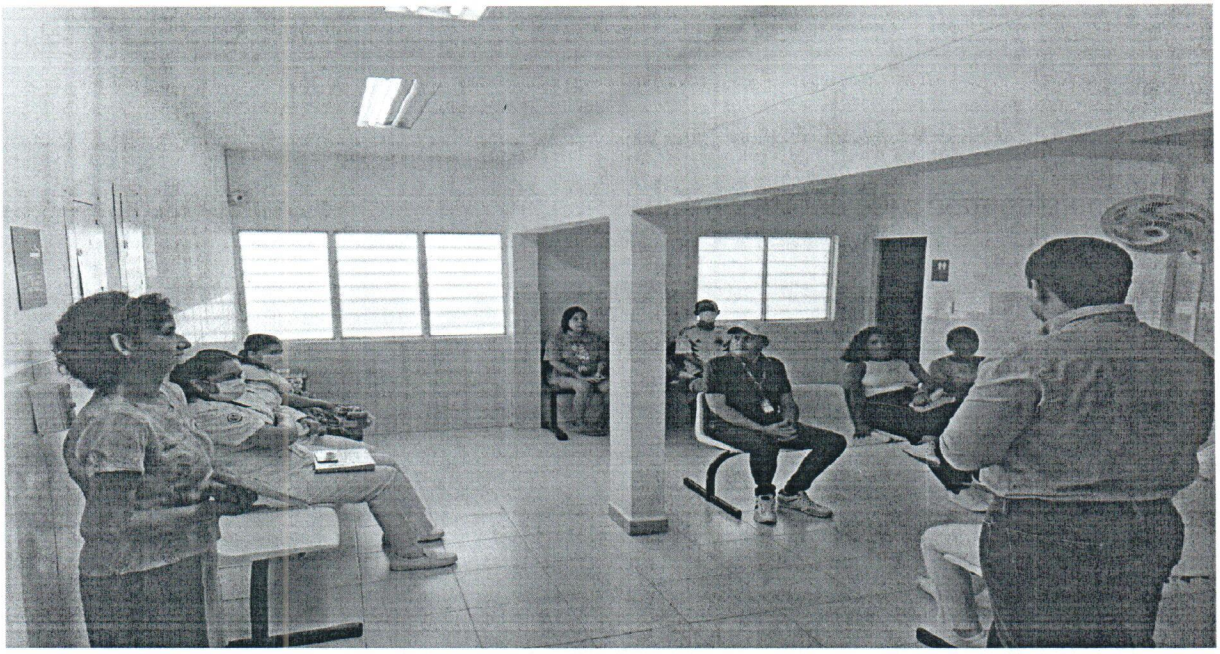




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

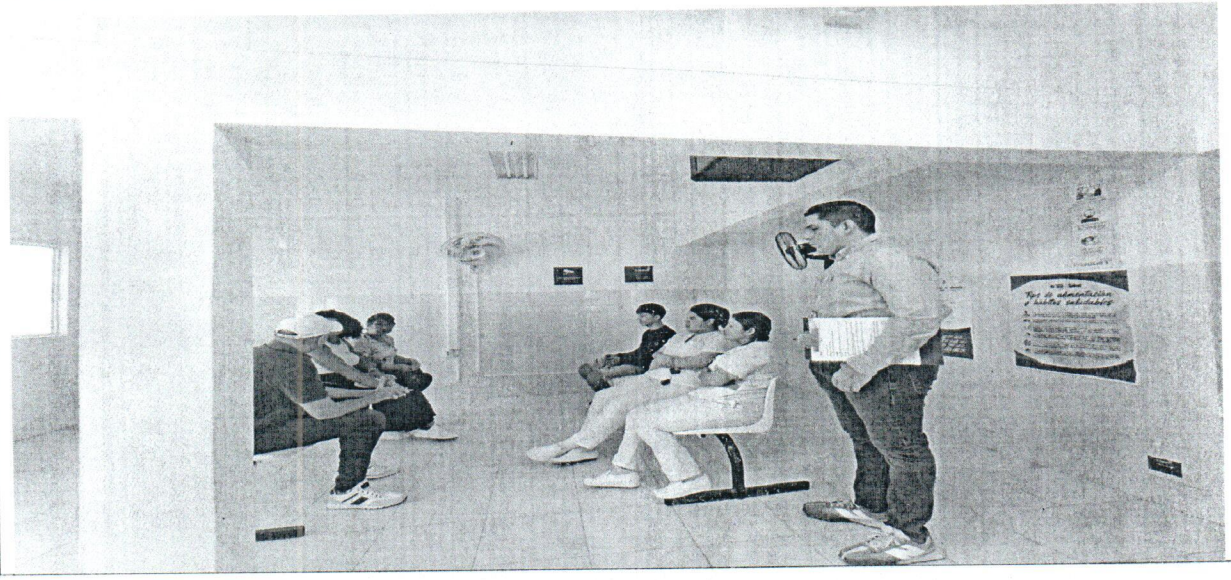
Se reitera el compromiso institucional de ofrecer servicios profesionales de calidad acorde a la necesidad del usuarios, se informa de manera formal sobre la presente acta de asociación que el horario de atención en la ips de belen es de 7:00am a 3:00 pm de lunes a viernes y sábados de 7.00am a 11 am, ahora bien la hora de agendamiento médico se trabaja segun espacio de servicio en la ips, como se informa el nuevo numero de wtatsapp 3243944563 y que debe estar el paciente en sala 20 minutos antes de su cita, se ofrecen portafolios de servicios para que los usuarios y la comunidad puedan acceder de manera fácil y ágil, de igual manera se recomienda el uso adecuado para agendamiento de citas en la ese imsalud ya sea por la pagina oficial https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al o por medio del call center en horario comprendido de 7:00 am a 3:00pm por el nuevo numero de wtatsapp 3243944563 para cualquiera de las ips de la red de imsalud. De manera presencial todos los dias desde la 7:00 am segun cumplimiento de agenda en su momento por el servicio ofrecido en facturacion. Segun disponibilidad.

FOTOGRAFIAS DE PARTICIPACION



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS

Se recomienda el buen uso del tapabocas dentro de las instalaciones de la ips dado al alto número de pacientes con enfermedades respiratorias en la ciudad de Cúcuta, se informa que siempre que se puede colaborar con el uso de tapabocas y tengamos de sobra se dará a la comunidad sino existe en despensa no se dará y deberá ser asumido por el usuario que visite la ips, bajo reglamento de ingreso a la ips que se estable en la puerta principal. Se invita a la comunidad de replicar los servicios GRATIS que tenemos en la ips. Se finaliza la reunión firman como soporte de asistencia y evidencia fotográfica por participantes.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	15 DE MARZO DEL 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Edwin B Cepeda	88.249.741	3108827740	
Sandra Gonzalez	27683520	3208917532	
Gloria Isabel Duarte	60342965	3122675884	
Barbara Ramirez	60302197	310 7008234	
Michelle Pina	51286 24	3227357422	
Heidi N. Sanchez	60398610.	3174595164	

ELABORADO POR:

BRANDON ESTIBEN BARBOSA COLMENARES
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LAS ACTIVIDADES DE ATENCION AL USUARIO EN LAS UNIDADES BASISCAS DE LA ESE IMSALUD -IPS BELEN

FECHA:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**1**
HORA INICIO:	**8AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12AM**
UBA/IPS:	**BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	**SOCIALIZACION PLAN DE ANTICORRUPCION**

Se envía información por el grupo de la asociación de usuarios de la ips BELISARIO, con el fin de socializar el plan anticorrupción transparencia y atención al ciudadano .

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Ese día por motivos de fallas en el internet ningún representan de de la asociación de usuarios de la ips Belisario se pudo conectar a la reunión

PROPOSICIONES Y VARIOS

EVEDENCIA FOTOGRAFICA





PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

NO SE ENVIAN FIRMAS PUES NADIE SE PUDO CONCECTAR

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

FECHA:	**ENERO 21 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8: 0 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:9 AM**
UBA/IPS:	**AEROPUERTO**		

Objetivo de la reunión:	**Socialización plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 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. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Hoy 21 de enero 2025 me reuní con la asociación de usuarios de la IPS Aeropuerto, se dio inicio con la presentación de la promotora siau, se da explicación del portafolio de servicios de la IPS.

La Sra. Ana trina solicita a Imsalud el funcionamiento del call- Center, para descongestionar el WhatsApp. Y la poda de árboles frente de la Ips. A continuación el Dr. Daniel Duran nos habló del plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2025.
Se evaluó el evento, se agradeció la asistencia y participación a la asociación.
Se dio por terminada la reunión a las 10am

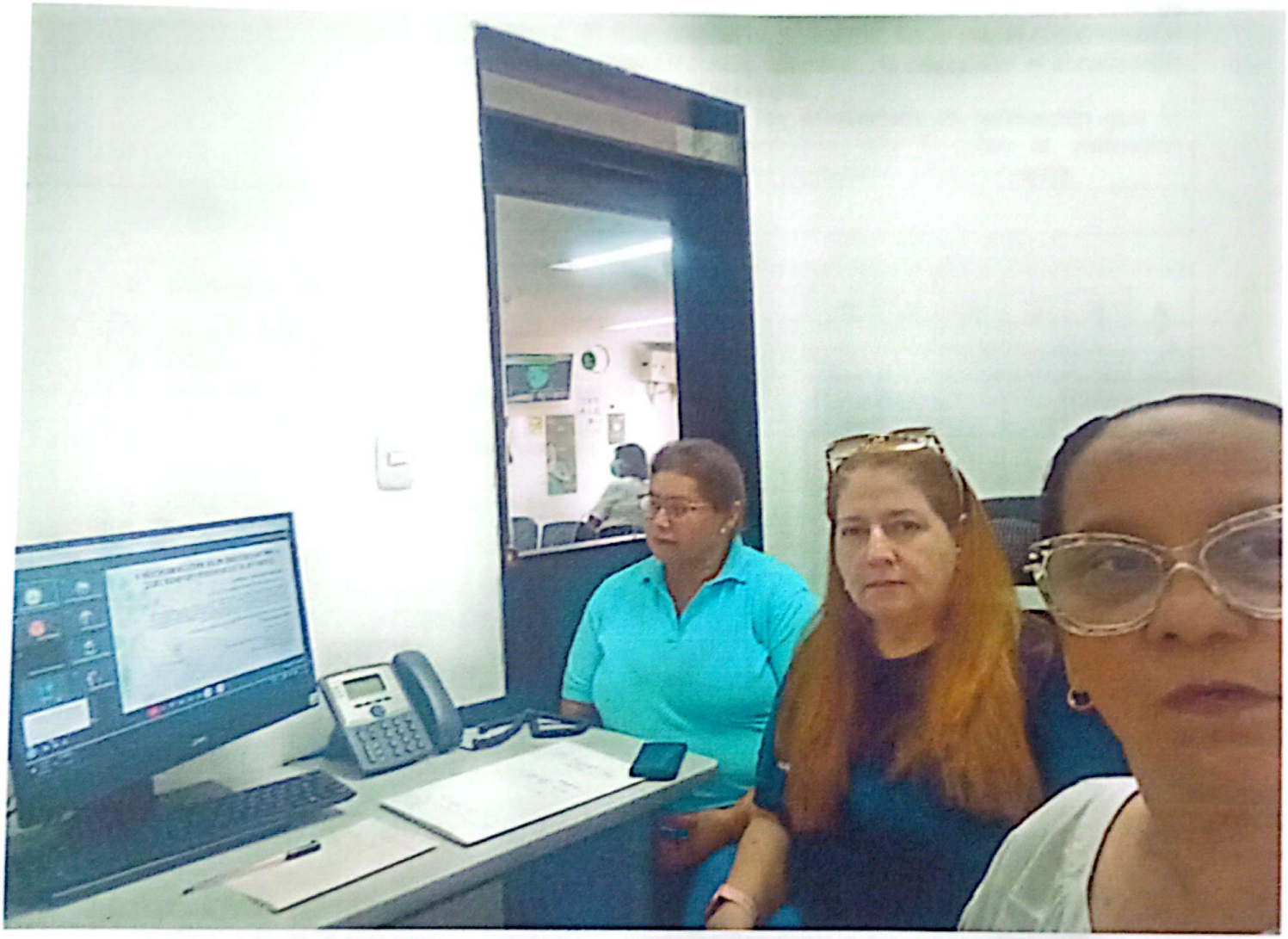
Powered by CamScanner

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ana Trina Pérez R	60378480	3176954099	Ana Trina P. R
Sofia Bastidas	PT5690721	312-5109434-30.	
Ana Yamira Lopez	60 305 004	3172376477	

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-08 Versión: 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	Fecha: 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	27- Enero 2025
Nombre del evento:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2025.
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo **0** la menor puntuación y **5.0** la mayor).
IPS/UBA	AEROPUERTO

1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR	0	1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio del tema						X
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas						X
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes						X
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación						X
5. Utilización de las ayudas educativas						X
6. Puntualidad						X
7. Presentación personal						X
8. Da a conocer la agenda de la capacitación						X
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes						X
10. Dominio total del tema						X
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN						
1. Cumplimiento de la agenda propuesta						X
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica						X
3. Utilidad de la capacitación						X
4. Logro del objetivo propuesto						X
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras						X
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO						
1. Hora de inicio: puntualidad						X
2. Atención general recibida						X
3. Entrega de material necesario						X
4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES						
Ninguna						

Powered by CamScanner

|FECHA:	24 ENERO 2025	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	09:30AM	**HORA FINALIZACIÓN:**	11:00AM
UBA/IPS:	IPS BUENA ESPERANZA		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Siendo las 09:30 am del día 24 de Enero de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA…. O IPS…con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista,** Se realiza un cordial saludo a los asociados, verificando la asistencia con un llamado a lista a los participantes en la reunión de asociación en la que asistieron los usuarios. el Sr. ROSO RAMÍREZ, la Sra MARIA VICTORIA GARCIA y el Sr. JORGE MARIO OVANDO en representación de su madre asociada Sra. MARTHA OLIVA ENRIQUE que se excuso por cita medica, se le hace la invitación a vincularse y participar en la asociación en la que acepta el usuario.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria a la reunión, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de whatsapp en el cual se encuentra los ingredientes del colectivos y llamada telefónica y se extendió la invitación al encuentro mensual, el cual se realizara el día 10 de enero del 2025, así mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuario|s**.**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Seguidamente se retomaron los tramites y servicios que se ofrecen en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS , además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en cada punto de atención ya sea en las IPS.

Continuamente se les menciona el portafolios de servicios que presta la IPS disponibles gratuitamente los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología promoción y mantenimiento, vacunación, transporte asistencial como móvil de ambulancia, donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, esto con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas Por otra parte, se les comunico sobre los mecanismos de participación haciendo énfasis en el buzón de sugerencias en el cual se recepcionán sugerencias y felicitaciones, conjuntamente este es el mecanismo más cercano a la población,además se les explica como es el manejo de este mencionando que el usuario diligencia el formato, lo deposita y se le da apertura semanalmente en presencia de un usuario y un funcionarios además del promotor SIAU, continuamente es sellado con una tirilla, los hallazgos son enviados al correo correspondiente para dar seguimiento y su respectiva respuesta al usuario, por otro lado se recalca que también se puede participar mediante mecanismos telefónicos como: 578480 el cual corresponde a la ESE IMSALUD, directamente en la oficina de servicio de información y atención al usuario, por chat en la página de imsalud en opción PQRSDF y con la promotora SIAU de la UBA, enseñándoles como puede colocar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, así mismo se les da a conocer la misión y visión de IMSALUD y las líneas estratégicas las cuales se enfocan en la atención incluyente, moderna, segura, amigable, líder, unificada y diligente. También se mencionó que el nombre de asociación de usuarios iba a ser reemplazado por alianza de usuarios que este se encontraba en aprobación, así mismo se les hablo sobre la importancia de vincular representantes de la comunidad en la misma.

Se les presenta la nueva JEFE de Promoción y mantenimiento de la salud de la IPS, También se les comunica a los asociados el nuevo convenio de prestación de servicios de la ESE IMSALUD en las IPS y UBAS a los usuarios de EPS sanitas y Compensar subsidiada y contributiva , brindando servicio atención al cumplimiento del derecho a la calidad sin barreras , y informar a la comunidad la atención de los servicios para los usuarios de estas EPS.

✓ En segundo lugar se les realizo la retroalimentación con los usuarios que no asistieron a la capacitación virtual en linea el día 21 de enero en la IPS Floresta , en la que se capacitaron sobre los temas de; **PLAN CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
CIUDADANO (PAAC) vigencia 2025 y CONTROL SOCIAL EN SALUD (RENDICIÓN DE CUENTAS). En la que se informa sobre (PAAC) PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Contribuir en la lucha contra la corrupción através de estrategias y acciones en cada una de las actividades a desarrollar en la Empresa Social del Estado IMSALUD, con el fin de prevenir actos de corrupción ya segurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos,siendo un facilitador en los trámites,sugerencias,peticiones,quejas y reclamos por parte de la comunidad usuaria, que a diario asisten a la red de servicios ofertados por la entidad,aplicando los principios de transparencia,eficienciaadministrativaybuengobierno. **Ley1474de2011***"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."***Ley2195de2022** *Por medio de la cual se a doptan medidas en materia de transparencia,prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.* **NORMATIVIDAD ASOCIADALey1712DE2014***Por medio de la cual se crea la Ley deTransparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.* ***Circulares*** **Externasdela SUPERSALUD***4-5 2021 / 5-5 2021* **. Decreto612de2018:** *Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.* . **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Conforme** a la establecido en la Ley1474de2011del Estatuto Anticorrupción y Ley 2195 de 2022,cada entidad del orden nacional, Departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano,que contemplará los siguientes componentes. COMPONENTES 1.Gestión del Riesgo y Debida Diligencia.2.Racionalización de Tramites.3.Rendición de Cuentas.4. Servicio al Ciudadano y Canales de Denuncia. 5.Transparenciay Acceso a la Información Pública y Estado Abierto. 6.Iniciativas Adicionales y Cultura de la Legalidad. **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 20251.GESTIÓN DEL RIESGO Y DEBIDA DILIGENCIA.•POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS** DIE-01-PC-09 V04 Asumimos la administración de riesgos como una herramienta de gestión participativa y dinámica,tanto en la fase de identificación y valoración de los riesgos como en la fase de control y seguimiento a los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados, en cumplimiento de la legislación vigente y en concordancia con la metodología adoptada para tal fin.**Resolución No.555 del 01 de noviembre de 2024**. **•MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN** –Pagina Institucional**https://www.imsalud.gov.co/web/transparencia/control/mapa-de-riesgos-de-corrupcion/**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 20252. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES•POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DIE-01-PC-18 V02 Las entidades de benins cribir sus trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano,dando cumplimiento a la ley 962 de 2005 artículo1ºen la que se contempla:“ Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma,sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Únicode Información deTrámites”.**ResoluciónNo.627del20denoviembrede2024**. https://www.imsalud.gov.co/web/tramites/

TRAMITES OBLIGATORIOS 1. Certificado de Defunción**2.**Certificado de Nacido Vivo**3.**Asignación de cita para la prestación de servicios en salud**4.**Atención inicial de urgencia **5.**Examen de laboratorio clínico**6.**Radiología e imágenes diagnósticas **7.**Historia clínica.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 20255.TRANSPARENCIAYACCESOALAINFORMACIÓN-STRATEGIASDETRANSPARENCIA,ESTADOABIERTO.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decretoreglamentario1081de2015,según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesióno bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Ental sentido las entidades están llamadas aincluir en su plan anticorrupción acciones en caminadaa fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa,como en los servidores públicos y ciudadanos.https://www.imsalud.gov.co/web/

PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2024 -2027

MISIÓN

Prestarserviciosdesaludsinbarreras,conatenciónsegura,humanizadaydecalidad,contribuyendoalapromociónymantenimientodelasaludenCúcuta

VISIÓN

Enel2028serlainstituciónpúblicalíderdeNortedeSantanderenlaprestacióndeserviciosdesaludhumanizadosyconexcelencia,medianteelfortalecimientodeltalentohumano,atenciónincluyente,infraestructurarenovadaymoderna.

PDI2024 –2027“Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho”.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Resolución N°651 del 27 de Noviembre de 2024“Por medio de la cual se adopta la versión 3 de la Política de Participación Social en Salud integrando las Políticas de Servicio y Participación Ciudadana de la ESE IMSALUD”**DECLARATORIA DE LA POLÍTICA** La ESEIMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

se compromete a definir y a desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud,através 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 enarmonía con la política de atención integral en salud–PAIS;estas erá desplegada através de los planes de acción institucional de cada vigencia.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de losprincipios de Buen Gobierno,eficiencia,eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público.

La Rendición de Cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de sugestión,así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, através de espacios de diálogo público. A la vez,la Rendición de Cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información,explicaciones y retroalimentar al gobierno,con evaluaciones y propuestas de mejora,o con incentivos para corregir la gestión,premiar o sancionar los resultados.

MARCO NORMATIVO RENDICIÓN DE CUENTAS LEY 1757 DE 2015

"*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" Art. 48 –Art. 57***LEY 1712 DE 2014 *"****Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.* **LEY 850 de 2003 "***Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"***CONPES3654 DE 2010 "***Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos* MANUAL UNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS V.02-DAFP –FEBRERO 2019**DECRETO 1757 DE 1994"***Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1del artículo 4del Decreto-ley 1298 de 1994.*

ELEMENTOS QUE CONFORMAN UNA RENDICI**ÓN DE CUENTAS**

Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión,sus resultados y los avances en la garantía de derechos.**Dialogar** con los grupos de valor al respecto para explicar y justificar la gestión,preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de en cuentro,complementados,si existen las condiciones,conmedios virtuales. **Responder** por los resultados de la gestión através de la definición y determinación demecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales,con el objetivo de atenderlos compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios dediálogo.

ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

APRESTAMIENTO
La ESEIMSALUD aplicar el autodiagnóstico delMIPG, el cual arrojará el resultado del nivel de perfeccionamiento de este proceso y de acuerdo con ellos econformar á el equipo líder en el que participa Planeación,Prensa,Sistemas,SIAU,Docencia,Subgerencia Administrativa, subgerencia de atención ensalud,Control Interno yContratación.

DISEÑO El equipo de trabajo,propondrá el contenido mínimo del informe a presentar,para preparar la información de forma sencilla,clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Asimismo,se diseñará el modelo a implementar para la audiencia

PREPARACION Se preparará y publicará el informe preliminar para revisión por parte de la ciudadanía general,lo cual,se informa a través de redes sociales,correo electrónico,mensajes de texto a una muestra de los usuarios de la E.S.E.y contratistas.

ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EJECUCIÓN
•**Fecha de realización**: Mayo de 2025.
•**Lugar:**Medios Tecnológicos activados y Canales de información de forma remota en especial Facebook y Presencial.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
Todos los participantes podrán hacer evaluación de la audiencia através del formato previsto para tal fino de la evaluación en línea en la página web micrositio rendición decuentas. La oficina asesora de planeación y calidad,con solidará y presentará los resultados del proceso de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía al gerente y alta dirección,con el objetivo de analizar toda la información resultante del proceso.

DOCUMENTOS INTERNOS RENDICIÓN DE CUENTAS
Estrategia de la Rendición de Cuentas
Reglamento Interno de la Rendición de Cuentas

PROPOSICIONES Y VARIOS

7. Proposiciones y Varios, se solicita 5 sillas plásticas que se requiere para dar solución a la necesidad presente mejorando la calidad de atención al usuario y de la asociación de usuarios en la reuniones.

8. Evidencias fotográficas;

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
 	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 21 de FEBRERO 2025 (Consensuada con los representantes de la asociación de usuarios)

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Maria Victoria Garcia	37222313	3173790914	Victoria Garcia
Rosa Romero M	1.993.766	3108003560	
Jorge Moreno	13392604	3102059133	

FECHA:	**21 DE ENERO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00AM**
UBA/IPS:	**IPS CECI**		

Objetivo de la reunión:	**Conocer y fortalecer el plan anticorrupcion y atención al ciudadano 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. Capacitación virtual de la socialización del Plan anticorrupcion .
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

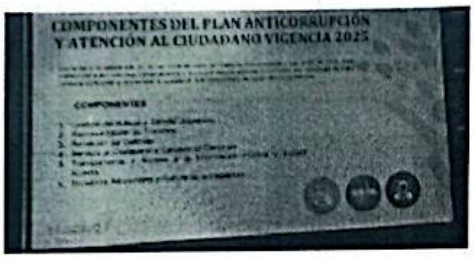
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

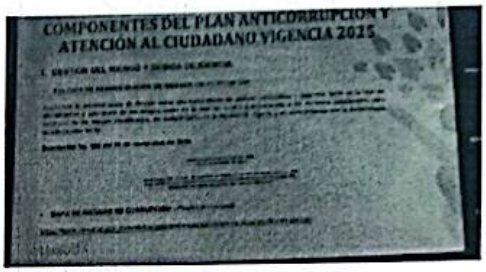
1. Siendo las 8:00 AM del día Martes 21 de enero del 2025 en las instalaciones de la IPS CECI, se realiza reunión de asociación de usuarios, se verifica asistencia se cuenta con tres integrantes de la asociación presentes están el señor Luis Alejandro Gómez Mendoza, Luis Alfredo Bonilla y la señora María Carrillo, y es dirigida por la promotora SIAU de la IPS CECI María Hilda Velandia Rozo.
2. Se hace revisión del acta anterior y se da aprobación a la misma, se evidencia que de las solicitudes anteriores no se ha recibido respuesta alguna.
3. El medio de convocatoria de la reunión se hizo a través presencial y Whatsapp, donde se notifica que a través virtual se realizara la Socialización Plan Anti corrupción, Transparencia y Atención al ciudadano, liderado por el ingeniero Jose Daniel Duran Solano de la oficina de Planeación.
4. En cuanto a las estrategias se hace en las charlas diarias invitando para que participen los jóvenes y demás usuarios, Sin embargo cada uno se compromete traer un usuario para la próxima reunión ya que en mayo se debe renovar la Asociación.
5. Se les explica a los asociados los derechos y deberes, los tramites, el portafolio de servicios y temas del sistema general de seguridad social que se prestan en nuestras ips y Uba.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Se dio inicio a la capacitación con el Ingeniero Daniel donde les informa a través de diapositivas que son muy claras, entre ellos los componentes del plan anti corrupción y atención al ciudadano vigencia 2025: normativa, Componentes: 1. gestión de riesgos y debida diligencia, 2. racionalización de tramites, 3. rendición de cuentas, 4.el servicio al ciudadano y canales de denuncia estipulado en el art 76 de la ley 1474 de 2011, donde toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y solucionarlas quejas,sugerencias,y reclamos que los ciudadanos formulen siempre que se relacionen con la misión de la entidad. 5. transparencia y acceso a la información pública y estado abierto, 6. iniciativas adicionales y culturales de la legalidad.









Se les dio a conocer la plataforma estratégica de este cuatrienio 2024-2027 donde se evidencia la misión y visión con su lema: LO QUE DEBE HACERSE, REQUIERE SER BIEN HECHO.



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se dio la participación de los asociados de las diferentes ips donde despejaron y aclararon dudas, también se les da a conocer el QR para que participen en la construcción del plan anti corrupción y atención al ciudadano vigencia 2025.

El señor Luis Bonilla da agradecimiento por la capacitación realizada diciendo que sirve para refrescar los conocimientos y le da gracias a sra por aclararle al señor Lombarila, que ella siempre se daba información de las reuniones que ella como anterior representantes de las asociaciones.



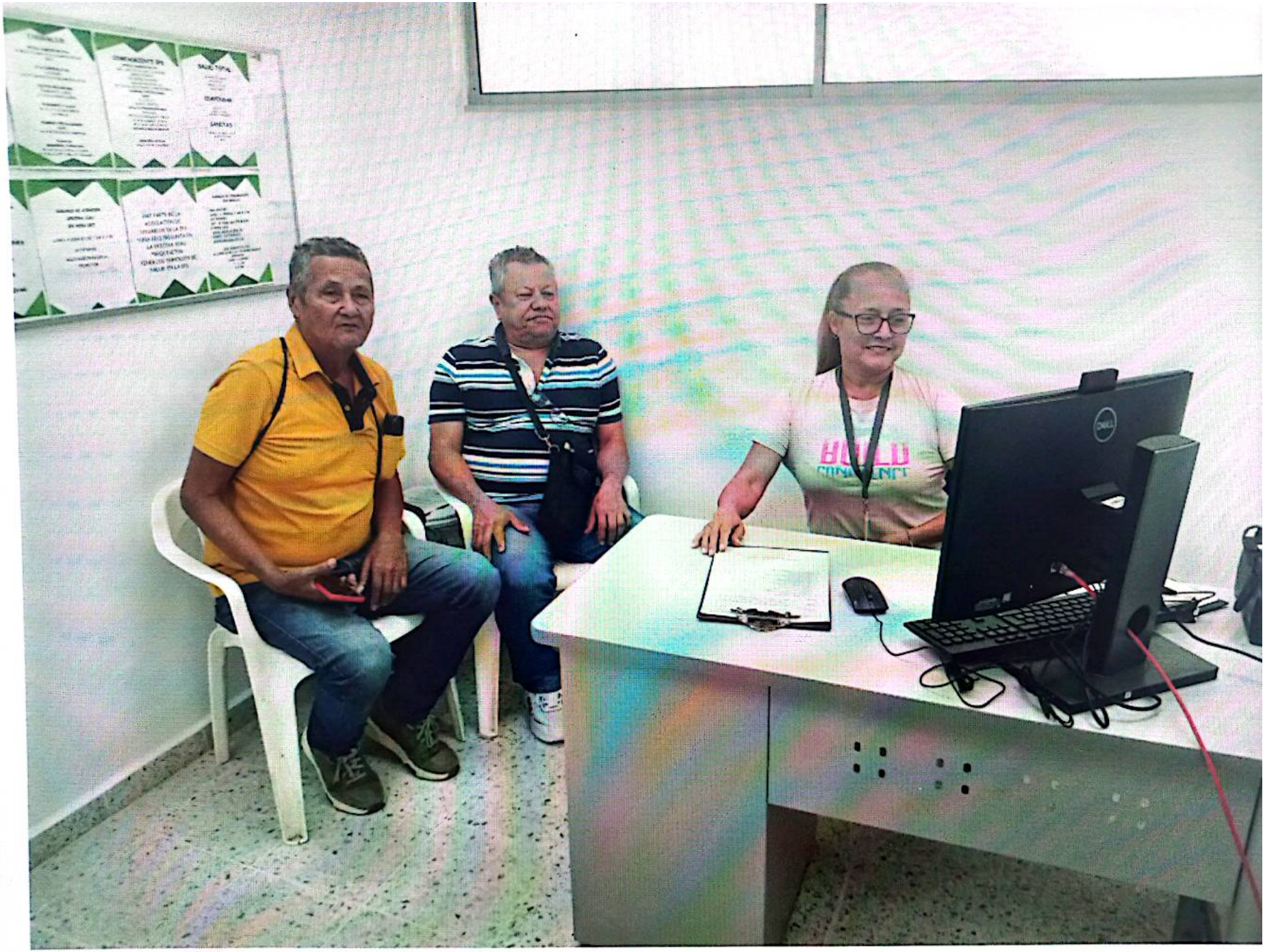
Ya para terminar el Ingeniero Jose Daniel les dice a los asociados que se debe continuar con la mejora continua valga la redundancia agradeciendo a todos los presentes.
Siendo las 11:00 AM se da por concluida la reunión firmando los presentes.

Powered by CamScanner

PROPOSICIONES Y VARIOS	
1. sillas y aire acondicionado para el auditorio. 2. cambio de ventiladores en sala de espera. 3. solicitud de la reja para la parte de atrás frente al auditorio. 4. solicitud del vidrio de la puerta ubicada en la parte exterior de la ips. 5. continuar las capacitaciones virtual en cada ips.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**FEBRERO 21/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Luis Alejandro Gómez Mendoza.	13640858	3146674630	
Luis Alfredo Bonilla.	13236638	3114807847	
Maria Antonia Carrillo.	60344202	3156635844	
Maria Hilda Velandia R.	60408488	3134631917	

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-06. Versión: 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	Fecha: 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	ENERO 21 DEL 2025
Nombre del evento:	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO vig 2025
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo 0 la menor puntuación y 5.0 la mayor).
IPS/UBA	IPS CGCI

1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR	0	1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio del tema					X	
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas					X	
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes					X	
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación					X	
5. Utilización de las ayudas educativas					X	
6. Puntualidad				X		
7. Presentación personal					X	
8. Da a conocer la agenda de la capacitación					X	
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes					X	
10. Dominio total del tema					X	
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN						
1. Cumplimiento de la agenda propuesta				X		
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica					X	
3. Utilidad de la capacitación					X	
4. Logro del objetivo propuesto					X	
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras					X	
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO						
1. Hora de inicio: puntualidad				X	X	
2. Atención general recibida					X	
3. Entrega de material necesario					X	

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
ES importante que se sigan dando las capacitaciones así virtual y podamos participar todos desde cada IPS.

Powered by CamScanner

Powered by CamScanner

FECHA:	**25- 01.2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:30**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:20**
UBA/IPS:	**CUNDINAMARCA**		

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

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria a la reunión
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud.
6. Informe de seguimiento a compromisos de las sugerencias solicitadas en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios. Se visibiliza en la agenda, pero no se cambia el nombre en el espacio correspondiente
8. Evidencias fotográficas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:30 el día 25 de enero 2025 se da inicio a la reunión de asociación de usuarios de LA IPS Cundinamarca donde asistieron los usuarios: JAVIER SUAREZ, , YURLEY LINDARTE ,ROBERTO CARRASCAL, CELINA REYES,se les da la bienvenida por serla primera reunión del año, donde se les da conocer como todos los meses de cada reunión los deberse y derecho dando así el comienzo de la reunión donde los usuarios de la asociación nuevamente se quejan de los porque no están los ventiladores de la sala de esperara los miembros de la asociación manifiestan que como hubo cambio de oficina Siau se solicita sillas para la comodidad de las reuniones mensuales que las reuniones siempre de pie. Solicitan, en la reunión que se realizó se manifiesta que nuevamente se dejen el medico de ocho (8) y que el horario sea el mismo de 7 a 3 de la tarde que se están presentando muchos atracos, muertes, riñas, atracos y amenazas, ya casi los usuarios no quieren asistir en las horas de la tarde a medico

1. **Llamado a lista**, Se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión de alianza de usuarios, pero algunos integrante de la reunión no asistieron algunos por de trabajo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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, 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 hay nuevos integrante para la alianza de usuarios, ya que algunos quieren pertenecer, pero manifiestan que si hay alguna remuneración

5. Temática Consensuada se realizó en la reunión de alianza de usuarios capacitaciones temas de interés LACTANCIA MATERNA

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. Este seguimiento no se cumple ya que se lleva un año pidiendo lo solicitado

7. **Proposiciones y Varios,**

   a. los usuarios de la asociación de la Ips Cundinamarca en la reunión manifiestan que por favor nuevamente sean instalados los ventiladores en la sala de espera ya que por mucho espacio que ay al aire libre se siente el calor

   b. se solicita nuevamente el horario de ocho horas continuas de 7:00 am a 3.00 PM ya que se ha pedido continuamente en las reuniones mensuales.

   c. se solicita nuevamente las sillas para realizar las reuniones de cada mes en el siau

   d. próxima reunión FEBRERO 2025

8 Evidencias fotográficas; .

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

LACTANCIA MATERNA



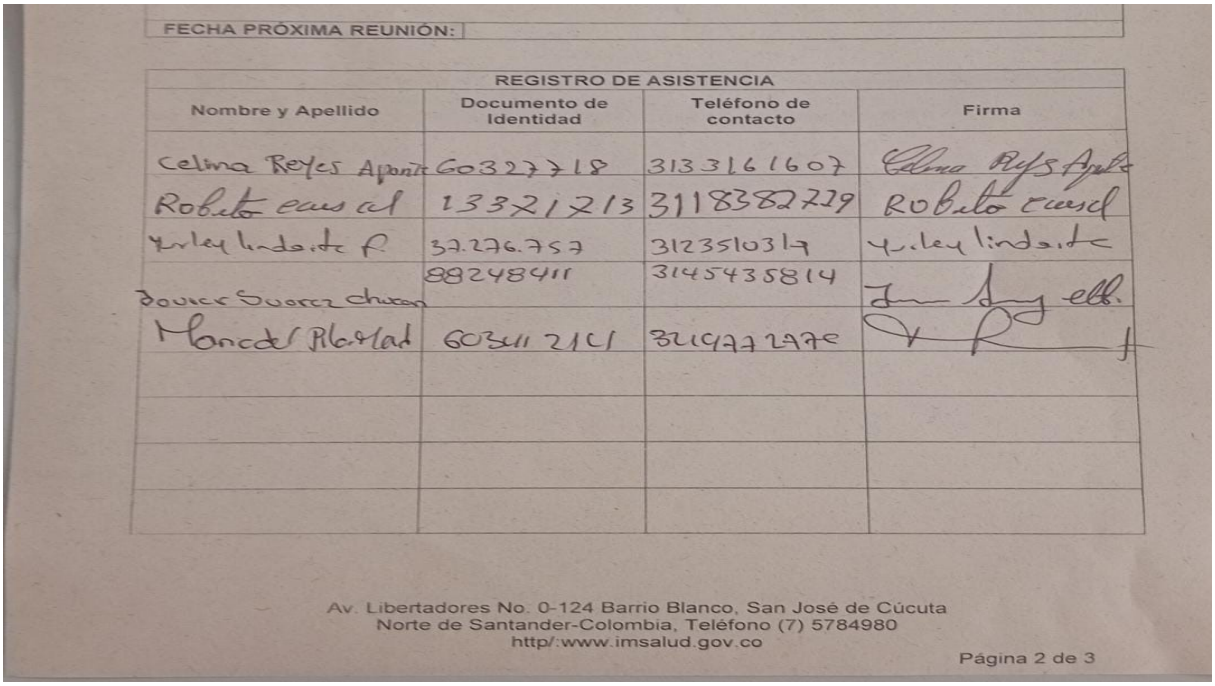


DESARROLLO DE LA REUNIÓN





REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
CELINA REYES	60327718	**3133161607**	**CELINA REYES**
RIBERTO CARRACAL	13371713	**3118382779**	**ROBERTO CARRCAL**
JAVIER SUAREZ	88248411	**3145435814**	**JAVIER SUAREZ**
YURLEY LINDARTE	37276757	**3123510314**	**YURLEY LINDARTE**
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	**3214772779**	**MARIA DEL PILAR MENDOZA**



FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Celina Reyes Aponte	60327718	3133161607	Celina Reyes Aponte
Roberto carracal	13321213	3118382729	Roberto carracal
Yurley lindarte P	37.276.757	3123510319	yurley lindarte
Javier Suarez chacon	88248411	3145435814	Javier Suarez
Maria del Pilar Mendoza	60341211	3214772979	

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:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8/45 a.m**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10/35 a.m**
UBA/IPS:	**IPS DIVINA PASTORA**		

Objetivo de la reunión:	Socializar plan anticorrupcion, Trasparencia y Atencion al ciudadano.

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:a.m del dia 21 de Enero del año en curso nos reunimos,la promotora SIAU, y el sr Jose Bermudez, miembro de la asociacion de usuarios de la Ips Divina Pastora, para asistir en forma virtual a la capacitacion citada por parte de planeacion con el objetivo de socializar el plan Anticorrupcion, trasparencia y atencion al ciudadano.
La cual se dio inicio alas 9.a.m desarollando el tema a tratar por parte del Profesional- capacitador encargado, exponiendo los temas y resolviendo inquietudes por parte de los participantes.

Se da por terminada la capacitacion siendo las 10,35 a.m

Se anexa evidencia fotografica y lista de asistencia y Evaluacion del evento.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
- Recordar nuevamente la hechura de las jardineras de los Arbolos de la IPS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jose Bermudez	13.374.445	3138774352	
Magdalena Caceres	60323587	3118633239	Magdalena

FECHA:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**7:50 Am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 am**
UBA/IPS:	**IPS DOMINGO PEREZ**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

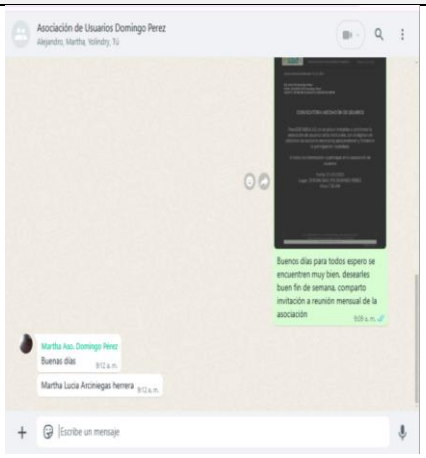
Siendo las 7:50 am del día 21 de enero de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS Domingo Pérez con el siguiente orden del día; cabe resaltar que se realiza conexión a las 8:00 am al link enviado https://meet.google.com/xmt-qbdh-tob para continuar con la reunión de manera virtual con el resto de los usuarios que conforman las asociaciones tratando el tema de plan anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano :

1. Llamado a lista: Se realiza llamado a lista de los usuarios Alejandro Bautista, Carolina Ramírez, Martha Arciniegas quienes conforman la asociación de usuarios, contando con la asistencia de la usuaria Martha Lucia Arciniegas Herrera, los demás usuarios no informaron que no asistían a la reunión.

2. Lectura Aprobación del acta anterior: Se realiza lectura del acta anterior con el fin de hacer seguimiento por parte de los integrantes de la asociación de usuarios, la cual no había quedado pendiente ninguna solicitud.

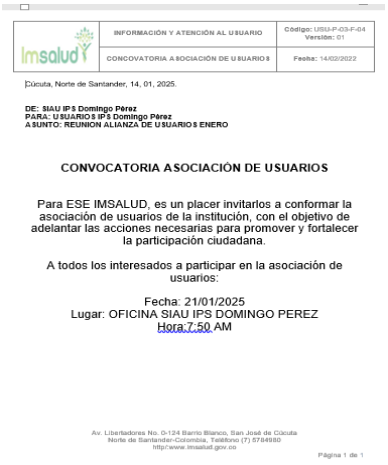
3. Medios de Convocatoria a la reunión: Se realiza convocatoria mediante el grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Convocatoria grupo WhatsApp de la asociación de usuarios

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



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

[Cúcuta, Norte de Santander, 14, 01, 2025.

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

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: 21/01/2025
Lugar: OFICINA SIAU IPS DOMINGO PEREZ
Hora:7:50 AM

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

Página 1 de 1

Formato de convocatoria asociación de usuarios

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros: En la reunión con la asociación se dan a conocer los derechos y deberes que tienen como usuarios, así mismo los trámites y servicios de la ese imsalud; así mismo con la usuaria martha nos conectamos a la reunión virtual dirigida por el doctor Daniel del área de planeación quien brinda la información sobre el plan anticorrupción y atención al ciudadano que tiene la ESE IMSALUD de contribuir en la lucha contra la corrupción atraves de estrategias y acciones en cada una de las actividades a desarrollar; con el fin de prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento de la atención al ciudadano; dando a conocer las normativas asociadas como: ley 1712 de 2014, ley 1474 de 2011, ley 2195 de 2022, decreto 1499

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de 2017 y 612 de 2018, circulares externas de la supersalud 4-5 2021/5-5 2021, además de ello se da conocer los componentes y el link donde pueden ingresar a contestar la encuesta sobre la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC) vigencia 2025 el cual se encuentra también publicado en la página web de la ese imsalud; por otra parte también se da a conocer el proceso de la rendición de cuentas partiendo de informar nuevamente a los usuarios sobre la plataforma estratégica 2024-2027 posteriormente informo todo el proceso de la rendición de cuentas.

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

7. Proposiciones y Varios: la usuaria Martha manifiesta que las reuniones de la asociación continúen siendo en los horarios de la tarde.

8. Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS	
- Realizar la reunión de la asociación en horarios de la tarde	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 Febrero 2025**

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

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

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

FECHA:	**18/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL CERRITO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día 18 de enero del presente año, siendo las 8:30 AM, nos reunimos la trabajadora social del SIAU y las dos Sras. miembros de la asociación de usuarios de la Ips el cerrito.

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

Siendo las 9:00 a.m., Se realizo un saludo por parte de la oficina del SIAU, seguido se les socializo los 7 procedimientos que tiene la oficina de información y atención al usuario.

1. Capacitación Del Procedimiento De Apertura De Buzón De Sugerencias.
2. Capacitación Del Procedimiento De Orientación Al Usuario.
3. Capacitación Del Procedimiento De Participación Comunitaria.
4. Capacitación Del Procedimiento De Tramites de PQRSDF.
5. Capacitación Del Procedimiento Diagnóstico De Satisfacción Del Cliente Externo.
6. Capacitación Del Procedimiento De Percepción De Enfoque Diferencial.
7. Capacitación Del Procedimiento De Atención A Personas Con Discapacidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Por consiguiente, se les entrego un formato con los deberes y derechos y los 7 procesos de los usuarios que hacen parte de la ESE IMSALUD, los participantes durante la socialización estuvieron muy atentos a las temáticas habladas con la finalidad de que conozcan sobre el proceso que se maneja en el siau de la ips, así mismo, se dieron respuestas a las preguntas que surgieron en el momento. Se da por terminada la capacitación siendo las 9:30 AM. • Se Anexa Evidencia Fotográfica • Lista De Asistencia

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**18 DE FEBRERO DEL 2025**

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS.



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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Ana Angelica Paola Sànchez C.	1093746693	3117005126	Angelica Sànchez

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

FECHA:	**18/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL CERRITO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día 18 de enero del presente año, siendo las 8:30 AM, nos reunimos la trabajadora social del SIAU y las dos Sras. miembros de la asociación de usuarios de la Ips el cerrito.

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

Siendo las 9:00 a.m., Se realizo un saludo por parte de la oficina del SIAU, seguido se les socializo los 7 procedimientos que tiene la oficina de información y atención al usuario.

1. Capacitación Del Procedimiento De Apertura De Buzón De Sugerencias.
2. Capacitación Del Procedimiento De Orientación Al Usuario.
3. Capacitación Del Procedimiento De Participación Comunitaria.
4. Capacitación Del Procedimiento De Tramites de PQRSDF.
5. Capacitación Del Procedimiento Diagnóstico De Satisfacción Del Cliente Externo.
6. Capacitación Del Procedimiento De Percepción De Enfoque Diferencial.
7. Capacitación Del Procedimiento De Atención A Personas Con Discapacidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Por consiguiente, se les entrego un formato con los deberes y derechos y los 7 procesos de los usuarios que hacen parte de la ESE IMSALUD, los participantes durante la socialización estuvieron muy atentos a las temáticas habladas con la finalidad de que conozcan sobre el proceso que se maneja en el siau de la ips, así mismo, se dieron respuestas a las preguntas que surgieron en el momento. Se da por terminada la capacitación siendo las 9:30 AM. • Se Anexa Evidencia Fotográfica • Lista De Asistencia

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**18 DE FEBRERO DEL 2025**

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS.



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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Ana Angelica Paola Sànchez C.	1093746693	3117005126	Angelica Sànchez

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

FECHA:	**31/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:10 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL PÒRTICO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar La Reunión Con La Asociación De Usuarios Correspondiente Al Mes De Enero De La Vigencia 2025 Y Desarrollar El Siguiente Orden Del Dia.

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Para el día 31 de enero del presente año, se convocó a los integrantes de la asociación de usuarios a que participaran de la reunión mensual, en el cual ninguno asistió a la reunión.

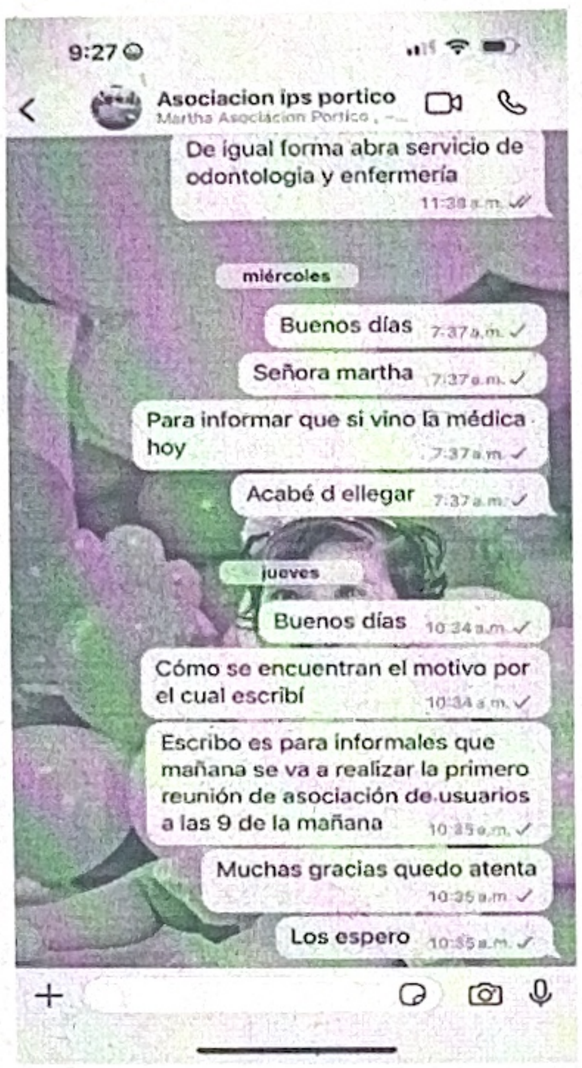
- Se Anexa Evidencias Fotográficas De Las Convocatorias.

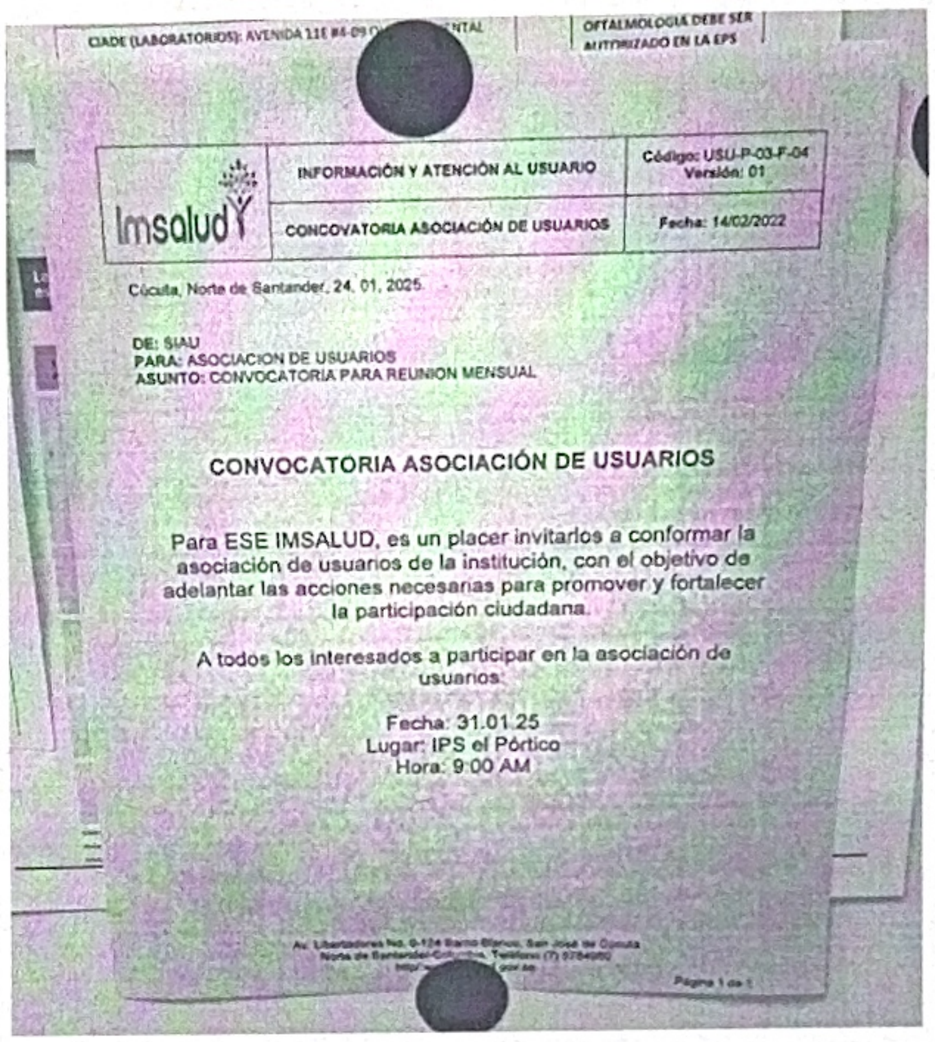
PROPOSICIONES Y VARIOS

Ana Dolor Pacheco V. Auxiliar - Jefe Enfermería.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**FEBRERO 2025**

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Ana Angelica Paola Sánchez	1093746693	3117005126	Angelica Sánchez

FECHA:	**21 ENERO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**1**
HORA INICIO:	**8 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:20 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

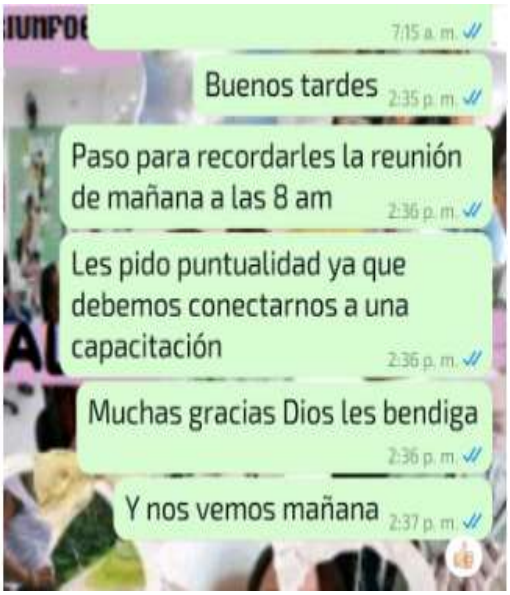
Siendo las 8:00 am del día 21 de ENERO de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL RODEO con el siguiente orden del día:

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

3. **Medios de Convocatoria a la reunión:** Mediante el grupo de WhatsApp**,s**e convoco a reunión para el día martes 21 de enero

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



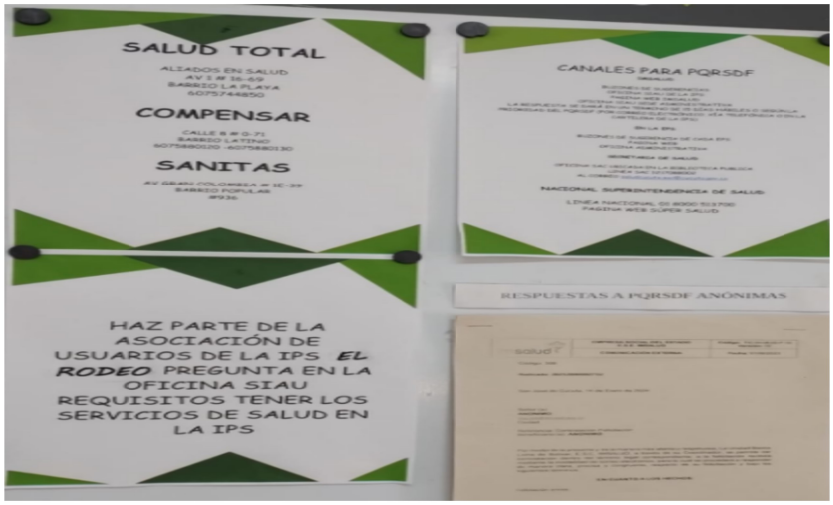


4.Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:

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

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



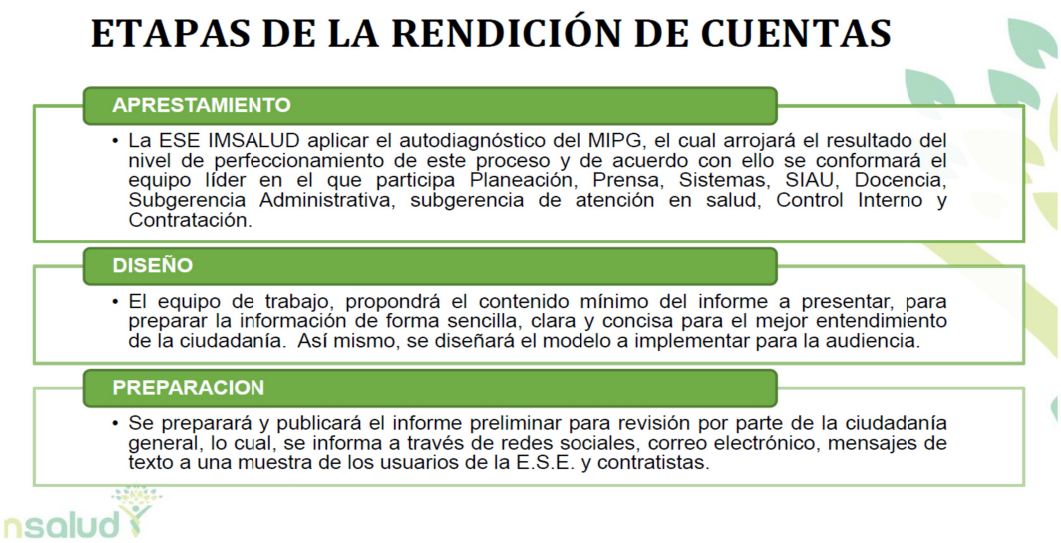
5.Temática Consensuada El propósito de la reunión fue dialogar sobre los servicios proporcionados por la IPS, abordar inquietudes y sugerencias de los usuarios, y establecer acciones para mejorar la calidad del servicio y la experiencia de los pacientes.

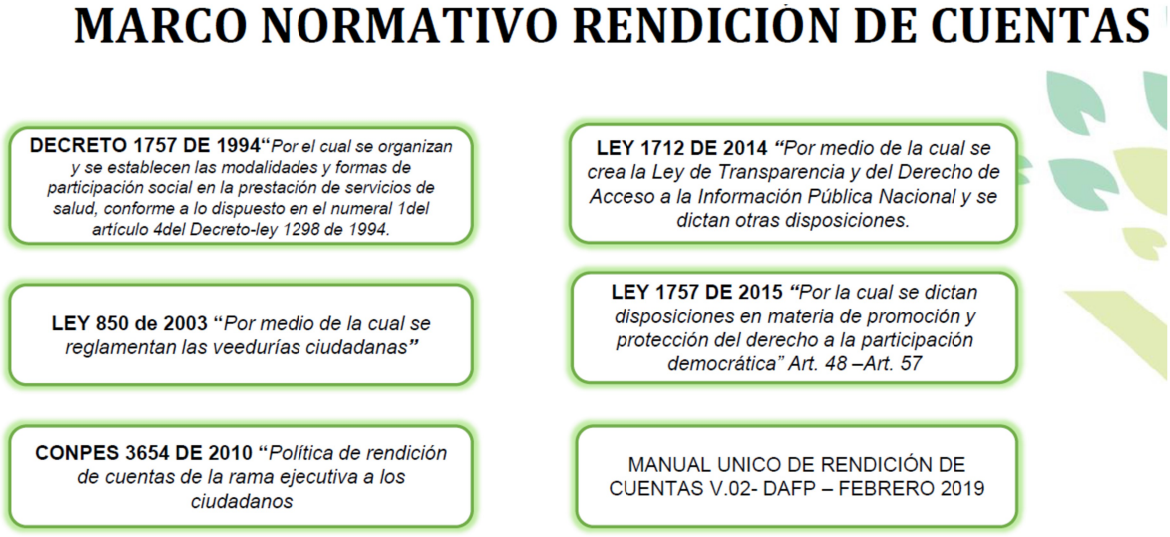
A su vez participar en la socialización PLAN ANTICORRUPCION,TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO por parte de planeación y calidad en la cual también participo la oficina SIAU

En la socialización del plan anticorrucción de la ESE IMSALUD se habló sobre la rendición de cuentas



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Esto con el fin de darle a conocer a la asociación de usuarios los pasos que realiza la ESE IMSALUD para llevar a cabo la rendición de cuentas con total transparencia y de manera clara

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ELEMENTOS QUE CONFORMAN UNA RENDICIÓN DE CUENTAS

Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

Dialogar con los grupos de valor al respecto para explicar y justificar la gestión, preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

Responder por los resultados de la gestión a través de la definición y determinación de mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, con el objetivo de atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.



ESPACIOS INTERNOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS





Encuestas

- ENCUESTA PREGUNTAS INFORME PRELIMINAR
- ENCUESTA TEMAS DE INTERÉS
- ENCUESTA EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA

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

Los temas que se abarcaron con respecto al plan anticorrucción y en la atención al ciudadano en esta socialización fueron los siguientes

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Contribuir en la lucha contra la corrupción a través de estrategias y acciones en cada una de las actividades a desarrollar en la Empresa Social del Estado IMSALUD, con el fin de prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos, siendo un facilitador en los trámites, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos por parte de la comunidad usuaria, que a diario asisten a la red de servicios ofertados por la entidad, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ley 1712 DE 2014 *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*

Ley 2195 de 2022 *Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.*

Decreto 1499 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*

Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*

Circulares Externas de la SUPERSALUD

4-5 2021 / 5-5 2021

Decreto 612 de 2018: *Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.*

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Conforme a la establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción y Ley 2195 de 2022, cada entidad del orden nacional, Departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará los siguientes componentes.

COMPONENTES

1. Gestión del Riesgo y Debida Diligencia.
2. Racionalización de Tramites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Denuncia.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Estado Abierto.
6. Iniciativas Adicionales y Cultura de la Legalidad.



COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y solucionar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con la misión de la entidad.

Documentos Asociados

Manual De Prevención De La Corrupción, Opacidad Y Fraude (SICOF) **DIE-01-M-05**

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

Manual Del Sistema De Administración Del Riesgo De Lavado De Activos Y Financiación Del Terrorismo En Al ESE IMSALUD (SARLAFT) **DIE-01-M-04**

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



PARTICIPA EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) VIGENCIA 2025

https://encuestas.imsalud.gov.co/

LimeSurvey
Encuestas IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

De esta manera trascurrió la socialización en la cual se les dio a conocer la información anterior a la asociación de usuarios de la IPS donde entendieron la información brindada ya que el interlocutor se dio a entender, terminada la socialización virtual retomamos la reunión mensual con los miembros de la asociación.
La Asociación de Usuarios sugirieron la necesidad de mejorar los canales de comunicación fue un punto importante. Se sugirió la implementación de un sistema de citas más eficiente para optimizar el flujo de pacientes ya que el WhatsApp le coloca barreras a las personas que no manejan un celular con esa tecnología, que se debería a su vez seguir manejando la solicitud de citas por llamadas y de esa manera se abarcaría a mas población con el fin de agilizar los procesos de quejas, consultas y sugerencias por parte de los usuarios.
La Asociación de Usuarios expresó su disposición a colaborar en la participación en las reuniones informativas.

6.**Informe de seguimiento a compromisos** de los compromisos realizados por la asociación de usuarios en la reunión anterior en cuanto la solicitud de quitar panales de avispas ya fue realizada,queda pendiente la solicitud del intercomunicador

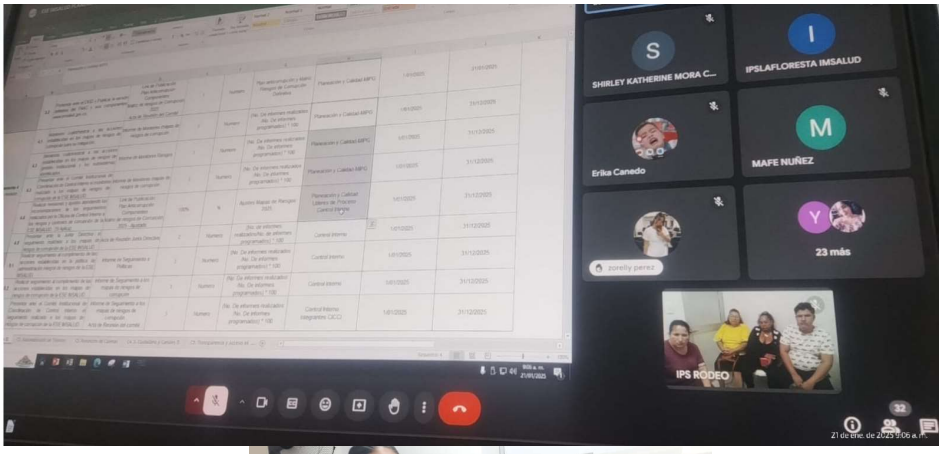
La reunión concluyó a las 10:20 AM con un ambiente de colaboración y disposición para trabajar juntos en la mejora de los servicios ofrecidos por la IPS
Se programa próxima reunión para el día el día 21 de febrero del 2025 a las 2 pm en la IPS EL RODEO

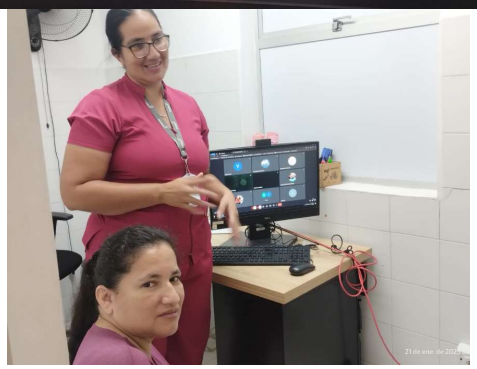
7.Proposiciones y varios no se realizaron ninguna propoción.

8. Evidencias fotográficas;



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS

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

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 febrero 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sergio villamizar	1093744901	3155856065	Sergio M.V.
Zulay del carmen Ramirez	60387962.	3175640769	Zulay Ramirez
Marisela Guerrero	60449672	3232288687	Marisela Guerrero
Othella Martinez Niño.	60.285.065	3204737249.	
Kelly Coello R	60 412 782	3214503987	

Powered by CamScanner

imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 0884-03 Versión: 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	Fecha: 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	21 enero 2025
Nombre del evento:	Socialización Plan Anticorrupción, transparencia y atención al Ciudadano
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo **0** la menor puntuación y **5.0** la mayor).
IPS/UBA	El Rodeo.

	0	1	2	3	4	5
1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR						
1. Conocimiento y dominio del tema						X
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas						X
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes						X
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación						X
5. Utilización de las ayudas educativas					X	
6. Puntualidad					X	
7. Presentación personal					X	
8. Da a conocer la agenda de la capacitación						X
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes						X
10. Dominio total del tema						X
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN						
1. Cumplimiento de la agenda propuesta						X
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica						X
3. Utilidad de la capacitación						X
4. Logro del objetivo propuesto					X	
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras					X	
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO				X		
1. Hora de inicio: puntualidad				X		
2. Atención general recibida						X
3. Entrega de material necesario				X		

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

La puntualidad mejorarla.
Es bueno reunir a los asociados en la Ips para la reunión

Powered by CamScanner

FECHA:	**21 DE ENERO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:10 AM**
UBA/IPS:	**IPS SALADO**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS SALADO siendo las 8:00 am con el personal convocado,me presento como la nueva siau de la ips,luego ellos se presentan cada uno ,Iniciando con una bienvenida para todos los integrante y escuchar la capacitación,por parte de planeación,y la oficina de siau sobre:Plan Anticorrupcion Anticorrupcion ,Transparencia,y Atención al Ciudadano.

Hay quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

Recalcando por parte de la oficina de SIAU los DEBERES Y DERECHOS y nuestro PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD.

Se hace saber la responsabilidad que tienen como miembros de la asociación de Usuarios y a la cual pertenecen para participar en eventos cuando se requiera ya que es compromiso de todos.

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

Se expone que el trabajo de la Asociación, es como base fundamental, ser voceros .

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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

3. RESPONSABLES:

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

4. DEFINICIONES:

Asociación de Usuarios: Agrupación de personas que de forma libre y autonoma se comprometen a representar a los Usuarios en las UBA e IPS, realizando, seguimiento a la prestación de los servcios de Salud en el marco de la oportnidad y calidad como lo contempla la norma.

Comunidad: Conglomerado de personas que habitan en un territorio, llamese barrio, vereda, comuna o municipio y comparten varias cosa en comun.

Control Social: Es un derecho y un deber que corresponde tanto a ciudadanos individualmente, como a las organizaciones civiles y comunidades organizadas que se expresan a través de las veedurias y gestión.

Veeduria Ciudadana: Se entiende por veeduria ciudadana el mecanismo democratico de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, frente a las autoridades : Administrativas, politicas, judiciales, electorales y legislativas, así como la convocatoria de las entidades públicas, privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
	• Ser mayor de edad. • Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones. Los Usuarios interesados en participar se deben inscribir en la oficina SIAU de las UBAS e IPS. 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. **Nota:** 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.		
2.Asamblea para constitución de la asociación de usuarios.	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. 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	Apoyo Profesional a la Gestión Administrativa SIAU Promotor SIAU	Formato Acta de Constitución de Asociación de Usuarios USU-P-03-F-01 Formato Listado de Asistencia TIC-04-M-03-F-05

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ESPACIOS INTERNOS PARA LA RENDICION DE CUENTAS





Encuestas

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

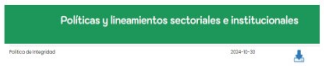
6. INICIATIVAS ADICIONALES Y CULTURA DE LEGALIDAD

Dentro del plan anticorrupción y atención al ciudadano diseñado por la ESE IMSALUD, se incluyen unas actividades que permiten controlar, evaluar y hacer seguimiento a los actos de corrupción que se generen por acción u omisión en esta entidad territorial y para la implementación y apropiación del Código de Integridad.

Documentos Asociados

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL DIE-01-PO-01 V01
POLÍTICA DE INTEGRIDAD DIE-01-PC-04 V02
CÓDIGO DE INTEGRIDAD THM-01-R-01 V04





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN
El proposito de esta reunión,fue dialogar y darles a conocer sobre los servicios,de la ips ,y las inquietudes y sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad del servicio y la experiencia de los pacientes. **La asociación de usuarios dieron una sugerencia sobre las citas del wasap que hay veces, es un poco complicado y hay muchas personas que no manejas teléfonos celulares con esa tecnología, que mejor buscara la opción del teléfono ,pero que lo contesten y así,la gente pudiera acceder a sus citas medicas,** **La reunión concluyo a las 10:10 am con un ambiente de colaboración y disposición,para seguir trabajando en las mejoras de los servicios que presta la ips,** Se programa la próxima reunión el 21 de febrero a las 2:00pm en la IPS SALADO.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



FECHA:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**08:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

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

Agenda

1. Llamado a lista
2. Medios de Convocatoria.
3. Socialización plan anti corrupción, transparencia y atención al ciudadano.
4. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8.00 am del día 21 de Enero de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión convocada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:

Se solicita autorización a la oficina Siau para que los usuarios de la asociacion asistiera por plataforma virtual a la reunión de socialización del plan anti corrupción, transparencia y atención al ciudadano.

1. Llamado a lista

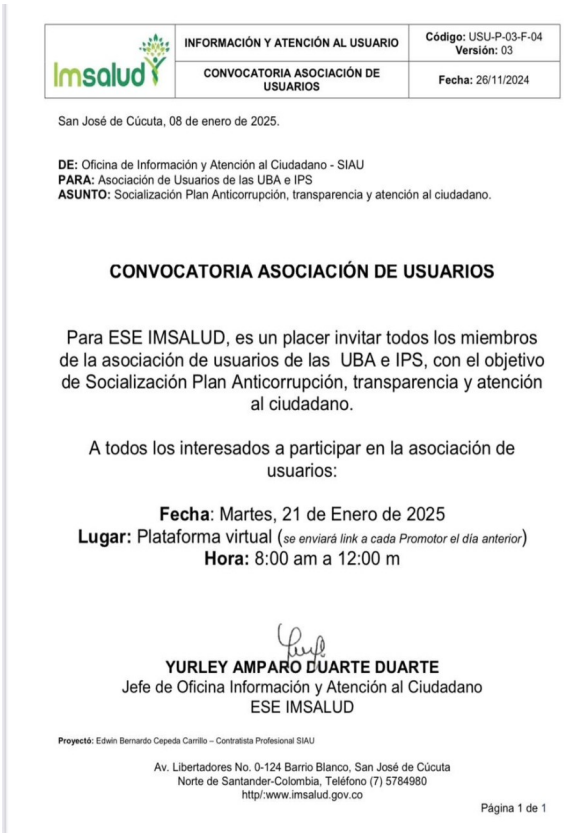
Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Juan carlos umbarilla
- Cecilia Jaimes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2.Medios de Convocatoria a la reunión

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



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

San José de Cúcuta, 08 de enero de 2025.

DE: Oficina de Información y Atención al Ciudadano - SIAU
PARA: Asociación de Usuarios de las UBA e IPS
ASUNTO: Socialización Plan Anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano.

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitar todos los miembros de la asociación de usuarios de las UBA e IPS, con el objetivo de Socialización Plan Anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano.

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

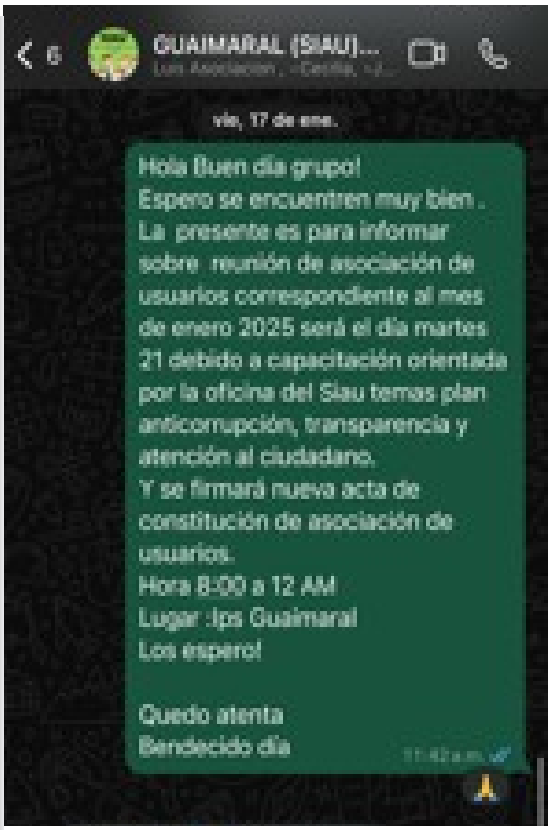
Fecha: Martes, 21 de Enero de 2025
Lugar: Plataforma virtual (*se enviará link a cada Promotor el día anterior*)
Hora: 8:00 am a 12:00 m

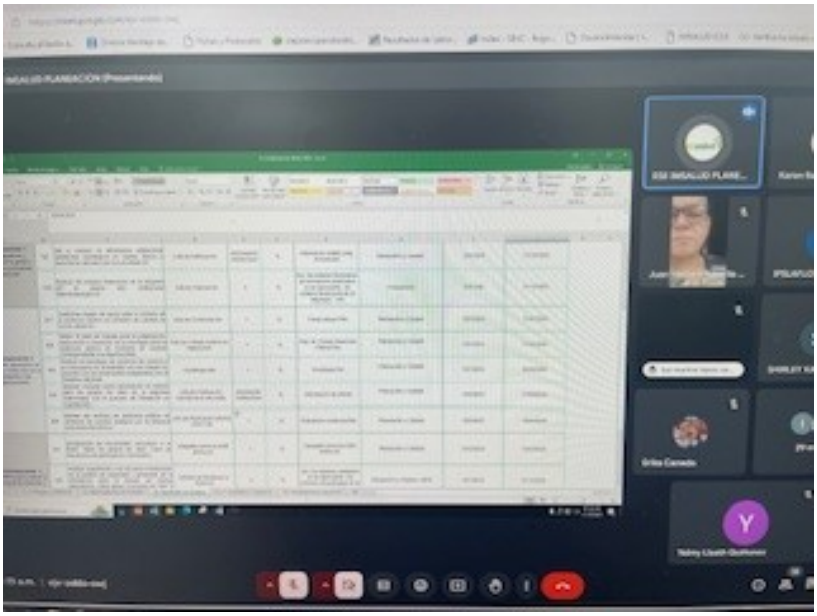
YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE
Jefe de Oficina Información y Atención al Ciudadano
ESE IMSALUD

Proyectó: Edwin Bernardo Cepeda Carrillo – Contratista Profesional SIAU

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

Página 1 de 1



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
3. Temática Consensuada Se realiza capacitación de manera virtual, Socialización plan anti corrupción, transparencia y atención al ciudadano , plataforma estratégica de la ese y culmina con política de participación social en salud hizo participe 2 integrantes de la asociacion, de manera virtual. **4. Evidencias fotográficas**


FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE FEBRERO 2025**

FECHA:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**08:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

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

Agenda

1. Llamado a lista
2. Medios de Convocatoria.
3. Socialización plan anti corrupción, transparencia y atención al ciudadano.
4. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8.00 am del día 21 de Enero de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión convocada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:

Se solicita autorización a la oficina Siau para que los usuarios de la asociacion asistiera por plataforma virtual a la reunión de socialización del plan anti corrupción, transparencia y atención al ciudadano.

1. Llamado a lista

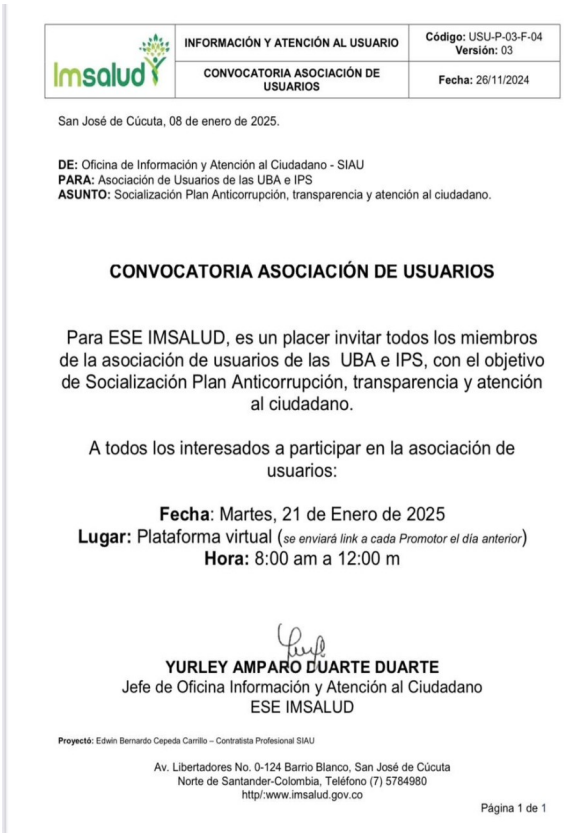
Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Juan carlos umbarilla
- Cecilia Jaimes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2.Medios de Convocatoria a la reunión

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



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

San José de Cúcuta, 08 de enero de 2025.

DE: Oficina de Información y Atención al Ciudadano - SIAU
PARA: Asociación de Usuarios de las UBA e IPS
ASUNTO: Socialización Plan Anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano.

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitar todos los miembros de la asociación de usuarios de las UBA e IPS, con el objetivo de Socialización Plan Anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano.

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

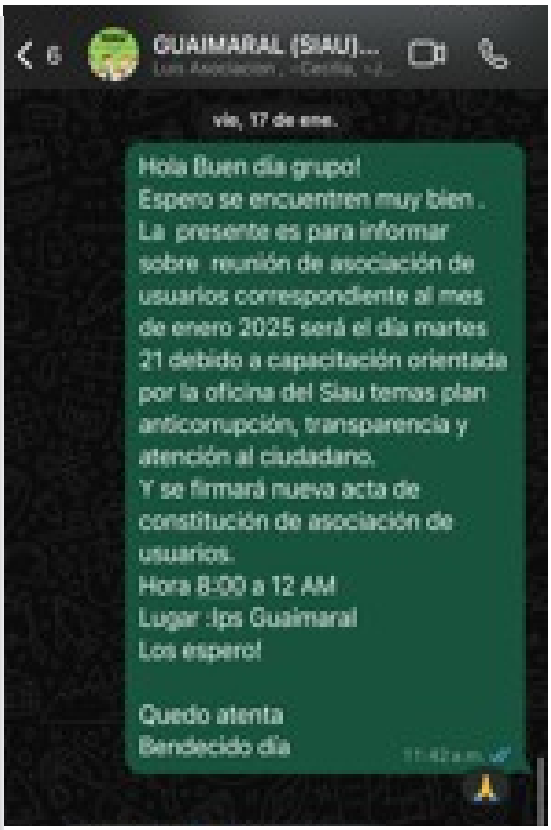
Fecha: Martes, 21 de Enero de 2025
Lugar: Plataforma virtual (*se enviará link a cada Promotor el día anterior*)
Hora: 8:00 am a 12:00 m

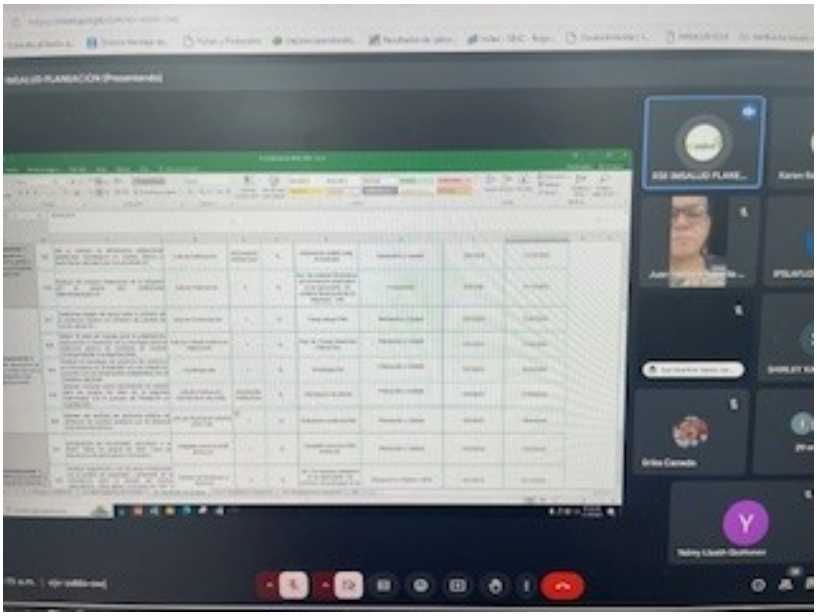
YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE
Jefe de Oficina Información y Atención al Ciudadano
ESE IMSALUD

Proyectó: Edwin Bernardo Cepeda Carrillo – Contratista Profesional SIAU

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

Página 1 de 1



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
3. Temática Consensuada Se realiza capacitación de manera virtual, Socialización plan anti corrupción, transparencia y atención al ciudadano , plataforma estratégica de la ese y culmina con política de participación social en salud hizo participe 2 integrantes de la asociacion, de manera virtual. **4. Evidencias fotográficas**


FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE FEBRERO 2025**

FECHA:	**21/01/2024**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**07:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**GUARAMITO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 07:30 am del día 21 de enero de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUARAMITO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de dos de las usuarias afiliadas a la asociación, y se exponen las excusas por la inasistencia de las demás integrantes, las cuales exponen: tener problemas de salud y tema de transporte para asistir, de esta forma se da prevé inicio a la reunión.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. **Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:** La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo al encuentro mensual el cual se realizaría el día 21 de enero del 2025, así mismo se enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía telefónica con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios, de forma diaria.

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

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

   Por otro lado, se recalca que así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable, el

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Seguidamente se retomaron los trámites y servicios que se ofrecían en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de agua clara a la cual pertenecemos y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnósticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a la baja demanda de pacientes.

Continuamente se les menciona los servicios disponibles los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología y promoción y mantenimiento donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, esto con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las **personas; T**eniendo en cuenta que la reunión había sido convocada específicamente para que de manera remota se pudiera socializar el plan **anticorrupción**, transparencia y atención al ciudadano la cual se dio inicio específicamente a las 8:00 am, para lo cual los integrantes de la asociación asistieron a la IPS y mediante la promotora SIAU se conectaron a esta, con el fin de que accedieran a la socialización, la persona que llevo a cabo la reunión les explico a los usuarios que de este plan subyacen unos componentes que permiten ejecutarlo, en primer lugar la rendición de cuentas la cual tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre las gestiones realizadas por la comunidad, promoviendo la participación, inclusión e innovación de este tipo de procesos, posibilitando espacios que permiten que los usuarios tengan conocimiento de los avances, recalcando la responsabilidad de la empresa con sus integrantes, tomando como referencia los programas de transparencia, la política y el código de integridad, así mismo el reglamentos internos y la diferente

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

normativa asociada como: ley 1772 de 2014 por medio de la cual se crea la norma de la transparencia y el derecho de acceso a la información, donde se mencionó que mediante la página de Imsalud los usuarios podrían visualizar las diferentes rendiciones de cuentas realizadas en años anteriores, también la ley 2195 siendo esta principal para la adopción de medidas en materia de prevención y lucha contra la corrupción, entre otras q**ue permiten respaldar este plan.**

Por otro lado se procedió a retomar la plataforma estratégica con una vigencia de 2024-2027, la cual describe lo que pretende **Imsalud** a través de su misión la cual corresponde a prestar servicios de calidad sin barreras, con atención segura y humanizada y la visión que plasma el objetivo de ser en el 2028 la institución **pública** líder en la prestación de servicios de salud con atención humanizada, teniendo en cuenta las **líneas** estratégicas que corresponde a poseer una salud incluyente, moderna, segura, amigable, líder, unificada y diligente, siendo así tratados los diferentes temas se procedió a dar espacio para que las personas que tenían sugerencias o alguna intervención la pudiera desarrollar, por ende hubo bastante participación de parte de los usuarios los cuales aclararon las diferentes dudas y con este se da por culminada la misma.

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

7. **Proposiciones y Varios:** En la reunión los partícipes mencionaron las siguientes propuestas principalmente que se gestionara la posibilidad de que al momento de realizar las jornadas educativas sean con más facilidad de acceso a la información, para que no se quede solo en la presentación del día sino que ellas las puedan estar estudiando.

Se dio por terminada la reunión, siendo las 10:30 am.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

9. Evidencias fotográficas.







FECHA PROXIMA REUNIÓN: FEBRERO 18 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Yessica A. Arias J.	PPT 6198822	3138104562	
Monguí Tatiana	6034321	3208251212	

21-01-2025

Powered by CamScanner

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	**Código:** USU-P-03-F-06 **Versión:** 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	**Fecha:** 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	21 Enero 2025.
Nombre del evento:	
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo **0** la menor puntuación y **5.0** la mayor).
IPS/UBA	Guaramito.

1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Conocimiento y dominio del tema						X
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas						X
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes					X	
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación						X
5. Utilización de las ayudas educativas						X
6. Puntualidad						X
7. Presentación personal						X
8. Da a conocer la agenda de la capacitación						X
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes						X
10. Dominio total del tema						X
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN						
1. Cumplimiento de la agenda propuesta						X
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica					X	
3. Utilidad de la capacitación						X
4. Logro del objetivo propuesto						X
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras						X
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO						
1. Hora de inicio: puntualidad						X
2. Atención general recibida						X
3. Entrega de material necesario						X

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Que podamos obtener la presentación para poder estudiarlos.

Powered by CamScanner

|FECHA:	21 ENERO 2025	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	08:00AM	**HORA FINALIZACIÓN:**	12:00M
UBA/IPS:	IPS FLORESTA		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08:00 am del día 21 de Enero de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA…. O IPS…con el siguiente orden del día:

- ✓ **Llamado a lista,** Se realiza un cordial saludo a los asociados, verificando la asistencia con un llamado a lista a los participantes en la reunión de asociación de usuarios la cual asistieron; el Sr. GERMÁN SÁNCHEZ , Sr. JORGE ESPARZA ALARCÓN y el Sr. LUIS FRANCISCO OLARTE DURAN de la IPS Buena esperanza en conjunta reunión a la capacitación de las dos asociaciones de las dos IPS. Forest y IPS Buena esperanza .

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

3. Medios de Convocatoria a la reunión, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de whatsapp en el cual se encuentra los ingredientes del colectivos y llamada telefónica y se extendió la invitación al encuentro mensual, el cual se realizara el día 21

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de Enero del 2025, así mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios**.**

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

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

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

Seguidamente se retomaron los tramites y servicios que se ofrecen en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS , además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en cada punto de atención ya sea en las IPS.

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

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

También se les comunica a los asociados el nuevo convenio de prestación de servicios de la ESE IMSALUD en las IPS y UBAS a los usuarios de EPS sanitas y Compensar subsidiada y contributiva , brindando servicio atención al cumplimiento del derecho a la calidad sin barreras , y informar a la comunidad la atención de los servicios para los usuarios de estas EPS.

✓ En segundo lugar se les realizo la capacitación virtual por la oficina SIAU de la ESE IMSALUD con los usuarios en linea , en la que se capacitaron sobre los temas de;

PLAN CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) vigencia 2025 y CONTROL SOCIAL EN SALUD (RENDICIÓN DE CUENTAS).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
En la que se informa sobre (PAAC) PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Contribuir en la lucha contra la corrupción através de estrategias y acciones en cada una de las actividades a desarrollar en la Empresa Social del Estado IMSALUD, con el fin de prevenir actos de corrupción ya segurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos,siendo un facilitador en los trámites,sugerencias,peticiones,quejas y reclamos por parte de la comunidad usuaria, que a diario asisten a la red de servicios ofertados por la entidad,aplicando los principios de transparencia,eficienciaadministrativaybuengobierno. **Ley1474de2011***"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."***Ley2195de2022** *Por medio de la cual se a doptan medidas en materia de transparencia,prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.* **NORMATIVIDAD ASOCIADALey1712DE2014***Por medio de la cual se crea la Ley deTransparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.* ***Circulares*** **Externasdela SUPERSALUD***4-5 2021 / 5-5 2021* **. Decreto612de2018:** *Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.* . **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Conforme** a la establecido en la Ley1474de2011del Estatuto Anticorrupción y Ley 2195 de 2022,cada entidad del orden nacional, Departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano,que contemplará los siguientes componentes. COMPONENTES 1.Gestión del Riesgo y Debida Diligencia.2.Racionalización de Tramites.3.Rendición de Cuentas.4. Servicio al Ciudadano y Canales de Denuncia. 5.Transparenciay Acceso a la Información Pública y Estado Abierto. 6.Iniciativas Adicionales y Cultura de la Legalidad. **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 20251.GESTIÓN DEL RIESGO Y DEBIDA DILIGENCIA.•POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS** DIE-01-PC-09 V04 Asumimos la administración de riesgos como una herramienta de gestión participativa y dinámica,tanto en la fase de identificación y valoración de los riesgos como en la fase de control y seguimiento a los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados, en cumplimiento de la legislación vigente y en concordancia con la metodología adoptada para tal fin.**Resolución No.555 del 01 de noviembre de 2024**. **•MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN** –Pagina Institucional**https://www.imsalud.gov.co/web/transparencia/control/mapa-de-riesgos-de-corrupcion/** **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 20252. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES•POLÍTICA**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DIE-01-PC-18 V02 Las entidades de benins cribir sus trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano,dando cumplimiento a la ley 962 de 2005 artículo1ºen la que se contempla:“ Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma,sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Únicode Información deTrámites”.**ResoluciónNo.627del20denoviembrede2024**. https://www.imsalud.gov.co/web/tramites/

TRAMITES OBLIGATORIOS 1. Certificado de Defunción**2.**Certificado de Nacido Vivo**3.**Asignación de cita para la prestación de servicios en salud**4.**Atención inicial de urgencia **5.**Examen de laboratorio clínico**6.**Radiología e imágenes diagnósticas **7.**Historia clínica.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 20255.TRANSPARENCIAYACCESOALAINFORMACIÓN-STRATEGIASDETRANSPARENCIA,ESTADOABIERTO.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decretoreglamentario1081de2015,según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesióno bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Ental sentido las entidades están llamadas aincluir en su plan anticorrupción acciones en caminadaa fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa,como en los servidores públicos y ciudadanos.https://www.imsalud.gov.co/web/

PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2024 -2027

MISIÓN

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

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

PDI2024 –2027“Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho”.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Resolución N°651 del 27 de Noviembre de 2024“Por medio de la cual se adopta la versión 3 de la Política de Participación Social en Salud integrando las Políticas de Servicio y Participación Ciudadana de la ESE IMSALUD”**DECLARATORIA DE LA POLÍTICA** La ESEIMSALUD se compromete a definir y a desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud,através del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la ley estatutaria de salud y enarmonía con la política de atención integral en salud– PAIS;estas erá desplegada através de los planes de acción institucional de cada vigencia.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de losprincipios de Buen Gobierno,eficiencia,eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público. La Rendición de Cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de sugestión,así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, através de espacios de diálogo público. A la vez,la Rendición de Cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información,explicaciones y retroalimentar al gobierno,con evaluaciones y propuestas de mejora,o con incentivos para corregir la gestión,premiar o sancionar los resultados.

MARCO NORMATIVO RENDICIÓN DE CUENTAS LEY 1757 DE 2015

"*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" Art. 48 –Art. 57***LEY 1712 DE 2014** ***"****Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.* **LEY 850 de 2003 "***Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"***CONPES3654 DE 2010 "***Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos* MANUAL UNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS V.02-DAFP –FEBRERO 2019**DECRETO 1757 DE 1994"***Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1del artículo 4del Decreto-ley 1298 de 1994.*

ELEMENTOS QUE CONFORMAN UNA RENDICI**ÓN DE CUENTAS**

Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión,sus resultados y los avances en la garantía de derechos.**Dialogar** con los grupos de valor al respecto para explicar y justificar la gestión,preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de en cuentro,complementados,si existen las condiciones,conmedios virtuales. **Responder** por los resultados de la gestión através de la definición y determinación demecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales,con el objetivo de atenderlos

compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios dediálogo. **6. Informe de seguimiento a compromisos,** con anterioridad al mes anterior se solicitud**,** 5 sillas plásticas para dar solución a la necesidad presente mejorando la calidad de atención al usuario y de la asociación de usuarios en la reuniones.

ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

APRESTAMIENTO La ESEIMSALUD aplicar el autodiagnóstico delMIPG, el cual arrojará el resultado del nivel de perfeccionamiento de este proceso y de acuerdo con ellos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

econformar á el equipo líder en el que participa Planeación,Prensa,Sistemas,SIAU,Docencia,Subgerencia Administrativa, subgerencia de atención ensalud,Control Interno yContratación.
DISEÑO El equipo de trabajo,propondrá el contenido mínimo del informe a presentar,para preparar la información de forma sencilla,clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Asimismo,se diseñará el modelo a implementar para la audiencia
PREPARACION Se preparará y publicará el informe preliminar para revisión por parte de la ciudadanía general,lo cual,se informa a través de redes sociales,correo electrónico,mensajes de texto a una muestra de los usuarios de la E.S.E.y contratistas.

ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EJECUCIÓN
•**Fecha de realización**: Mayo de 2025. •**Lugar:**Medios Tecnológicos activados y Canales de información de forma remota en especial Facebook y Presencial.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN Todos los participantes podrán hacer evaluación de la audiencia através del formato previsto para tal fino de la evaluación en línea en la página web micrositio rendición decuentas. La oficina asesora de planeación y calidad,con solidará y presentará los resultados del proceso de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía al gerente y alta dirección,con el objetivo de analizar toda la información resultante del proceso.

DOCUMENTOS INTERNOS RENDICIÓN DE CUENTAS Estrategia de la Rendición de Cuentas, Reglamento Interno de la Rendición de Cuentas.

PROPOSICIONES Y VARIOS

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

8. Evidencias fotográficas;

DESARROLLO DE LA REUNIÓN







FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 25 de Febrero 2025 (Consensuada con los representantes de la asociación de usuarios)

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Jorge Esparza	90770468	3122585655	
Fernando Sarabia	13237202	3203006651	
Luis Peñaloza	15586.778	3133339502	

FECHA:	**20/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

Objetivo de la reunión:

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se inicia la reunión con el llamado a lista en la cual verificamos al asistencia de los miembros de la asociación de los usuarios; Por ende, se encuentra en la ips tres miembros de la asociación tal como: Alba Santos, Blanca Rodríguez, Carmelita Ortiz.

Cabe resaltar que se realiza la reunión en compañía del coordinador de la UBA POLICLINICO David Fajardo el cual se presenta y de igual manera les socializa acerca de la clasificación del triage para así poder replicar la información a los diferentes usuarios de los olivos.

Como peticiones los usuarios refieren mejorar la linea de WhatsApp la cual ha tenido errores a la hora de solicitar citas; de igual forma proponen solicitar una carpa para resguardar del sol a los usuarios que se encuentran haciendo fila para pedir su citas.

Por otro lado los miembros de la asociación de usuarios recomiendan no quitar la linea de llamadas ya que algunos usuarios no cuentan con celular con WhatsApp.
Para terminar las solicitudes mencionan el caño del baño de hombres el cual sale mal olor

El coordinador atiende a las solicitudes y opiniones de cada miembro y se da por terminado la reunión.

Powered by CamScanner

PROPOSICIONES Y VARIOS	
- mejorar el whatsapp - Carpa para el Sol. - plantar al arbol. - Solicitar una linea telefonica: Para Personas que no tengan celular. - arreglar el baño de hombres. -	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	26/02/2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Yuleth Cantes	1193235705	3222699538	Yuleth C.
David Fajardo	1022374954	3002133594	
Alba Santos.	37227214	3118772437	Alba Santos.
BLANCA RODRIGUEZ	60361524	3116749843	BLANCA RODRIGUEZ
Carmelita Ortiz c.	27818908	3118709676	Carmelita Ortiz c

Powered by CamScanner





FECHA:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8/30 a.m**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11/30 a.m**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	**Socialización plan anticorrupción , transparencia y atención al ciudadano**

Agenda

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

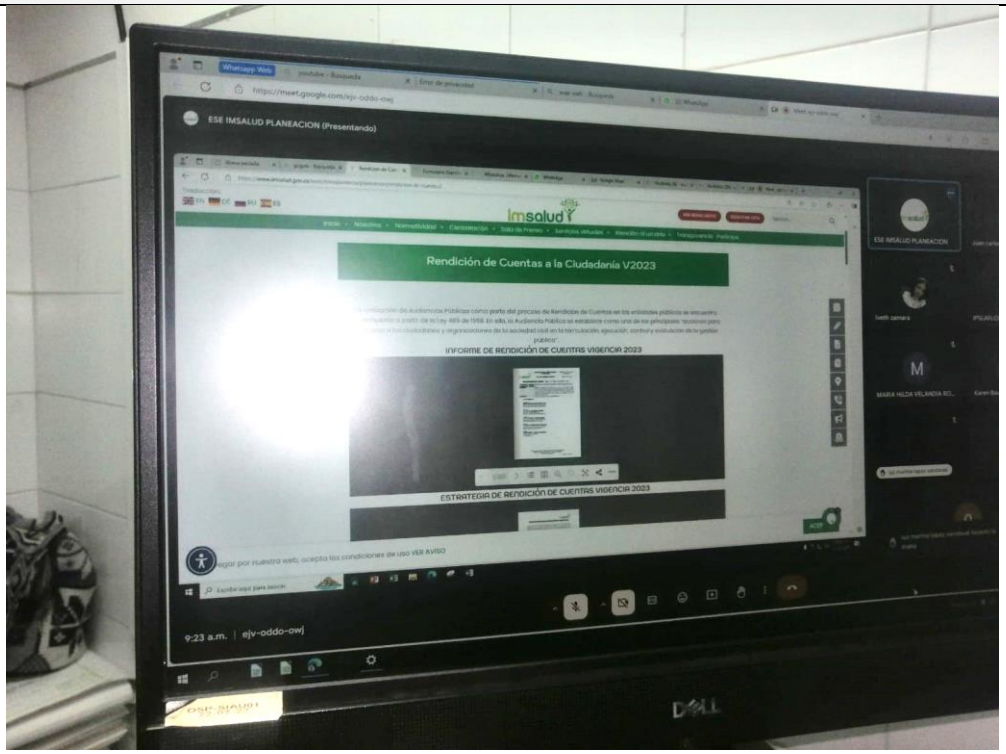
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

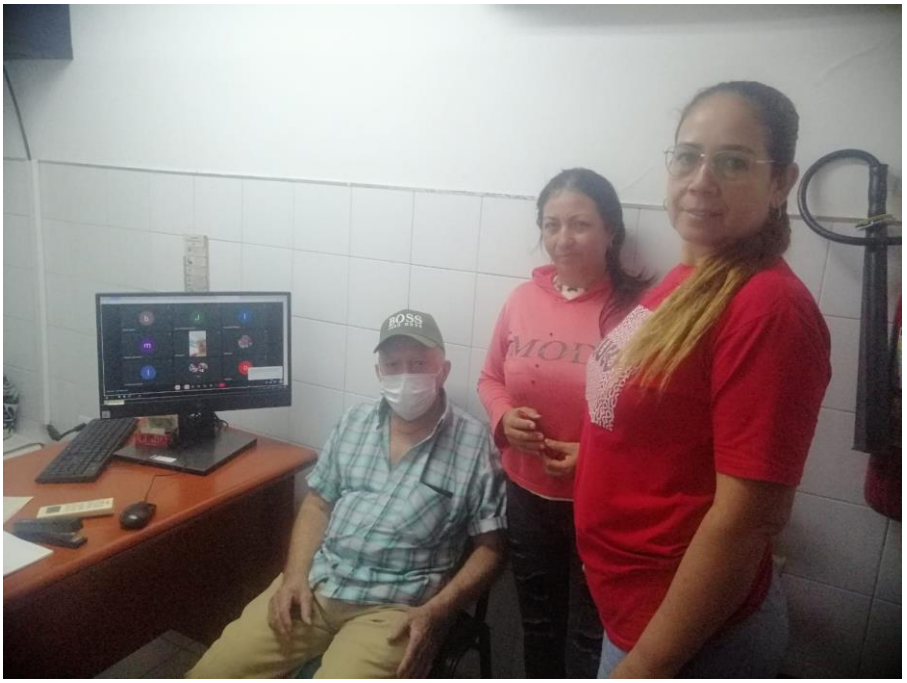
Siendo las 8:30 a.m del día 21 de Enero del año en curso nos reunimos, la promotora SIAU, y los señores de la asociación de usuarios de la IPS Ospina Perez, dándoles a conocer nuevamente los deberes y derechos de la IPS se inicia la reunión de forma virtual , para socializar los temas anterior mencionados , explicar los medios que debemos recurrir para solicitar los entes correspondientes, se habló del plan anticorrupción , tramites obligaciones , se socializo la plataforma estratégica del 2024-2027 y se explicó el tema de rendición de cuentas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sorelys Manosalbas Gamarra	41136230	3012516341	Sorelys Manosalbas Gamarra
Carlos Enrique Ricaurte	13506548	3228782101	Carlos Enrique Ricaurte
Mariaca Pabón	55055533	3164814650	Mariaca

Odila Baez

FECHA:	**29/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**11:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS PALMARITO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 11:00 am del día 29 de enero de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS PALMARITO, con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista donde se observa que faltaron dos integrantes de la asociación, cuyo nombre corresponde a Zaida Patricia Rozo y German Bautista los cuales desde el año anterior ha presentado constantes inasistencias, de esta forma de acuerdo a lo establecido se da por entendido que ya no pertenecerá a la asociación, de igual manera asistieron dos usuarios con los cuales se dio inicio al encuentro.
2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** teniendo en cuenta que con este encuentro mensual se inician las actividades que competen a la asociación, se les recalca a los integrantes que esta será la primera acta para realizar, se le dará lectura y aprobación a esta en el siguiente encuentro.
3. **Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:** La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo a los cuales se les extendió la invitación al primer encuentro mensual que se llevaría a cabo el día 29 de e n e r o del 2025, enviando recordatorios individuales, con el fin de confirmar la asistencia de los integrantes, cabe resaltar que estos fueron dados diariamente para recalcar la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

responsabilidad con el colectivo.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: En primer lugar se le da participación a los integrantes de la asociación para que ellos como usuarios mencionarían que podría funcionar para llamar la atención de otras personas, por ende ingresarlos a la red, de esta forma ellos mencionaron que debido a que conocían la mayoría de usuarios que asistían a la IPS de la comunidad se encargarían de difundir que era la asociación, los requisitos para pertenecer los cuales corresponden a ser afiliado al régimen subsidiado, tener los servicios con la ESE imsalud , tener historia clínica en la UBA o IPS, ser mayor de edad , contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las reuniones y la importancia de estar participes de los diferentes procedimiento y temas que giran en torno a la salud.

5. En el espacio de la reunión fueron presentadas las diapositivas que corresponden a los temas que serían explicados, en primer lugar se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de replicar esta información, tomando como referencia las bases para exigir sus servicios, partiendo de la importancia de que estos conozcan sus responsabilidades como usuarios de la IPS, de esta forma se les explico que los usuarios tiene derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de ningún tipo de maltrato u ofensa de parte de los funcionarios, así mismo se les debe brindar la información clara, es decir darles a conocer cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos, autorizaciones, droguerías y entre otros, teniendo en cuenta que la atención recibida debe ser de calidad sin limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido, con el fin de que puedan expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Seguidamente se retomaron los tramites y servicios que se ofrecían en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de aguaclara a la cual los usuarios pertenecen y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnosticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a que la población es pequeña.

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 a 11 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, cabe resaltar que estos chequeo son realizados por esta cuando las edades son números impares de otra forma los ejecuta el médico, con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas, explicando los horarios de atención de la IPS, en primer lugar se menciona que odontología está disponible todos los días, médico y jefe de enfermería los lunes, miércoles y viernes al igual que servicio de citologías de 7:00am a 3:00pm.

Por otra parte teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada específicamente para que a través de ayudas educativas se pudiera socializar el plan anti corrupción, transparencia y atención al ciudadano, en primer lugar se les mencionó a los usuarios que con la IPS de Banco arena se había manejado de manera remota la reunión, con el fin de explicarles el tema, pero que en esta la dinámica se realizaría mediante diapositivas las cuales fueron proyectadas mediante el computador procediendo a socializar cada uno de los punto que componen el plan, conversando sobre que significaba haciendo énfasis en que este consiste en desarrollar estrategias y acciones, con el fin de prevenir hechos de corrupción y asegurar el mejoramiento de la atención de los usuarios, teniendo en cuenta que este era desarrollado con base en una leyes de las cuales se nombraron las prioritarias como ley 1712 de 2014 la cual se enfoca en la transparencia y acceso a la información, también la ley 1474 de 2011 que permite conocer mecanismos de prevención y sanción de los diferentes actos de corrupción, por ultimó la ley 2195 de 2022 por la cual se adoptan medidas contra la opacidad, seguidamente se les menciono cuales componentes hacían parte del plan como primero la gestión del riesgo y debida diligencia siendo este utilizado como una herramienta participativa para el proceso de identificación de las diferentes conducta que perpetúan estos hechos, así mismo en la fase de control y seguimiento de los hechos denunciados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Continuamente, la política de racionalización de tramites la cual describe la importancia de conocer los tramites que poseen las entidades para suministro de los usuarios entre los que se encuentra asignación de citas para la prestación en el servicio de salud, radiología e imágenes diagnosticas, historia clínica, atención inicial de urgencia, examen de laboratorio clínicos, entre otros, por otra parte la rendición de cuentas que tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre las diversas gestiones realizadas en la entidad garantizando el acceso a la información, posibilitando espacios participativos, recalcando que si no se asiste a estas pueden visualizarlos por la página de imsalud, con el fin de estar informando sobre las rendiciones anteriores.

Por consiguiente, se les habla sobre los canales de denuncia, haciendo énfasis que en toda entidad pública ahí una persona que se encarga de recepcionar las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que en este caso es la Promotora SIAU la cual estaba llevando a cabo la reunión, si en el llegado caso ellos lo quisieras radicar por sí mismo lo puede hacer a través de la página por ende se les enseño a buscar la página, dar clic en el megáfono y responder las diversas preguntas que se despliegan, con el fin de que aprendieran a como denunciar este tipo de hechos, por ende no sean víctimas de estos, conjuntamente que ayudaran a replicar esta información con los usuarios, el proceso también fue realizado de forma individual por el usuarios para evaluar el conocimiento dado.

Por último, después de explicados los temas se procedió a realizar la encuesta la cual tenía como fin conocer la percepción del usuario sobre el tema explicado, recalcando La importancia de dar a conocer este tipo de temas puesto que para ellos era desconocido y al no tener conocimiento podrían ser víctimas de este tipo de hechos y por ende pasar desapercibido, además mencionan que el que haya una persona que se encargue de radicar todos los PQRSDF contribuye a que ellos estén informados diariamente y puedan agregar mejoras al servicio de salud, aunque por ahora agregan que se encuentra funcionando bien, además se retomó el tema de la plataforma estratégica recordando que esta tiene una vigencia de 2024-2027, la cual describe lo que pretende la ESE imsalud a través de su misión la cual corresponde a prestar servicios de calidad sin barreras, con atención segura y humanizada, la visión que plasma el objetivo de ser en el 2028 la institución pública líder en la prestación de servicios de salud con atención basada en el buen trato, teniendo en cuenta las líneas estratégicas que corresponde a poseer una salud incluyente, moderna, segura, amigable, líder, unificada y diligente, siendo así tratados los diferentes temas de la agenda, para finalizar se agradece la participación a las asistentes, recalcando que por el grupo será enviada la fecha del próximo encuentro con anterioridad para que estos puedan ordenar su tiempo, por ende asistir, sin más nada que agregar se da por finalizada la reunión a las 12:00 am.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior: Teniendo en cuenta que esta será la primera acta consignada del año, se les explica a los usuarios que en el próximo encuentro se llevaran a cabo los respectivos seguimientos a las sugerencias realizadas por los mismos en el espacio de la reunión, tomando como referencia que el acta descrita va a ser leída y aprobada en la siguiente reunión para darle respectiva gestión a las proposiciones

PROPOSICIONES Y VARIOS

En la reunión los participantes no tuvieron ninguna proposición, mencionando que desde su perspectiva se prestaba una buena atención, conjuntamente que los encuentros mensuales le permitían despejar sus inquietudes, siendo estos de gran interés para los mismos, además que estos le dan la oportunidad de aprender temáticas diferentes ocasionalmente desconocidas por los usuarios de la IPS, dejando como sugerencia seguir abordando las reuniones de esta forma.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:



DESARROLLO DE LA REUNION



EXPLICACION DE TEMATICAS



APLICACIÓN DE ENCUESTA

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26 DE FEBRERO 2025**

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-06 Versión: 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	Fecha: 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	29/01/2025
Nombre del evento:	Socialización plan Anticorrupcion y atencion al ciudada
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo **0** la menor puntuación y **5.0** la mayor).
IPS/UBA	IPS Palmarito

1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Conocimiento y dominio del tema						X
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas						X
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes						X
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación						X
5. Utilización de las ayudas educativas						X
6. Puntualidad						X
7. Presentación personal						X
8. Da a conocer la agenda de la capacitación						X
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes						X
10. Dominio total del tema						X
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN						
1. Cumplimiento de la agenda propuesta						X
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica						X
3. Utilidad de la capacitación						X
4. Logro del objetivo propuesto						X
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras						X
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO						
1. Hora de inicio: puntualidad						X
2. Atención general recibida						X
3. Entrega de material necesario						X

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

no se tienen recomendaciones, Pero hubo un buen manejo del tema fue de utilidad para no ser victimas de este hecho.

Scanned with CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Maryori Belen Toro	1094166183	3103359578	Maryori Toro
Liinny Mora T.	495.72.59.	3203140448	Liinny C Mora T

Scanned with CamScanner

FECHA:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:25 A.M.**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:26 A.M.**
UBA/IPS:	**IPS PALMERAS**		

Objetivo de la reunión:	Socialización del Plan anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano 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. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

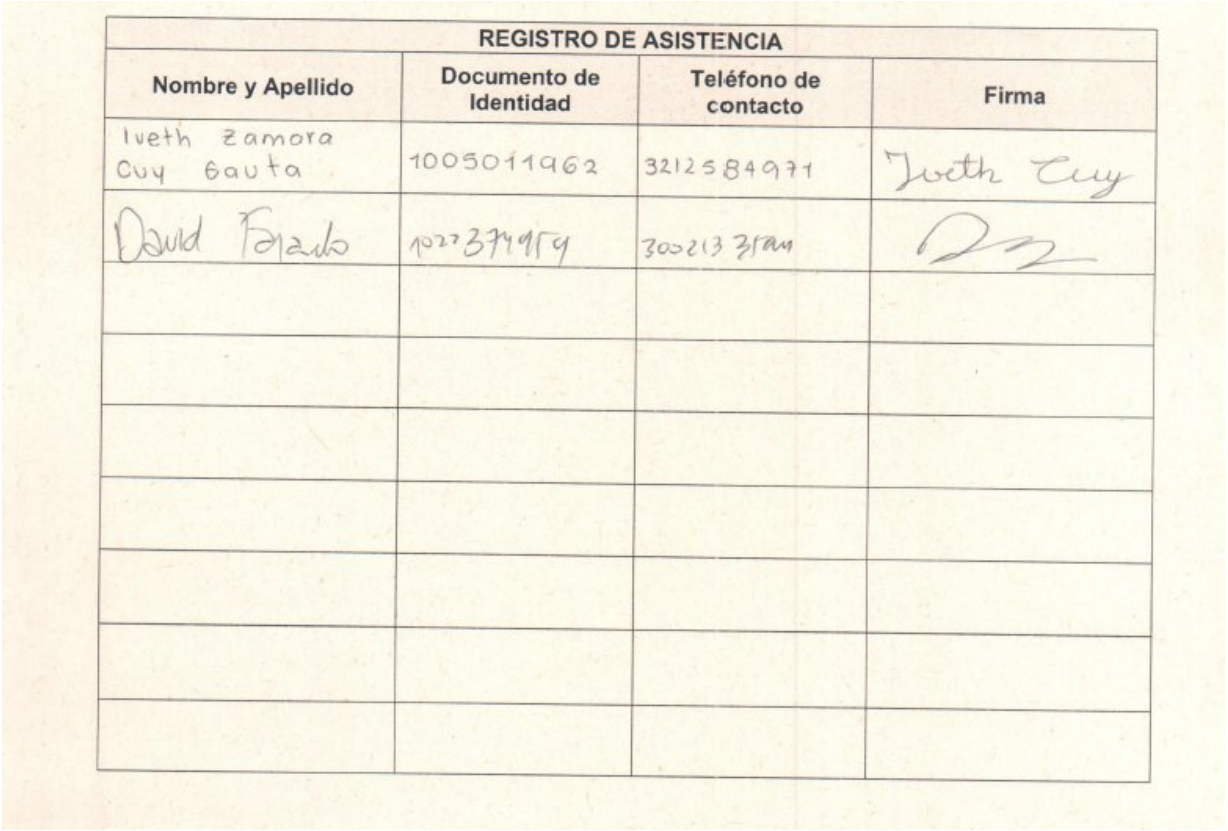
El día 21 de enero de 2025 se realizó la socialización del Plan anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano, en modalidad virtual, por medio de la plataforma Meets.

Con el fin de que los miembros de la asocaición de usuarios de la IPS Palmeras asistieran a dicha socialización se les envió una invitación por medio del grupo de WhatsApp de la asociación (Anexos), sin embargo a la hora programada se presentó la inasistencia por parte de los cuatro (4) miembros que la conforman, de ellos solo una persona, Maria José Mendez, comunicó previamente que no iba a asistir.

Por tal motivo en la reunión estuvieron presentes solamente la promotora SIAU Iveth Cuy y el Coordinador del Policlínico Juan Atalaya David Fajardo, pues también sería un espacio de presentación de él con las y los miembros de la asociación.

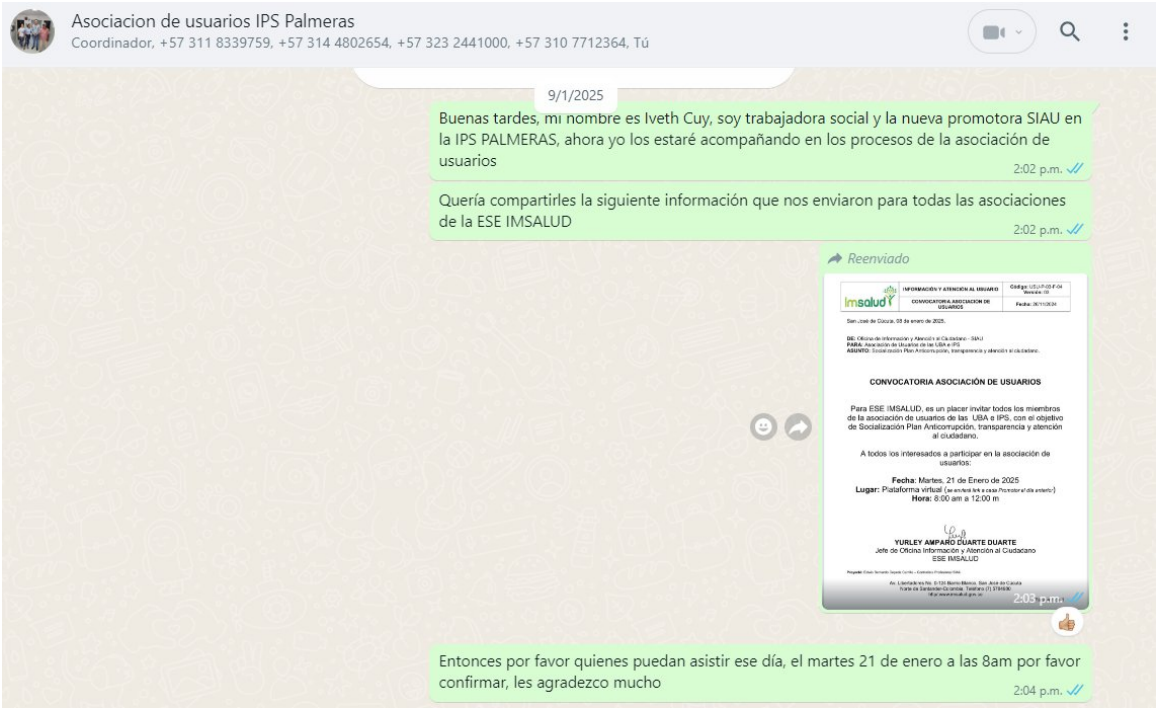
Por parte de los dos asistentes mencionados no se presentó ningún inconveniente para el ingreso a la reunión y escucha de la misma durante el desarrollo de esta.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
-No se generan sugerencias o demás proposiciones debido a la no asistencia por parte de los mimebros de la asociación de usuarios -La promotora se comunicará con las y los usuarios para concertar una fecha de reunión previa a la de febrero para socializarles lo realizado el día de hoy y presentarse con ellas y él.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 de febrero**

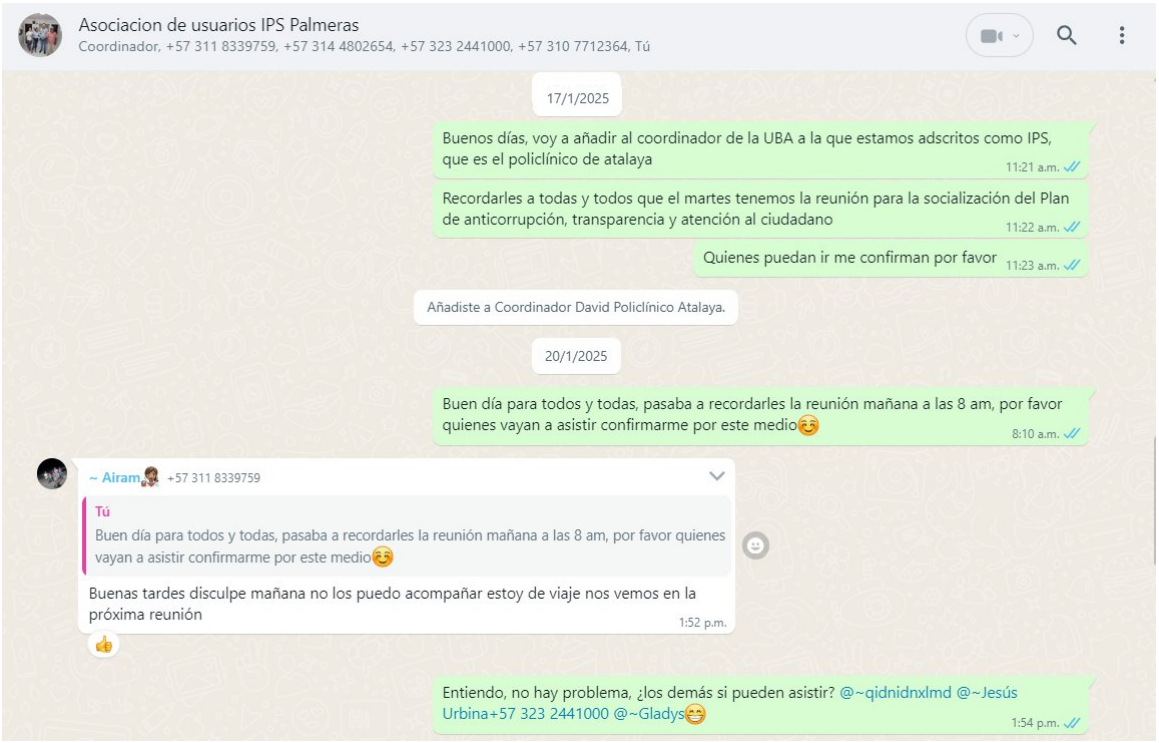


REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Iveth Zamora Cuy Gauta	1005011962	3212584971	Iveth Cuy
David Prado	1027374954	3002133140	

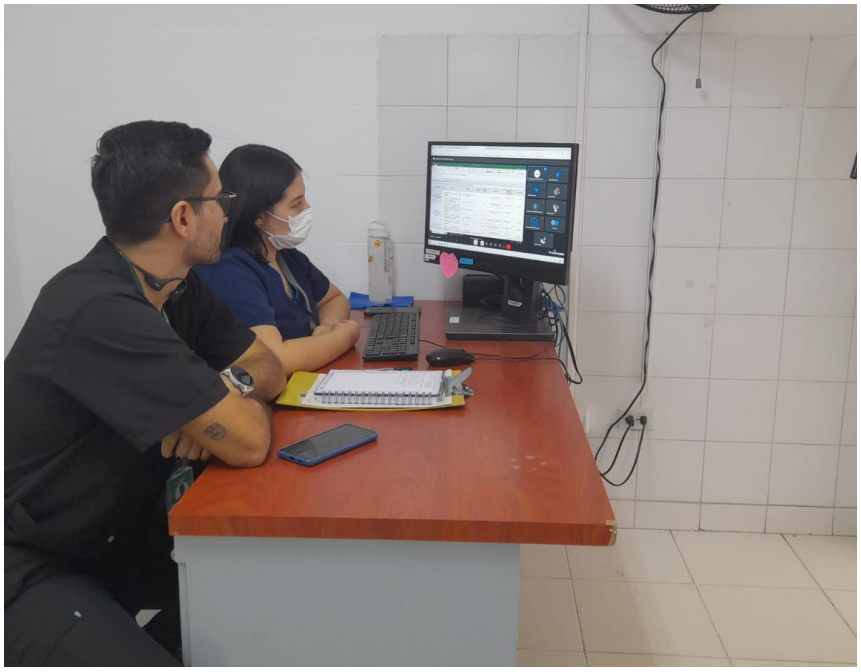


Anexo 1.



Anexo 2.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



FECHA:	**29/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:10 PM**
UBA/IPS:	**SAN FAUSTINO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 01:30 pm del día 29 de enero de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SAN FAUSTINIO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de una de las usuarias afiliadas a la asociación, y se exponen las excusas por la inasistencia de las demás integrantes de esta forma se da prevé inicio a la reunión.

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

3. **Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:** La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo al encuentro mensual el cual se realizaría el día 29 de enero del 2025, así mismo se enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía telefónica con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios, de forma diaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de agua clara a la cual pertenecemos y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnósticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a la baja demanda de pacientes.

Continuamente se les menciona los servicios disponibles los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología y promoción y mantenimiento donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, esto con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas; Teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada específicamente para que de manera remota se pudiera socializar el plan anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano la cual se dio inicio específicamente a la 1:50 pm, para lo cual los integrantes de la asociación asistieron a la IPS y mediante la promotora SIAU se socializa esta, plan subyacen unos componentes que permiten ejecutarlo, en primer lugar la rendición de cuentas la cual tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre las gestiones realizadas por la comunidad, promoviendo la participación, inclusión e innovación de este tipo de procesos, posibilitando espacios que permiten que los usuarios tengan conocimiento de los avances, recalcando la responsabilidad de la empresa con sus integrantes, tomando como referencia los programas de transparencia, la política y el código de integridad, así mismo el reglamentos internos y la diferente normativa asociada como: ley 1772 de 2014 por medio de la cual se crea la norma de la transparencia y el derecho de acceso a la información, donde se mencionó que mediante la página de Imsalud los usuarios podrían visualizar las diferentes rendiciones de cuentas realizadas en años anteriores, también la ley 2195 siendo esta principal para la adopción de medidas en materia de prevención y lucha contra la corrupción, entre otras que permiten respaldar este plan.

Por otro lado se procedió a retomar la plataforma estratégica con una vigencia de 2024-2027, la cual describe lo que pretende Imsalud a través de su misión la cual corresponde a prestar servicios de calidad sin barreras, con atención segura y humanizada y la visión que plasma el objetivo de ser en el 2028 la institución pública líder en la prestación de servicios de salud con atención humanizada, teniendo en cuenta las líneas estratégicas que corresponde a poseer una salud incluyente, moderna, segura, amigable, líder, unificada y diligente, siendo así tratados los diferentes temas se procedió a dar espacio para que las personas que tenían sugerencias o alguna intervención la pudiera desarrollar, por ende hubo bastante participación de parte de los usuarios los cuales aclararon las diferentes dudas y con

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

este se da por culminada la misma.
Así mismo, se procede a poner en práctica lo socializado en la reunión en compañía del jefe del servicio de la IPS.

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

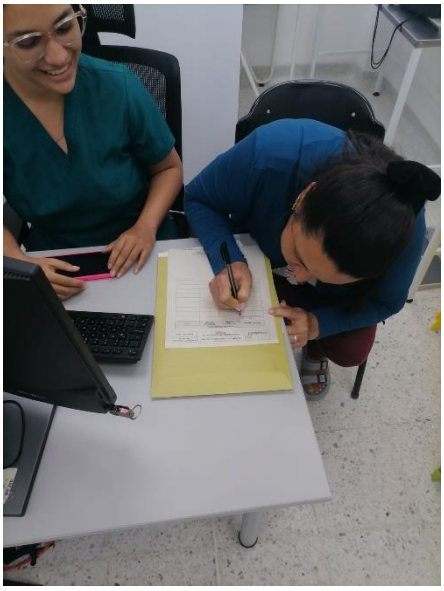
7. **Proposiciones y Varios:** En la reunión los partícipes mencionaron las siguientes propuestas principalmente que se gestionara la posibilidad de que al momento de realizar las jornadas educativas sean con más facilidad de acceso a la información, para que no se quede solo en la presentación del día sino que ellas las puedan estar estudiando.

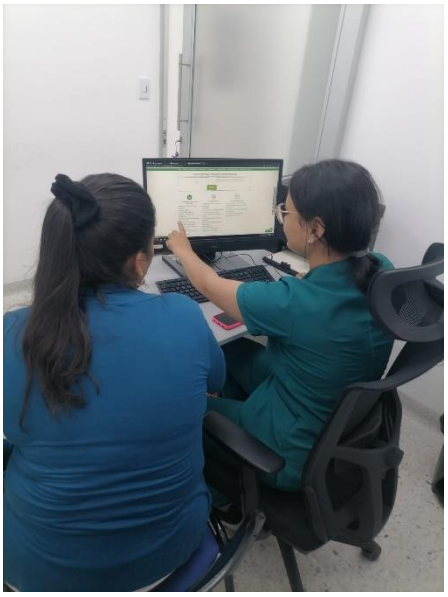
Siendo las 2:10 pm se da por terminada la reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. **Evidencias fotográficas.**







FECHA PROXIMA REUNIÓN: FEBRERO 14 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Miriam Hernandez.	60376423	3125551136	Miriam Hernandez
Emiliano Vega	1010073118	3168294151	
Jesus Leal V.	1005364888	3143454153	Jesus Leal.

Powered by CamScanner

FECHA:	**21, ENERO, 2025.**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**08:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

Objetivo de la reunión:	**Socialización Plan Anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día 21 de enero se da inicio a la reunión en la Oficina SIAU siendo las 08:00 am. En primer lugar, la promotora profesional SIAU Leidy Daniela Forero Triana se presenta a los miembros de la asociación de usuarios presentes: Ruth Yajaira González, Julio Santos Pedraza, Yudith Sorcire Duarte.

En segundo lugar, se lleva a cabo la lectura y aprobación del acta anterior, se socializa sobre los medios de convocatoria y estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación, se da a conocer los derechos y deberes explicando cada uno de estos; asimismo, los tramites y portafolio de servicios que les brinda IMSALUD.

En tercer lugar, inicia la socialización por el personal SIAU de la ESE administrativa sobre el Plan Anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano, se da a conocer la página web de la ESE IMSALUD; su misión, visión, objetivos estratégicos, líneas estratégicas, ejes de acreditación, valores y principios corporativos y la frase de la actual vigencia 2024 – 2027 *"Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho"*, a través del encuentro virtual en presencia de todos los promotores SIAU y miembros de asociación de usuarios de las IPS y UBAS.

Por último, se da cierre a la reunión aclarando dudas e inquietudes. Asimismo, agradeciendo por parte de nuestra ESE IMSALUD apoyar el proceso de participación ciudadana. Acordando la fecha del próximo encuentro, firmando el acta y tomando una evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Anexos

Anexo 1. *Evidencia fotográfica.*



PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	25, ENERO, 2025.

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Julio Santos Padraza M	19179418	3124157903	
Yodith Soraiz Duarte	60.376.173	3125513488	Judith S. Duarte.
Ruth Gonzalez	60.346073	3102903476	
L. Daniela Forero T	1090.179.435	3123595439	

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	**Código:** USU-P-03-F-06 **Versión:** 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	**Fecha:** 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	21 ENERO, 2025.
Nombre del evento:	CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo **0** la menor puntuación y **5.0** la mayor).
IPS/UBA	IPS SAN LUIS

1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Conocimiento y dominio del tema					X	
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas					X	
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes					X	
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación					X	
5. Utilización de las ayudas educativas					X	
6. Puntualidad					X	
7. Presentación personal					X	
8. Da a conocer la agenda de la capacitación					X	
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes					X	
10. Dominio total del tema					X	
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN						
1. Cumplimiento de la agenda propuesta					X	
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica				X		
3. Utilidad de la capacitación					X	
4. Logro del objetivo propuesto					X	
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras					X	
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO						
1. Hora de inicio: puntualidad					X	
2. Atención general recibida					X	
3. Entrega de material necesario					X	

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

FECHA:	**18/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**10:00 a.m**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 a.m**
UBA/IPS:	**San Martín**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la presentación de la profesional del SIAU y la coordinación de UBA La Libertad a la asociación de usuarios, así como socializar los derechos y deberes, los trámites y el portafolio de servicios disponibles para los usuarios del régimen subsidiado afiliados a EPS Nueva EPS, Comfaoriente y Coosalud, que reciben sus servicios en la ESE IMSALUD.**

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 realizó el llamado a lista de las participantes que asistieron a la reunión, Una vez verificado,se evidencia que se encuentran en sala cuatro (04) miembros de la Asociación de usuarios : **Belén Conteras , Josefina Balaguera ,Sonia Alcina, Marleny Calixto Torres.** La sra **Gloria Ramírez** no se presentó a la reunión pues manifestó que tenía una cita médica en el mismo horario. Se procedió con la presentación formal de la Coordinadora Yelitza Acevedo y la profesional Danna Gómez, trabajadora social del SIAU, quienes lideraron y participaron activamente en la reunión.

2. Lectura y aprobación del acta anterior: Dado que esta es la primera reunión, no se realizó la lectura ni aprobación de un acta anterior.

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: Durante la reunión, se destacó la importancia de vincular nuevos miembros a la asociación. Se discutieron

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
diversas estrategias y mecanismos para atraer a más personas, subrayando la relevancia de la inclusión y el crecimiento continuo de la asociación. ***5. Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud:*** La Coordinadora Yelitza Acevedo y la profesional Danna Gómez socializaron con los asistentes los derechos y deberes que tienen los usuarios de la ESE IMSALUD, los trámites que deben realizar, así como el portafolio de servicios ofrecido por la ESE IMSALUD. También se abordaron temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, detallando los procesos y recursos disponibles para los usuarios. ***6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:*** No aplica, dado que esta es la primera reunión y no se habían presentado sugerencias o solicitudes en reuniones anteriores.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se realizó la convocatoria e invitación a los miembros de la asociación para la socialización del Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano, con el objetivo de garantizar la participación activa y el compromiso de los usuarios en estos temas de interés común para el día 21 de enero del presente año en un horario de 8 am a 12 pm de manera virtual en la oficina del SIAU de la IPS San martín. Al finalizar se da agradecimiento por la asistencia y la participación a la reunión.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21-enero2025**

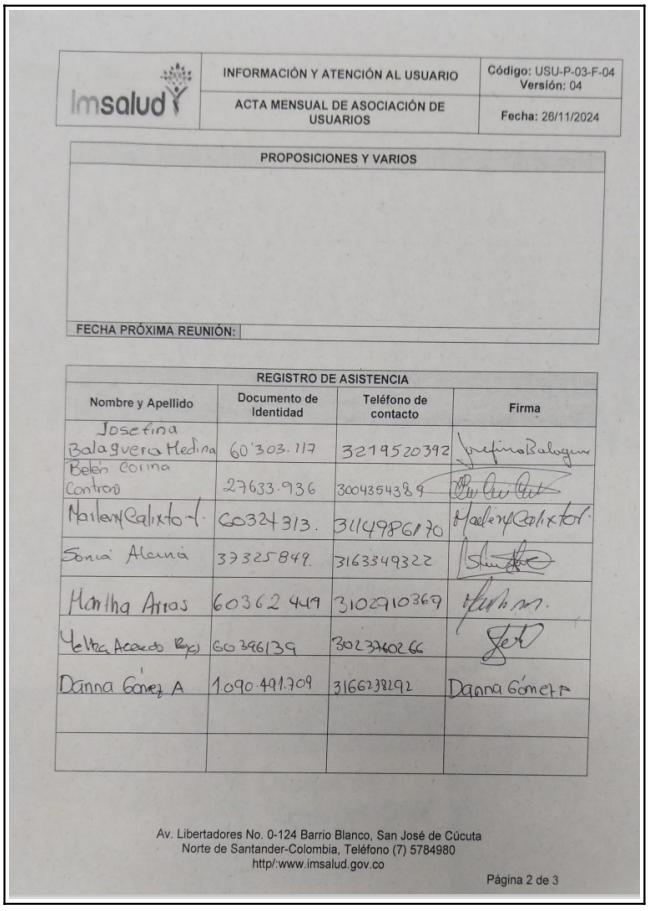
REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
BELEN CONTRERAS	CC 27633936	**3004354389**	
JOSEFINA BALAGUERA MEDINA	CC 60303117	**3219520392**	
SONIA ALCINA	CC 37325849	**316 3349322**	
MARLENY CASTILLO	CC 60324313	**311 4986170**	
MARTHA ARIAS	CC 60362449	**310 2910369**	

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:





ANEXO: LISTADO DE ASISTENCIA



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

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Josefina Balaguera Medina	60'303.117	3219520392	
Belen Corina Contreras	27633.936	3004354389	
Marleny Calixto T.	60324313.	3114986170	
Sonia Alarcon	37325849.	3163349322	
Martha Arias	60362449	3102910369	
Yelka Acuña Rojo	60396139	3023760266	
Danna Gómez A	1090.491.709	3166732192	

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Josefina Balaguera Medina	60'303.117	3219520392	
Belén Corina Contreras	27633.936	3004354389	
Marleny Calixto T.	60324313.	3114986170	
Sonia Alonso	37325849.	3163349322	
Martha Arias	60362449	3102910369	
Yelitza Acevedo Rojas	60396139	3023760266	
Danna Gómez A	1.090.491.709	3166238292	

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

FECHA:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:00 a.m**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12:00 p.m**
UBA/IPS:	**IPS San Mateo**		

Objetivo de la reunión:	**Dar a conocer la elaboración del plan de atención al usuario anticorrupción, (PAAC) vigencia 2025**

Agenda

1. Verificación del Quórum.
2. Socialización del objetivo de la reunión
3. Capacitación virtual plan anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano
4. Recordatorio deberes y derechos del usuario y políticas de humanización
5. Proposiciones y varios.
6. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- ✓ Se da inicio a la reunión de la asociación de la IPS SAN MATEO, siendo las 8:00 a.m con el personal convocado. Posterior a esto se da la bienvenida para todos los integrantes con la presentación de cada uno y la persona encargada del SIAU.
- ✓ Hay quorum en el cumplimiento de la participación de los siguientes convocados en parte del compromiso mensual.

- LUZ ELENA GALVIS
- MARLENY IBARRA
- RAFAEL WILLIAM LAGUADO

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

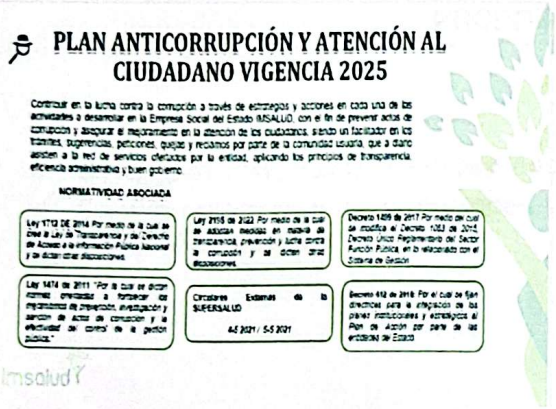
- ✓ El objetivo de la reunión es dar a conocer a los usuarios como se puede contribuir en la lucha contra la corrupción desde de estrategias y acciones que conlleven a prevenir actos de corrupción y así asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos.

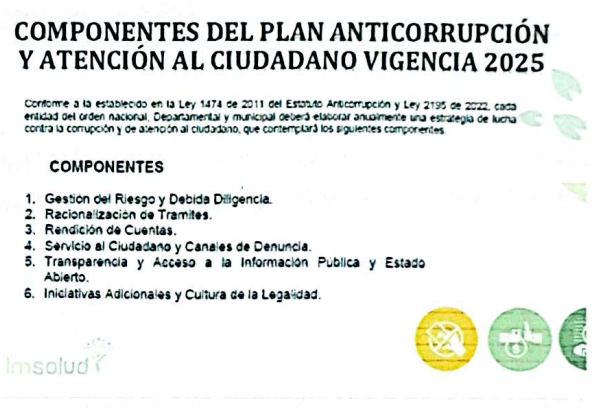
- ✓ Se da inicio a la reunión virtual por medio de la plataforma MEET, a conocer el tema principal con la persona encargada de la ESE IMSALUD el tema a tratar en la capacitación fue sobre todo lo relacionado al plan de anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC) vigencia 2025, de igual forma el proceso de rendición de cuentas.

Powered by CamScanner

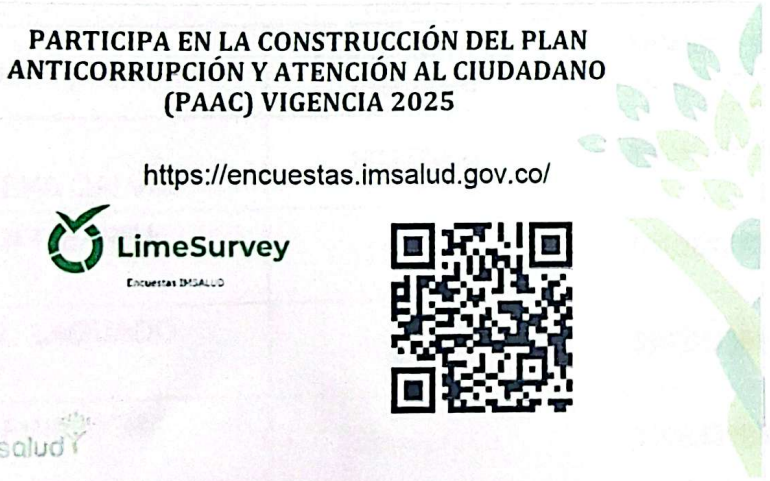
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Que es? Contribuir con la lucha de la anticorrupción a través de estrategias y acciones.
"Se aplica principios de transparencia". De igual forma se dieron a conocer todos los componentes Gestión del riesgo, y debido diligencia, racionalización de tramites, rendición de cuentas, servicio al ciudadano y canales de denuncia, transparencia y acceso a la información y estado abierto, iniciativa.
Se oriento sobre las denuncias por medio de la pagina web de IMSALUD. De igual forma se dio a conocer la rendición de cuentas y como se puede acceder a dicha información y así mismo que se tiene estipulada una reunión con fecha tentativa para el mes de mayo del presente año
Se brindo un espacio para que cada persona de la asociación de usuarios manifestara sus inquietudes y preguntas sobre el tema a tratar, la persona encargada de la capacitación daba respuesta a las inquietudes de los usuarios participantes.





- ✓ Se explica el proceso de para ingresar al link de las encuestas, de atención al ciudadano, donde se le realizó la encuesta anticorrupción a cada usuario presente



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- ✓ ***Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud: Por la*** profesional katherine mora se socializaron con los asistentes los derechos y deberes que tienen los usuarios de la ESE IMSALUD, así como las políticas de humanización recalcando que tanto el usuario como el colaborador deben basarse en la satisfacción de sentir respeto, buen trato, mejorando la comunicación asertiva y empatía con el paciente.
- ✓ Se da por finalizada la reunión dando agradecimientos a la asistencia de el personal de las asociaciones de usuarios.

PROPOSICIONES Y VARIOS

- ✓ Se deja el compromiso de la asistencia constante para las próximas reuniones establecidas.
- ✓ Se solicitan sillas para la reuniones a realizar mensualmente y así poder trabajar con mayor comodidad en los encuentros.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21-febrero-2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
LUZ ELENA GALVIS	60377489	**3024496789**	Luz Elena G
MARLENY IBARRA	1155665	**3026887833**	Marleny Ibarra
RAFAEL LAGUADO	13460898	**3202233081**	
KATHERINE MORA	1090407853	**3008391007**	Katherine Mora

Powered by CamScanner

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRAFICA:



Powered by CamScanner

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

FECHA:	**21 ENERO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**1**
HORA INICIO:	**8 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12 PM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se hizo el llamado a los representantes de la asociacion de usuarios ,siendo 8:am del día 21 de enero 2025 se se da inicio de la reunión de la asociacion de usuarios de ips de santa ana donde asistieron

2. Se da lectura del acta de aprobación del acta anterior con reunión mensual en la ips de Santa Ana, Jorge Alejandro González, Gloria Isabel Ríos, Nicolina Diaz,no asistieron los siguientes representante ,Sandra Duran,Elsy Janeth Correa,se le hizo llegar la invitación correspondiente.

3.Se le informo por el wasap la asistencia a la reunión

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

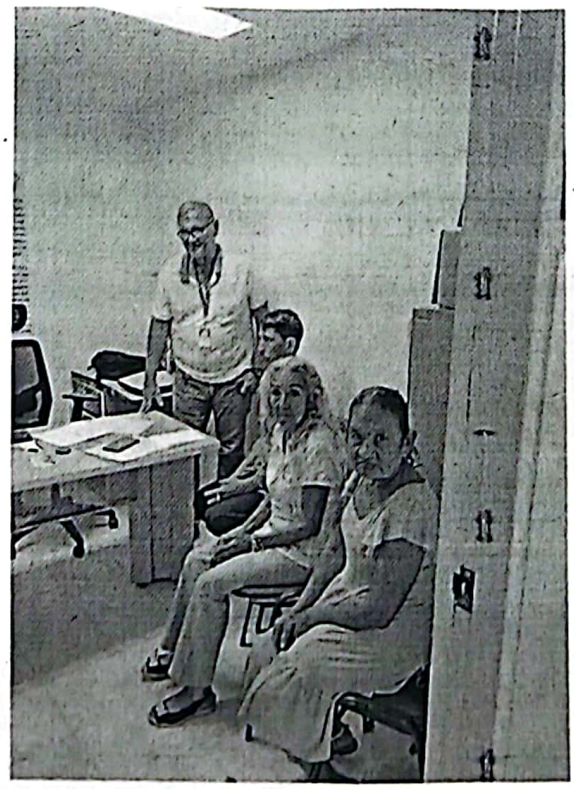
5..Se dio a conocer los deberes y derechos, se le informo el portafolio de lo servicios y procesos que prestamos que prestamos en la Ips Santa Ana,ruta de evacuación, se informo de la semana de humanización (RBD) ,sobre el Respeto, Buen trato,Derechos y Deberes).
SE SOCIALIZO PLAN ANTICORRUPCION, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

6..SE dio información de los servicios de vacunación el día Miércoles de 8 -A-11 am, vacuna de 2 meses a 5 años de edad para el refuerzo, vacuna del VPH ,9-17 años para niñas y niños,vacuna para influenza de 60 años ,servicios de citologia de lunes a viernes de 7am- 2:30 pm .

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
llamar al WASAT 3243944563 para las citas, si no puede pasar a la cita llamar al wasat y cancelarla para darle oportunidad a otro persona. 7..Proposiciones y varios ,el señor Jorge Alejandro Gamboa solicitud de las 2 sillas para el siau para una mejor atención a los usuarios.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 febrero 2025**



Powered by CamScanner

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gloria Isabel Ríos G	26674752		Gloria Ríos
Nicolina Díaz	PT 599617	-	Nicolina Díaz
Jorge Alejandro Gomez	13507064	3002693863	
Gerardo Bermudez	13438176		Gerardo Bermudez

Powered by CamScanner

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-06 Versión: 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	Fecha: 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	21 Enero 2025
Nombre del evento:	Plan anticorrupcion, tramites y atencion ciudadano
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo 0 la menor puntuación y 5.0 la mayor).
IPS/UBA	I.p Santa Ana

1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR	0	1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio del tema					X	
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas					X	
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes					X	
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación					X	
5. Utilización de las ayudas educativas					X	
6. Puntualidad					X	
7. Presentación personal						X
8. Da a conocer la agenda de la capacitación						X
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes						X
10. Dominio total del tema					X	
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN						
1. Cumplimiento de la agenda propuesta					X	
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica					X	
3. Utilidad de la capacitación					X	
4. Logro del objetivo propuesto					X	
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras					X	
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO						
1. Hora de inicio: puntualidad						X
2. Atención general recibida						X
3. Entrega de material necesario					X	

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
Que los temas que se traten en las reuniones que no se queden solamente en propuestas, se se cumplan en la practica.

Powered by CamScanner

FECHA:	**21 de enero 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	
HORA INICIO:	**7.30 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 am**
UBA/IPS:	**IPS SEVILLA**		

Objetivo de la reunión:	**Reunión mensual de los miembros de la asociación de usuarios a su vez socializar plan anticonstitucional, transparencia y atención al ciudadano**

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

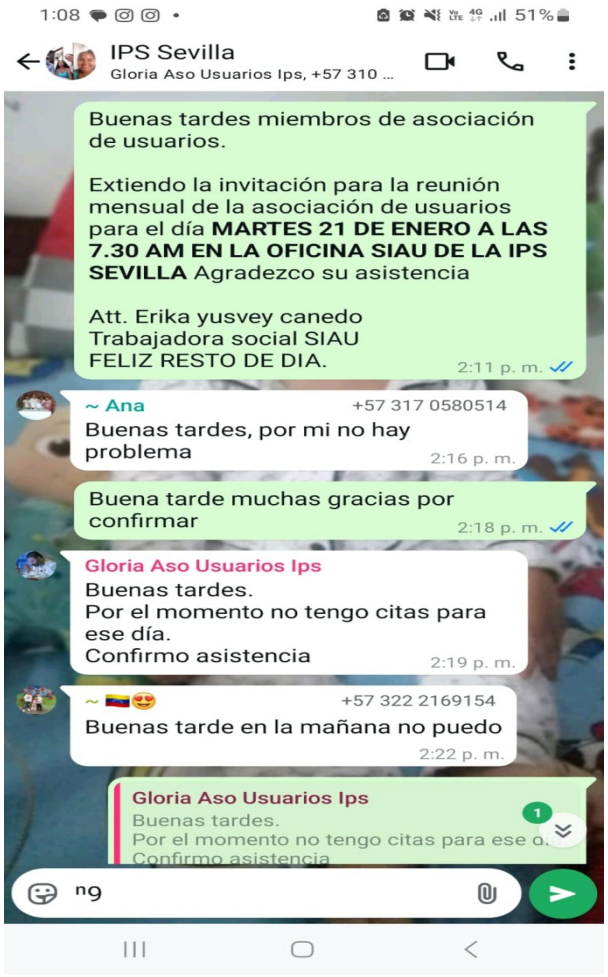
Siendo las7:30 am del día 21 de enero de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SEVILLA con el siguiente orden del día:

1. Se llama alista a cada uno de los representantes haciendo falta solo el señor juan, no se logro establecer comunicación y la señora Maribel Josefina moreno Mayorga que por motivos laborales no asistió a la reunión .

Realizo la presentación de la suscrita trabajadora social de SIAU de la IPS Sevilla a los miembros de la Asociación de usuarios

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

3. Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el dia 21 de enero a las 7: 30 Am



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

REQUISITOS

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

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

Se socializo los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros: En la reunión con la asociación se dan a conocer los derechos y deberes que tienen como usuarios, así mismo los trámites y servicios de la ESE IMSALUD así mismo con la usuaria la señora ANA y gloria nos conectamos a la reunión virtual dirigida por el doctor Daniel del área de planeación quien brinda la información sobre el plan anticorrupción y atención al ciudadano que tiene la ESE IMSALUD de contribuir en la lucha contra la corrupción atraves de estrategias y acciones en cada una de las actividades a desarrollar; con el fin de prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento de la atención al ciudadano; dando a conocer las normativas asociadas como: ley 1712 de 2014, ley 1474 de 2011, ley 2195 de 2022, decreto 1499 de 2017 y 612 de 2018, circulares externas de la supersalud 4-5 2021/5-5 2021, además de ello se da conocer los componentes y el link donde pueden ingresar a contestar la encuesta sobre la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC) vigencia 2025 el cual se encuentra también publicado en la página web de la ese imsalud; por otra parte también se da a conocer el proceso de la rendición de cuentas partiendo de informar nuevamente a los usuarios sobre la plataforma estratégica 2024-2027 posteriormente informo todo el proceso de la rendición de cuentas.

6. A la fecha no hay compromisos pendientes.

7. Las usuarias asistentes a la reunión la señora Ana Y Gloria manifiestan que las reuniones de la asociación continúen siendo en los horarios de la tarde

CONTROL SOCIAL EN SALUD (RENDICIÓN DE CUENTAS

PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2024 - 2027

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.



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Resolución N° 651 del 27 de Noviembre de 2024

DECLARATORIA DE LA POLÍTICA

La ESE IMSALUD se compromete a definir y a 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.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público.

La Rendición de Cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

la Rendición de Cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

MARCO NORMATIVO RENDICIÓN DE CUENTAS

DECRETO 1757 DE 1994“
“Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1del artículo 4del Decreto-ley 1298 de 1994

DECRETO 1757 DE 1994“
“Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1del artículo 4del Decreto-ley 1298 de 1994

LEY 850 de 2003
"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"

LEY 850 de 2003
"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"

CONPES 3654 DE 2010
"Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos

MANUAL ÚNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS V.02- DAFP – FEBRERO 2019

ELEMENTOS QUE CONFORMAN UNA RENDICIÓN DE CUENTAS

Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

Dialogar con los grupos de valor al respecto para explicar y justificar la gestión, preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

Responder por los resultados de la gestión a través de la definición y determinación de mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, con el objetivo de atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo

¿PARA QUE SE RINDE CUENTAS

1. para establecer dialogos participativos con sus grupos de valor informando y explicando de manera clara las gestiones y resultads establecidos.
2. propósito fundamental que es de evidenciar las múltiples acciones
3. fomentar la transparencia la participación ciudadana en la gestión de la administración publica
4.cumplir con la responsabilidad del estado de rendir cuentas de acuerdo con lo establecido en el art 50 de la ley 1757 de 2025.

ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

1) Aprestamiento
2) Diseño
3) Preparación
4) Ejecucion
5) Seguimiento y ejecución

DOCUMENTOS INTERNOS RENDICIÓN DE CUENTAS

-Estrategia de la Rendición de Cuentas
-Reglamento Interno de la Rendición de Cuentas

ESPACIOS INTERNOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

ENCUESTAS

ENCUESTA PREGUNTAS INFORME PRELIMINAR
ENCUESTA TEMAS DE INTERÉS
ENCUESTA EVALUACIÓN AUDIENCIA PUBLICA

PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ley 1712 DE 2014
Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras posiciones.

Ley 2195 de 2022
Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones

Decreto 1499 de 2017
Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015,

Circulares Externas de la SUPERSALUD 4-5 2021 / 5-5 2021

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

COMPONENTES

1.Gestión del Riesgo y Debida Diligencia.
2. Racionalización de Tramites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Denuncia.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Estado Abierto.
6. Iniciativas Adicionales y Cultura de la Legalidad.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

1. GESTIÓN DEL RIESGO Y DEBIDA DILIGENCIA. •

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DIE-01-PC-09 V04

Asumimos la administración de riesgos como una herramienta de gestión participativa y dinámica, tanto en la fase de identificación y valoración de los riesgos como en la fase de control y seguimiento a los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados, en cumplimiento de la legislación vigente y en concordancia con la metodología adoptada para tal fin.

Resolución No. 555 del 01 de noviembre de 2024

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

• POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES DIE-01-PC-18 V02

Las entidades deben inscribir sus trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano, dando cumplimiento a la ley 962 de 2005 artículo 1º en la que se contempla: “Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites”.

Resolución No. 627 del 20 de noviembre de 2024. https://www.imsalud.gov.co/web/tramites/

TRAMITES OBLIGATORIOS

1.Certificado de Defunción
2.Certificado de Nacido Vivo
3.Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
4.Atención inicial de urgencia
5.Examen de laboratorio clínico
6.Radiología e imágenes diagnósticas
7.Historia clínica

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada por la entidad, lo cual garantiza un proceso participativo, incluyente e innovador ofreciendo una oportunidad para que la ciudadanía conozca los asuntos públicos y posibilita la generación de confianza entre gobernante y ciudadanía. Esta debe cumplir con tres elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión.

Documentos asociados

• Estrategia de la Rendición de Cuentas
• Reglamento Interno de la Rendición de Cuenta

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y solucionar las quejas, sugerencias y

reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con la misión de la entidad.

Documentos Asociados

Manual De Prevención De La Corrupción, Opacidad Y Fraude (SICOF) DIE-01-M-05

POLÍTICA DE SICOF DIE-01-PC-33

Manual Del Sistema De Administración Del Riesgo De Lavado De Activos Y Financiación Del Terrorismo En Al ESE IMSALUD (SARLAFT) DIE-01-M-04

POLÍTICA SARLAFT DIE-01-PC-32

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025.

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN - ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO ABIERTO.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminada a fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

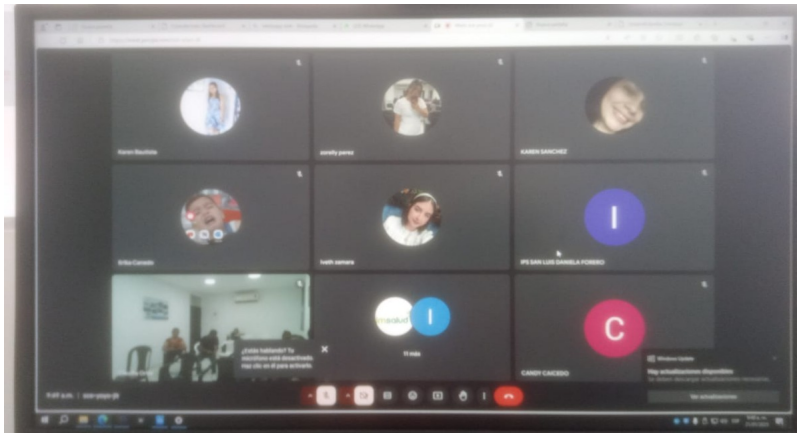
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

6. INICIATIVAS ADICIONALES Y CULTURA DE LEGALIDAD

Dentro del plan anticorrupción y atención al ciudadano diseñado por la ESE IMSALUD, se incluyen unas actividades que permiten controlar, evaluar y hacer seguimiento a los actos de corrupción que se generen por acción u omisión en esta entidad territorial y para la implementación y apropiación del Código de Integridad.

Se termina la reunión a las las 10:40 Am





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se realizara la convocatoria con anterioridad ademas se tendrá en cuenta el horario de los miembros de la Asociación de usuarios	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa para el próximo mes 26 de febrero**

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

PROPOSICIONES Y VARIOS
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Erika Yesuri Conedo	1.090.367.705	3112054960	Erika Y. Conedo N.
Ana Belcy Garcia Villamizar	60 341339	3170580514	Ana Belcy Garcia V
Gloria Stella Aguilar Moncada	60'332.496	322 8777277	Gloria Stella Aguilar.

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

FECHA:	**30 ENERO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNION DE ASOCIACION DE USUARIO MES DE ENERO 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

San José de Cúcuta, 30 enero del 2025 siendo las 9:00 am en la IPS de Toledo Plata se convocó a reunión de asociación de usuario de esta IPS, para fortalecer la asociación que integran algunos usuarios y conformación de esta asociación y revisar algunas debilidades que hay dentro de la entidad por ello se realizó una nueva convocatoria a los usuario que asisten a la IPS para conformar el nuevo Quorum de las reuniones mensuales el cual es el objetivo tener la asociación conformada por los usuarios convocado y un emigrante.

La convocatoria se realizo por medio de la cartelera invitando a los usuarios que quisieran pertenecer a la asociación y se hizo por medio de las charlas diarias incentivando al usuario que quisiera pertenecer a esta asociación explicando las funciones y los requisitos para poder ser integrante de la asociación.

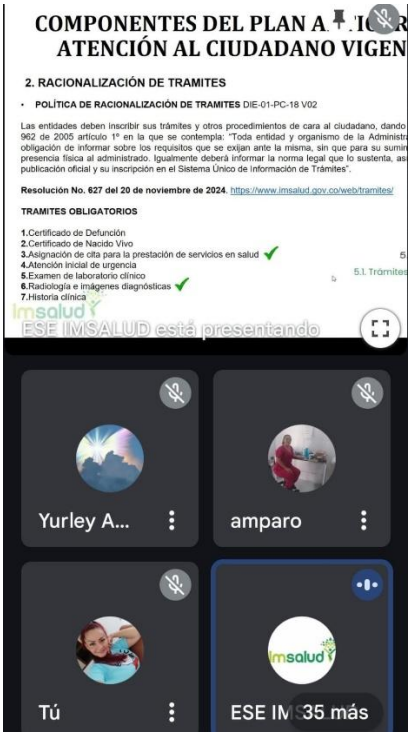
No se realizó constitución de la asociación por estar vigente la asociación en el tiempo que fue constituida por anterior promotora SIAU.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Para esta asociación aún están vigente los siguientes integrantes la Sra. Marilyn Monroy con CC 1.127.928.283 y la Sra. libia Landazábal con CC 27.649.676.

Se realiza la integración de los siguientes usuarios que aceptaron conformar esta asociación para este año la Sra. Sandra Cano con CC 60.395.160, Sra. claudia Triana con CC 60.381.276, Sra. Zoraida solano con CC 37.510900, Sra. Yulitza Mosquera migrante con PT 5.522.947.
También se anexa evidencia fotográfica del día 21 de enero 2025 el cual no se pudo conectar la asociación de los dos integrantes que venían desde año pasado por no estar en la ciudad, y no poder contar disponibilidad para ese día.

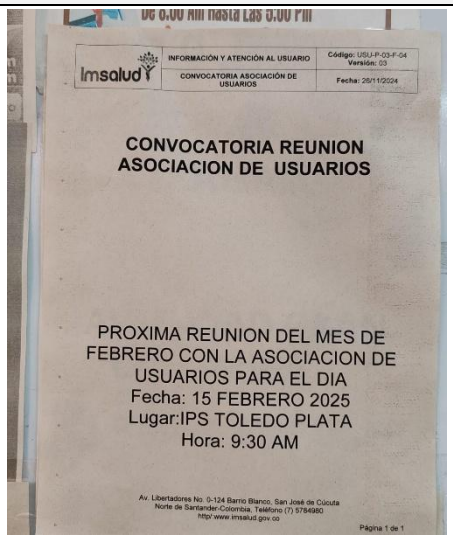




Se dio por terminada la reunión siendo las 10:30 am quedando compromiso la reunión de asociación el día 15 febrero del presente año.

Se anexa evidencias fotográficas de la convocatoria y reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN









PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante la reunión se trataron los siguientes puntos:

- Los usuarios hacen una observación sobre la línea de WhatsApp que hay inconformidad por qué no haber respuesta para la asignación de citas, la comunidad sugiere que dieran un número de llamada call center.
- Los usuarios ser refieren que el doctor Brandon Daza podría enviarlo a realizar consulta, el cual refiere que no tiene agenda programada para la IPS.
- Se le recalcó a la asociación conformada los deberes y los derechos de la ESE imsalud y también se hizo énfasis de los requisitos para poder ser integrante y pertenecer a la asociación.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Se realizo una videollamada al doctor Edwin Cepeda el cual lleva el proceso de participación comunitaria	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15 febrero 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Marilin Monroy Sandy	1127928283	3012381757	Marilin Monroy.
Sibia Sandaval	27'649.676	3128110421	
Claudia Cano	60'375.160	3044845730	
Claudia Triana	60381276	3214625682	
Solano Jaimes Zoraida	37'510 900	3187644595	
Yulitza Mosquera	PT 5522947	302 5991511	
Jairo Hernan Jaimes	60312436	3212622465	

|FECHA:	**21-01-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:20 PM**
UBA/IPS:	**UBA AGUA CLARA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:00 pm del día 21 de enero de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA AGUA CLARA, se realiza reunión en las horas de la tarde, ya que las alianzas tenían compromisos en las horas de la mañana. Se da inicio con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista: En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista donde se observa que falto dos de los integrantes.

2. Lectura y aprobación del acta anterior: teniendo en cuenta que con este encuentro mensual se da inicio a las actividades que competen a la asociación, se les recalca a los integrantes que esta es la primera acta a realizar, la cual sera leída y aprobada en el siguiente encuentro.

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 primer encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 21 de enero del 2025, enviando recordatorios individual y por medio de llamadas telefonicas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Se da inicio a la explicación de los Derechos y Deberes, donde por medio de un folleto se les da a explicar y a conocer sobre cada uno de ellos,

DERECHOS

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

DEBERES

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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
- 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 da a conocer 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,la seguridad del paciente,los incidentes, los eventos adversos,lineas estrategias,principios corporativos,valores corporativos.demás temas de interés, para que la asociación de usuarios tenga conocimiento sobre

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

cada uno de ellos.

Por lo tanto, se le informa a la alianza sobre el manual de usuarios, de hecho se les informa que la promotora nueva EPS están trayendo jornadas de exámenes especializados como lo es el CIADE dos veces al mes,de igual manera se les informo que en la unidad se están realizando exámenes especializados que son la microalbuminuria automatizada en orina parcial, la relación albumina cretinuria,creatinina en orina parcial,hemoglobina glicosilada automatizada en orina parcial,para que los usuarios de la zona rural no tenga que desplazarse hasta la ciudad de cucuta, se socializa sobre las aperturas de buzón se realizan una vez a la semana los días viernes, y las quejas que se reciben presencialmente y se envían al correo "Ventanilla Única" info@imsalud.gov.co siendo radicadas.

Por otra parte teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada específicamente para que de manera remota se pudiera socializar el plan anticorrupcion, transparencia y atención al ciudadano la cual se dio inicio específicamente a las 8:00 am,pero las alianzas de usuarios podían en las horas de la tarde,por tal motivo se logro que la alianza estuvieran a las 2:00 pm para la socialización se les explico que este era de gran importancia para contribuir en la lucha contra la corrupción debido a que a través de este se crearon diversas estrategias con base a esta lucha la cuales no permiten que este tipo de conducta se sigan produciendo, esto con el fin de mejorar la atención de los usuarios, recalcando que una de los principales facilitadores en esta lucha fue los canales de denuncia impuestos por la ese imsalud para que los usuarios los cuales hacen veeduria de los diferentes procesos manejados pudieran a través de la pagina de imsalud depositar sus sugerencias, peticiones, quejas y reclamos ya sea de forma anónima o nombre propio.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior: teniendo en cuenta que este es el primer encuentro del año de la asociación no hubo un acta anterior, esta sera consignada como la primera, de esta forma se les explica a los integrantes que en el próximo encuentro según el cronograma enviado por el grupo se realizara lectura para la aprobación de esta, por ende se harán las respectivas gestiones según propuestas realizadas en la reunión, con el respectivo seguimiento, enviado a las entidades correspondientes

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Las alianzas de usuarios se encuentran satisfechos con los servicios ofertados, ya que poco a poco se han venido obteniendo cambios en la unidad básica, por lo tanto, comentan sobre la toma de radiografiás, ya que algunas de estas no son tomadas por daños en el equipo, por lo tanto sugieren que sea lo mas pronto posible el arreglo.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN	**27-02-2025**

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:



Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	**Código:** USU-P-03-F-06 **Versión:** 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	**Fecha:** 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	21- Enero 2025
Nombre del evento:	Socialización plan Anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano.
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo **0** la menor puntuación y **5.0** la mayor).
IPS/UBA	UBA AGUA CLARA

1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Conocimiento y dominio del tema					X	
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas					X	
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes					X	
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación					X	
5. Utilización de las ayudas educativas					X	
6. Puntualidad					X	
7. Presentación personal					X	
8. Da a conocer la agenda de la capacitación					X	
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes					X	
10. Dominio total del tema					X	
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN					X	
1. Cumplimiento de la agenda propuesta					X	
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica					X	
3. Utilidad de la capacitación					X	
4. Logro del objetivo propuesto					X	
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras					X	
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO					X	
1. Hora de inicio: puntualidad					X	
2. Atención general recibida					X	
3. Entrega de material necesario					X	

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Muy buena, Por que asi Podemos adquir conocimientos se recomienda seguir haciendo las capacitaciones mas seguidas.

Scanned with CamScanner

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	27-02-2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Elsa Aidee Sierra	278d207	3138002716	Elsa Aidee Sierra
Edith Ruth Cruz	60359386	3229746048	Edith Ruth Cruz

Scanned with CamScanner

FECHA:	**21 DE ENERO DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

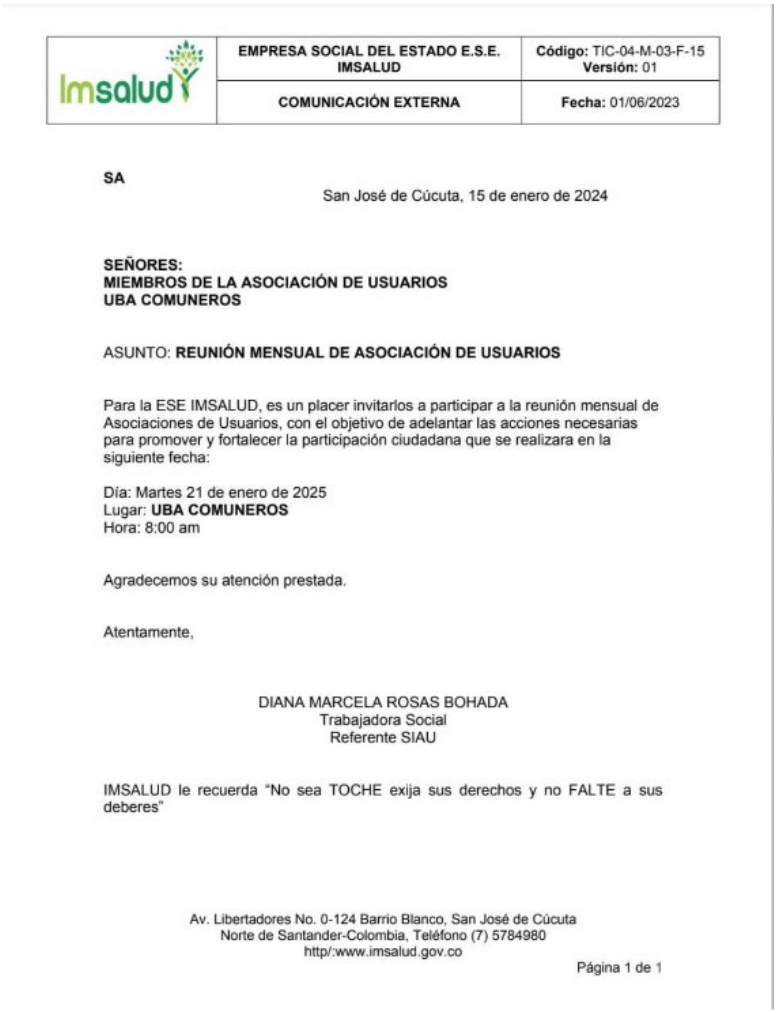
Siendo las 08:00 am del día 21 de enero de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Comuneros con el siguiente orden del día:

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 3 integrantes, la señora Alba Viancha, Aurora Buitrago, Maria cano, revisando en el acta de constitucion asociacion de usuarios esta registrada la señora Enoe Figueroa la cual revisando las actas anteriores lleva mas de 4 veces sin estar presente en las reuniones mensuales, se reviso la paltaforma de la EPS en la cual esta registrada y sale con servicios en la ciudad de bogota, las demas integrantes de la asociacion refirieron que ella se fue a trabajar en bogota, se realizo la respectiva llamada para confirmar el cual no hubo contestación.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Imsalud	**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. IMSALUD**	**Código:** TIC-04-M-03-F-15 **Versión:** 01
	COMUNICACIÓN EXTERNA	**Fecha:** 01/06/2023

SA

San José de Cúcuta, 15 de enero de 2024

SEÑORES:
MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
UBA COMUNEROS

ASUNTO: **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

Para la ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a participar a la reunión mensual de Asociaciones de Usuarios, con el objetivo de adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer la participación ciudadana que se realizara en la siguiente fecha:

Día: Martes 21 de enero de 2025
Lugar: **UBA COMUNEROS**
Hora: 8:00 am

Agradecemos su atención prestada.

Atentamente,

DIANA MARCELA ROSAS BOHADA
Trabajadora Social
Referente SIAU

IMSALUD le recuerda "No sea TOCHE exija sus derechos y no FALTE a sus deberes"

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 de usuarios: mediante las charlas diarias en sala se realizó la invitación a los usuarios.

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

A. Se hace presentación formal con los integrantes de la asociacion de usuarios de la UBA COMUNEROS, para dar a conocer las dos compañeras que se encuentran encargadas del SIAU, por otro lado tambien se hizo presentación del nuevo coordinador de la UBA el dr. Yonn Alexander Alvarez.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

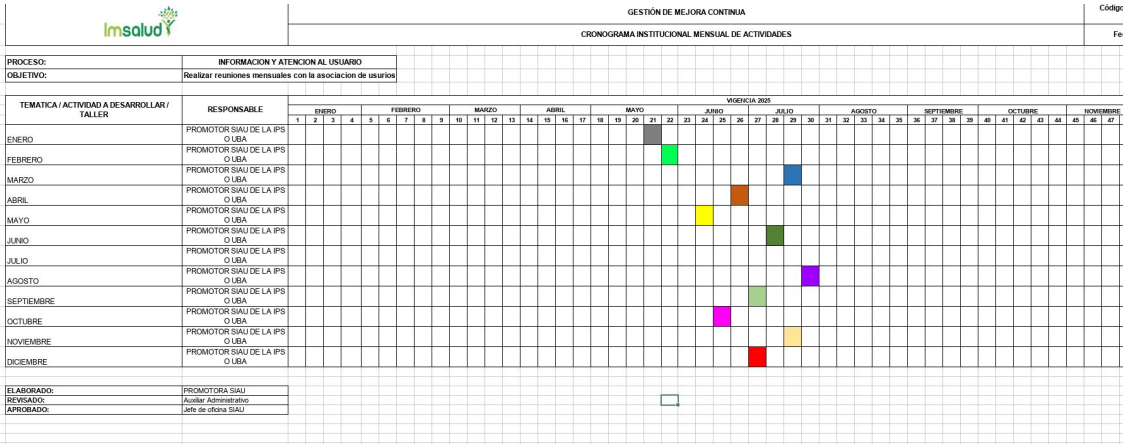
B. Se realiza capacitación de manera virtual, Socializacion plan anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano, hizo participe 3 integrantes de la asociacion, las cuales a las 10:20 am de la mañana hicieron el retiro de la reunión por tener compromisos agendados.

C. Se hace enfasis en los derechos y deberes de los usuarios, se entrega infografia a las integrantes, se les recalca la funciones de la asociacion de usuarios, la cual es ser voceros de la comunidad

D. Intervención por parte del Doctor Yonn Alexander Alvarez Coordinador de la UBA COMUNEROS, sobre el proceso de certificación, humanización, servicio de ginecologia para las gestantes mayor de 33 semanas, calidad del servicio y capacidad instalada tanto personal como infraestructura.

6. Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior no se evidencio compromisos adquiridos, por lo tanto, no se socializa.

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



Imsalud | GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA | Código
CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES | Fe

PROCESO:	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
OBJETIVO:	Realizar reuniones mensuales con la asociacion de usurios

VIGENCIA 2025

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE
ENERO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
FEBRERO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
MARZO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
ABRIL	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
MAYO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
JUNIO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
JULIO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
AGOSTO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
SEPTIEMBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
OCTUBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
NOVIEMBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA
DICIEMBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS O UBA

ELABORADO:	PROMOTORA SIAU
REVISADO:	Auxiliar Administrativo
APROBADO:	Jefe de oficina SIAU

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8.Evidencia fotográfica



Miembros de la Asociación de usuarios UBA Comuneros – Sala de Descanso

Derechos y Deberes de los Usuarios



Se dio por terminada la reunión, siendo las 10:20 AM

PROPOSICIONES Y VARIOS	
– Solicitud de baño para pacientes discapacitados en el segundo piso. – Solicitud de otro funcionario para la toma de muestra de laboratorios. – Bancas de concreto para los usuarios que vienen a solicitar citas en el lado del auditorio.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa 22/02/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Alba Viandla	60.323.389	3202491949	
Aurora Buitrago	60 329874	3203022143	
Yuri Alipina Cano	60.310.869	3174878412	
Yenn D. Alvarez	88.286.870	3204058696	
Dana Marcela Pagas	1090517904	3183832553	
Hersa Ximena Pacheco	1005076055	3173810965	

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-06 Versión: 03
	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	Fecha: 30/10/2024

EVALUACIÓN DEL EVENTO	
Fecha:	21 / Enero / 2025.
Nombre del evento:	Reunión Mensual Asociación de usuarios UBA comuneros
Objetivo	Medir las fortalezas y oportunidades de mejora de los Profesionales de la ESE IMSALUD que realizan capacitación, de tal manera que basados en las apreciaciones se pueda optimizar. Al diligenciar el cuestionario se agradece ser objetivo e imparcial. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una X sobre la valoración seleccionada. (Siendo **0** la menor puntuación y **5.0** la mayor).
IPS/UBA	UBA comuneros.

1. SOBRE EL PROFESIONAL CAPACITADOR	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Conocimiento y dominio del tema						X
2. Habilidad para comunicarse y trasmitir las ideas						X
3. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes						X
4. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos de la capacitación						X
5. Utilización de las ayudas educativas						X
6. Puntualidad						X
7. Presentación personal						X
8. Da a conocer la agenda de la capacitación						X
9. Respeta las ideas y aportes de los participantes						X
10. Dominio total del tema						X
2. SOBRE LA CAPACITACIÓN						X
1. Cumplimiento de la agenda propuesta						X
2. Contenido temático teniendo en cuenta la utilidad y práctica						X
3. Utilidad de la capacitación						X
4. Logro del objetivo propuesto						X
5. La metodología utilizada permite incorporar mejoras						X
3. LOGÍSTICA DE LA DEL EVENTO						X
1. Hora de inicio: puntualidad						X
2. Atención general recibida						X
3. Entrega de material necesario						X

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Ninguna.

FECHA:	**21/ 01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12:00 M**
UBA/IPS:	**UBA LA LIBERTAD**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. A las 8: am en punto se realiza el llamado a lista de los usuarios de la asociación de la Uba la libertad, donde asistieron 3 usuarios, Mary Luz Acuña, Pedro Luis Pérez y Fabiola Ruiz, en consecuencia, no asistieron dos usuarios aun teniendo conocimiento de la capacitación ellos son: Franco Jojoy, Esmeralda Florez, los cuales se les ubico en la oficina de coordinación para empezar con la capacitación de anticorrupción.

2. En el desarrollo de la reunión, se dio lectura y aprobación del acta anterior.

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

4. Como estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación, se publica en cartelera informativa donde se le informa a los usuarios la importancia de pertenecer a la asociación y los requisitos que se deben llevar a cabo, como son; tener salud subsidiada, haber estado en consulta mínimo hace 6 meses, ser mayor de edad, tener los servicios en la ips, tener disponibilidad de tiempo para asistir a reuniones, en el momento que se convoquen.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

   Seguidamente, se realiza la capacitación del Plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2025, en el cual se expuso, a través de estrategias y acciones poder desarrollar la prevención de actos de corrupción y asegurar el mejoramiento de la atención al ciudadano, facilitando, los tramites, de sugerencias, quejas, peticiones y reclamos que a diario asisten a la red de servicios ofertados por la entidad.

6. En el acta de la reunión anterior, no se realizó ninguna solicitud, por lo tanto, no hubo socialización frente al tema.

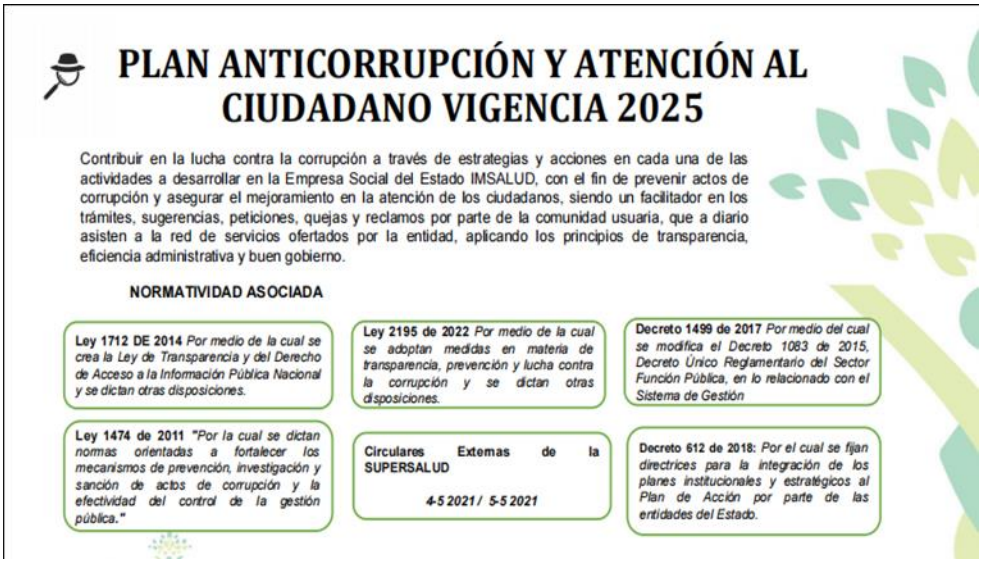
7. Frente a las proposiciones y varios se realiza sugerencia del tipo de horario y días de las capacitaciones, ya que no todos pueden asistir por compromisos laborales, y los que asistieron no pudieron permanecer hasta la hora de culminación.

8. Evidencia fotográfica:





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

- **POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES** DIE-01-PC-18 V02

Las entidades deben inscribir sus trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano, dando cumplimiento a la ley 962 de 2005 artículo 1° en la que se contempla: "Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites".

Resolución No. 627 del 20 de noviembre de 2024. https://www.imsalud.gov.co/web/tramites/

TRAMITES OBLIGATORIOS

1.Certificado de Defunción
2.Certificado de Nacido Vivo
3.Asignación de cita para la prestación de servicios en salud ✓
4.Atención inicial de urgencia
5.Examen de laboratorio clínico
6.Radiología e imágenes diagnósticas ✓
7.Historia clínica

5. TRÁMITES
5.1. Trámites

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada por la entidad, lo cual garantiza un proceso participativo, incluyente e innovador ofreciendo una oportunidad para que la ciudadanía conozca los asuntos públicos y posibilita la generación de confianza entre gobernante y ciudadanía.

Esta debe cumplir con tres elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión.

Documentos asociados

- Estrategia de la Rendición de Cuentas
- Reglamento Interno de la Rendición de Cuentas

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Ingrid T. Castellanos B.

INGRID TATIANA CASTELLANOS BARRERA
PROFESIONAL SIAU

Mayra Viggiani Maldonado
Trabajadora Social
Profesional
T.P. 259626025-1

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**

FECHA:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:00am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30m**
UBA/IPS:	**UBA LOMA DE BOLIVAR**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:00 am del día 21 de enero 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, se desarrolló la reunión con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista.**
   El llamado a lista en la reunión presencial se realizó de manera estructurada y participativa. Al inicio del encuentro, la promotora SIAU explicó brevemente los objetivos de la alianza y la importancia de contar con la participación de todos los presentes.

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 UBA.

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 UBA LOMA DE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLIVAR 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 fotograficas.

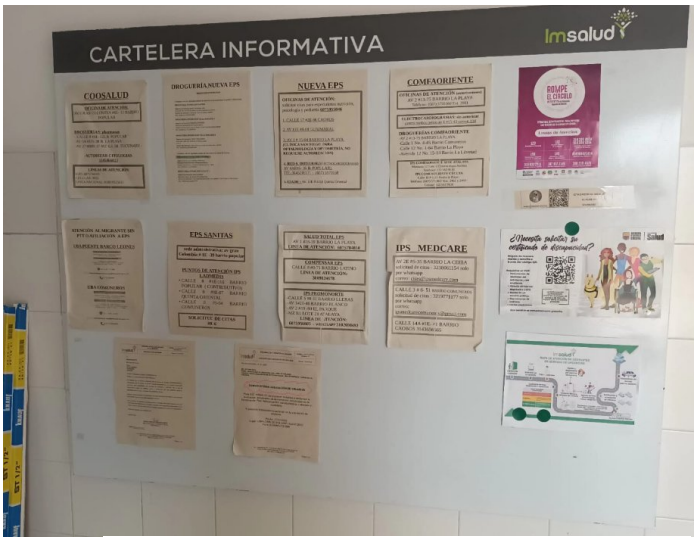


Foto de la comunicación de la cartelera informativa

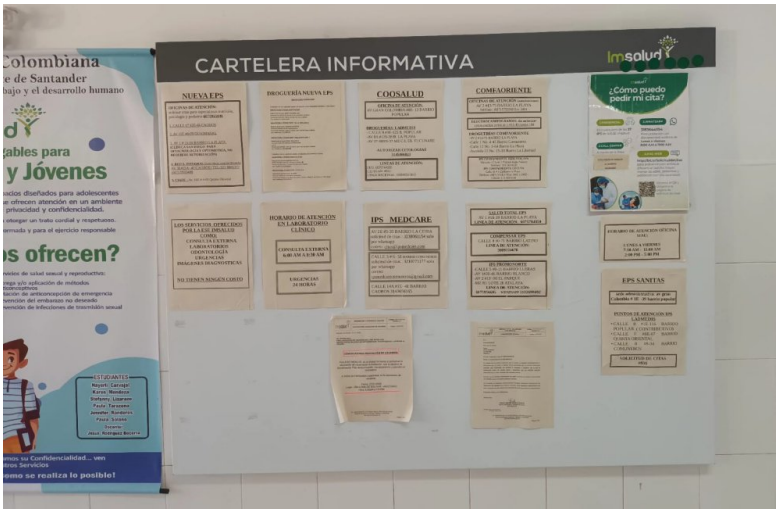
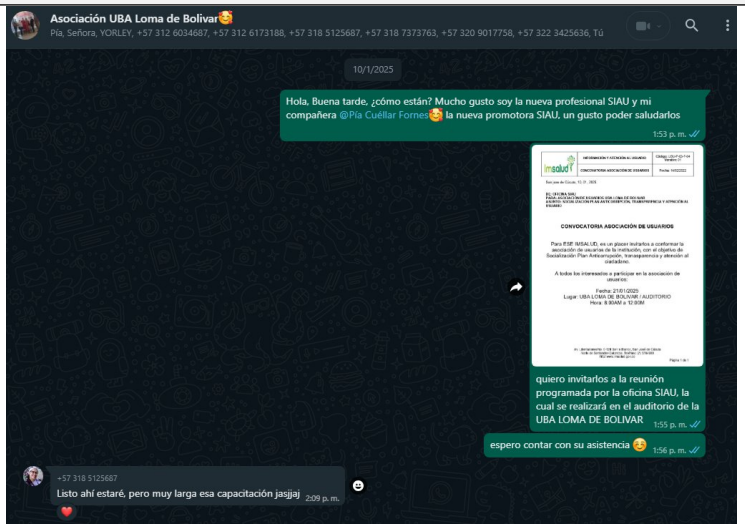


Foto de la comunicación de la cartelera informativa

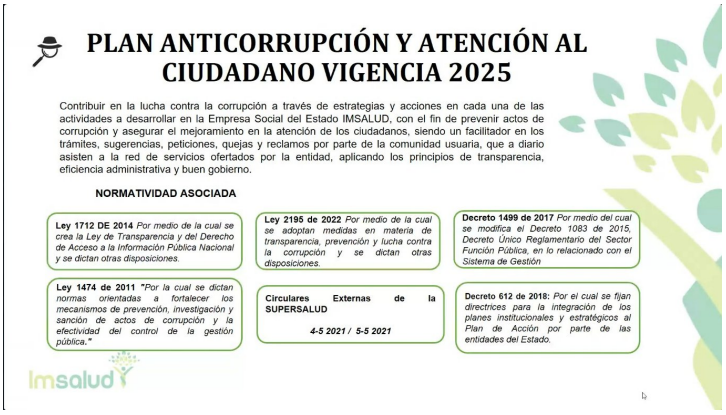
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



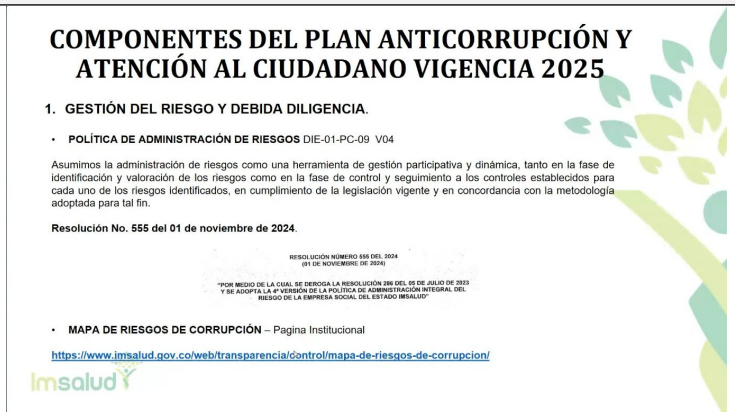
Pantallazo del grupo de whatsapp de la asociación de usuarios

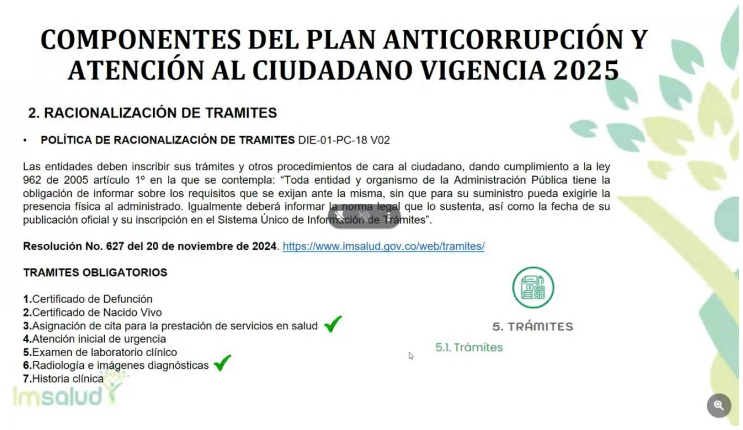
4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:**
   Con la finalidad de generar más participación social y ciudadana se busca vincular e integrar a más usuarios de la ESE IMSALUD para que puedan participar de la alianza de usuarios, por lo cual en durante las charlas diarias dirijidas a la comunidad se les invita a ser participes de la asociación de usuarios,

5. **Temática Consensuada**
   Con la finalidad de capacitar a la alianza de usuarios se les capacito entorno a la temática de PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, con el objetivo de generar capacidades de interés en salud y participación social y comunitaria, la modalidad de la reunion fue de modalidad virtual.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





6. **Informe de seguimiento a compromisos**

   Realizó socialización de los compromisos pactados en el informe de acta realizado en mes anterior, donde los usuarios mencionan solo su inconformidad con la no continuacion del callcenter ya que mencionan que debieron dejar las 3 modalidades: presencial, callcenter y whatsapp, a su vez mencionan que el whatsapp o chatcenter es bueno porque les contestan.

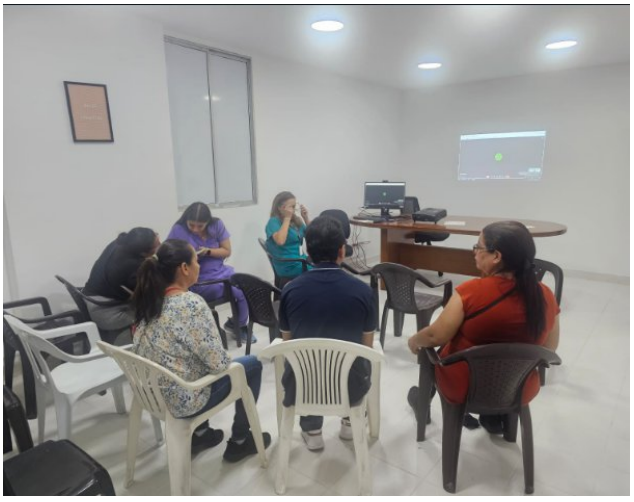
7. **Proposiciones y Varios:**
   Se programa próxima reunión para el día 12/02/2025

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencias fotográficas:



REUNION CON LA ALIANZA DE USARIOS UBA LOMA DE BOLIVAR



REUNION CON LA ALIANZA DE USARIOS UBA LOMA DE BOLIVAR

PROPOSICIONES Y VARIOS

Se dio por terminada la reunión, siendo las 10:30 AM.

FECHA PRÓXIMA	Se programa próxima reunión para el día 12/02/2025

PROPOSICIONES Y VARIOS	
REUNIÓN:	

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Andres ortega Romero	13493873	3126034687	
Carmen Maria Salazar S	60302486	3187373763	
Jeany Astrid Aguirre	60370046	3185125687	
Diana Granados	27590860	3126173188	Diana Granados

Powered by CamScanner

FECHA:	**24 DE ENERO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:10 PM**
UBA/IPS:	**UBA POLICLINICO**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.

El día de hoy contamos con la integración de las siguientes personas que desean a poyar y hacer parte de esta junta de ASOCIACIÓN DE USUARIOS en representación de la UBA POLICLINICO

Hay quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

Recalcando por parte de la oficina de SIAU los DEBERES Y DERECHOS y nuestro PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD.

Se hace saber la responsabilidad que tienen como miembros de la asociación de Usuarios y a la cual pertenecen para participar en eventos cuando se requiera ya que es compromiso de todos.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

El día de hoy contamos con la presencia de la señora ASTRID AGUIRRE Presidenta de la Asociación de Usuarios de la ESE IMSALUD.

Y el COORDINADOR de la Unidad Básica de Policlínico Doctor, DAVID EDUARDO FAJARDO GRANADOS quien hace parte de nuestro equipo de trabajo de la ESE IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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

3. RESPONSABLES:

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

4. DEFINICIONES:

Asociación de Usuarios: Agrupación de personas que de forma libre y autonoma se comprometen a representar a los Usuarios en las UBA e IPS, realizando, seguimiento a la prestación de los servcios de Salud en el marco de la oportnidad y calidad como lo contempla la norma.

Comunidad: Conglomerado de personas que habitan en un territorio, llamese barrio, vereda, comuna o municipio y comparten varias cosa en comun.

Control Social: Es un derecho y un deber que corresponde tanto a ciudadanos individualmente, como a las organizaciones civiles y comunidades organizadas que se expresan a través de las veedurias y gestión.

Veeduria Ciudadana: Se entiende por veeduria ciudadana el mecanismo democratico de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, frente a las autoridades : Administrativas, politicas, judiciales, electorales y legislativas, así como la convocatoria de las entidades públicas, privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 participacion comunitaria, asi 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 Veedurias son conformadas por los miembros de las asociaciones de usuarios, encargados de hacerle control y seguimiento a los gastos publicos 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	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. **Nota:** En la convocatoria se indicará, fecha, lugar, hora de reunión y quienes quiera participar deben cumplir 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.	Promotor SIAU	Formato Convocatoria a usuarios USU-P-03-F-05

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
	• Ser mayor de edad. • Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones. Los Usuarios interesados en participar se deben inscribir en la oficina SIAU de las UBAS e IPS. 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. **Nota:** 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.		
2.Asamblea para constitución de la asociación de usuarios.	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. 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	Apoyo Profesional a la Gestión Administrativa SIAU Promotor SIAU	Formato Acta de Constitución de Asociación de Usuarios USU-P-03-F-01 Formato Listado de Asistencia TIC-04-M-03-F-05

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

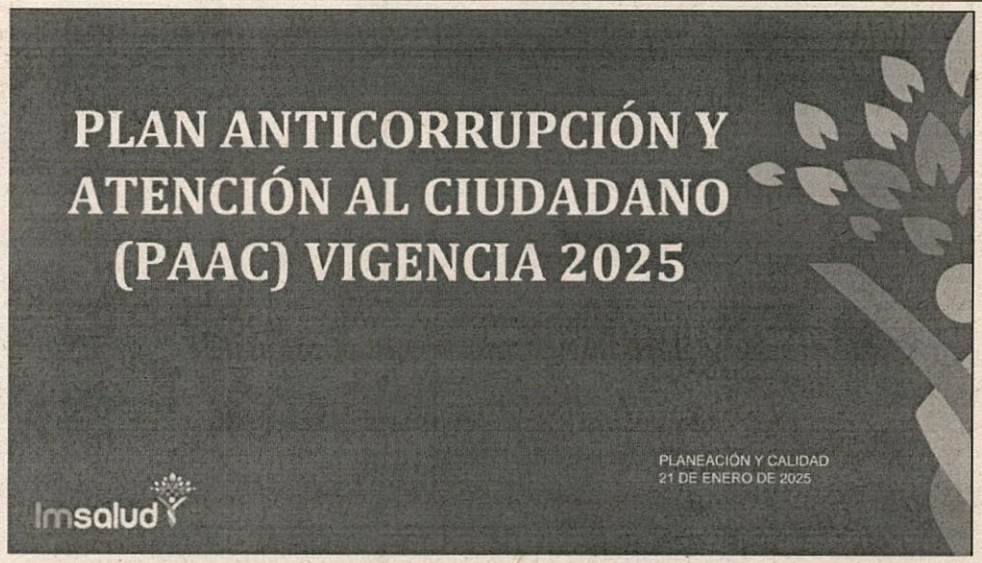
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

- 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.

TRANSPARENCIA PARTICIPA



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Conforme a la establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción y Ley 2195 de 2022, cada entidad del orden nacional, Departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará los siguientes componentes.

COMPONENTES

1. Gestión del Riesgo y Debida Diligencia.
2. Racionalización de Tramites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Denuncia.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Estado Abierto.
6. Iniciativas Adicionales y Cultura de la Legalidad.



COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

1. GESTIÓN DEL RIESGO Y DEBIDA DILIGENCIA.

- **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS** DIE-01-PC-09 V04

Asumimos la administración de riesgos como una herramienta de gestión participativa y dinámica, tanto en la fase de identificación y valoración de los riesgos como en la fase de control y seguimiento a los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados, en cumplimiento de la legislación vigente y en concordancia con la metodología adoptada para tal fin.

Resolución No. 555 del 01 de noviembre de 2024.

RESOLUCIÓN NÚMERO 555 DEL 2024
(01 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 286 DEL 05 DE JULIO DE 2023 Y SE ADOPTA LA 4ª VERSIÓN DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DEL RIESGO DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

- **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN** – Pagina Institucional

https://www.imsalud.gov.co/web/transparencia/control/mapa-de-riesgos-de-corrupcion/

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

- **POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES** DIE-01-PC-18 V02

Las entidades deben inscribir sus trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano, dando cumplimiento a la ley 962 de 2005 artículo 1º en la que se contempla: "Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites".

Resolución No. 627 del 20 de noviembre de 2024. https://www.imsalud.gov.co/web/tramites/

TRAMITES OBLIGATORIOS

1.Certificado de Defunción
2.Certificado de Nacido Vivo
3.Asignación de cita para la prestación de servicios en salud ✓
4.Atención inicial de urgencia
5.Examen de laboratorio clínico
6.Radiología e imágenes diagnósticas ✓
7.Historia clínica

5. TRÁMITES

5.1. Trámites

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

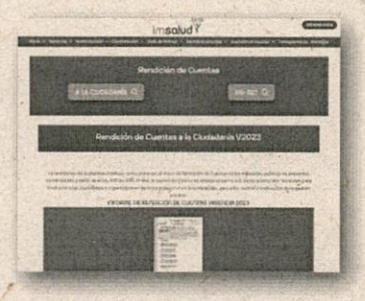
La Rendición de Cuentas tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada por la entidad, lo cual garantiza un proceso participativo, incluyente e innovador ofreciendo una oportunidad para que la ciudadanía conozca los asuntos públicos y posibilita la generación de confianza entre gobernante y ciudadanía.

Esta debe cumplir con tres elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión.

Documentos asociados

- Estrategia de la Rendición de Cuentas
- Reglamento Interno de la Rendición de Cuentas

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y solucionar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con la misión de la entidad.

Documentos Asociados

Manual De Prevención De La Corrupción, Opacidad Y Fraude (SICOF) **DIE-01-M-05**

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

Manual Del Sistema De Administración Del Riesgo De Lavado De Activos Y Financiación Del Terrorismo En Al ESE IMSALUD (SARLAFT) **DIE-01-M-04**

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**

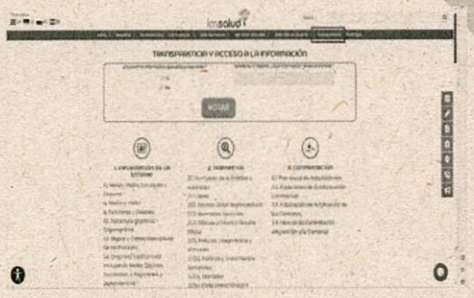


COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN - ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO ABIERTO.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminada a fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

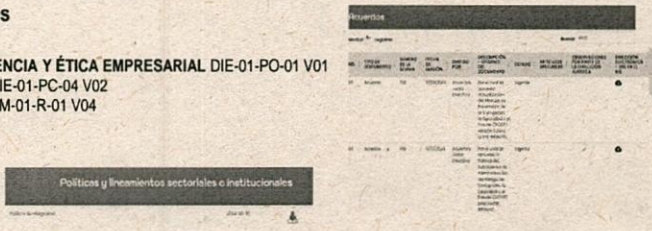
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

6. INICIATIVAS ADICIONALES Y CULTURA DE LEGALIDAD

Dentro del plan anticorrupción y atención al ciudadano diseñado por la ESE IMSALUD, se incluyen unas actividades que permiten controlar, evaluar y hacer seguimiento a los actos de corrupción que se generen por acción u omisión en esta entidad territorial y para la implementación y apropiación del Código de Integridad.

Documentos Asociados

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL DIE-01-PO-01 V01
POLÍTICA DE INTEGRIDAD DIE-01-PC-04 V02
CÓDIGO DE INTEGRIDAD THM-01-R-01 V04



Imsalud

PARTICIPA EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) VIGENCIA 2025

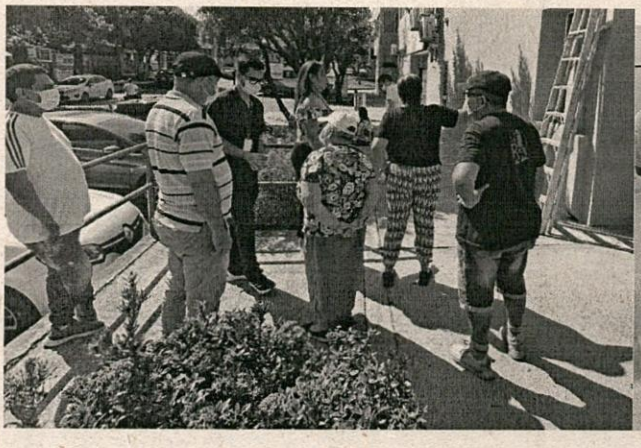
https://encuestas.imsalud.gov.co/

LimeSurvey
Encuestas IMSALUD

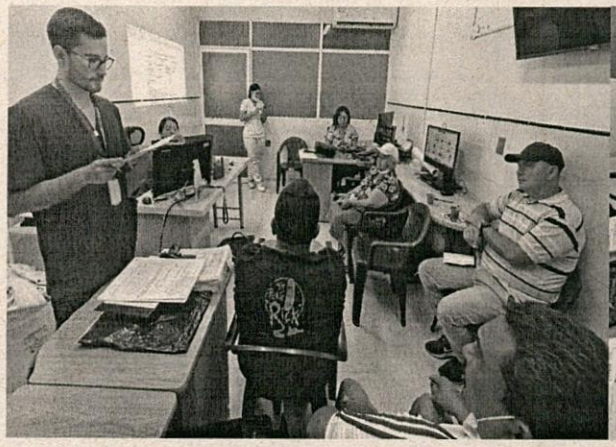
Imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

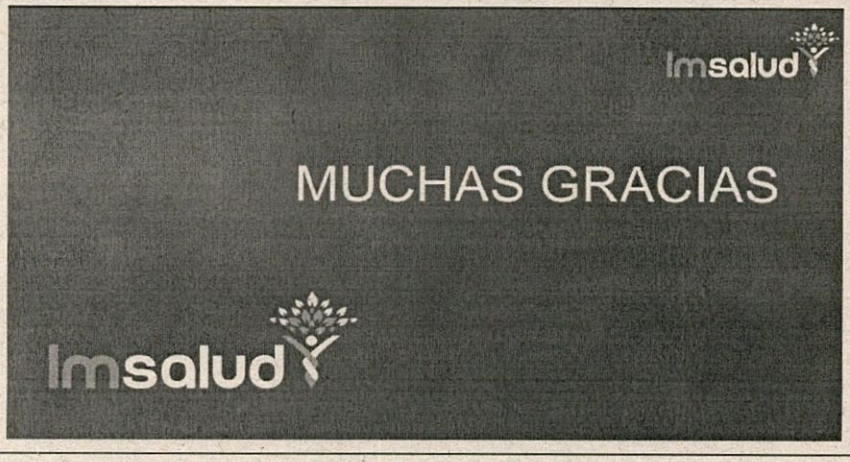
A continuación el DR Fajardo nos da a conocer las instalaciones con breve recorrido, donde se puede observar las mejoras que se han realizado y los servicios que se va a dar apertura como son RAYOS X











PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se solicita a la alcaldía por medio de la ESE IMSALUD la recuperación del espacio que hay al respaldo de venta de bebidas alcohólicas ya que fomenta mal ambiente y el ingreso al baño del área de urgencias para la incomodidad de los pacientes.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	14 de Febrero 2025 Hora 2:00 PM.

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
MONICA CARRILLO	37270401	3228161228	
GIOVANNY RINCON BARON	88223383	3114982283	
ALEXEIS CONTRERAS PEÑALOZA	13481446	3124495622	
MARIA ELCIDA PARRA	60293001	3027923952	
OSCAR JAVIER COLMENARES IBARRA	88308851	3168036660	
DAVID EDUARDO FAJARDO GRANADOS	1022304459	3002133594	
ASTRID AGUIRRE	60370046	3185125687	
NELSON PINZON	88221436	3182272228	
EDWIN CEPEDA	88249741	3108827740	

Margarita Pinzón.
37214153

PROMOTOR SIAU

FECHA:	**21/01/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**1**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12:00 PM**
UBA/IPS:	SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.

4. Que temas se abordaron
5. evidencia fotográfica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

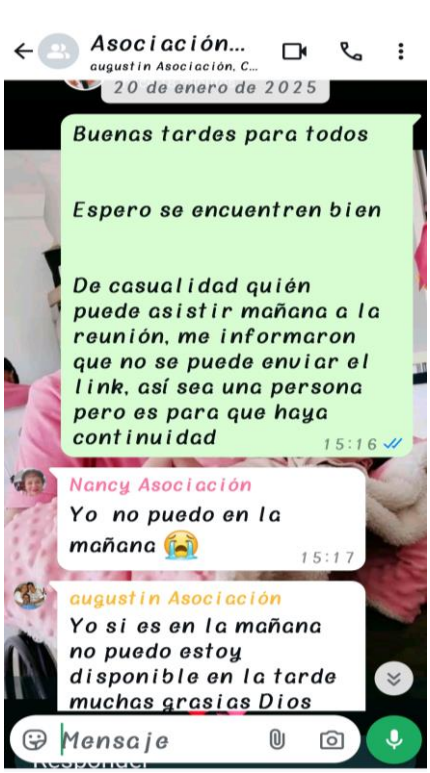
1. Se realizo llamado a lista
   - Candy Caicedo
   - Claudia Angarita Velasco

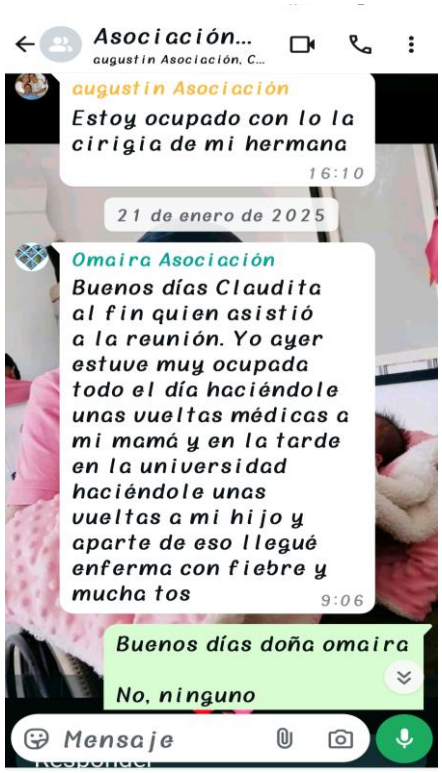
Los representantes de la Asociación de usuarios no pudieron asistir a la reunión por temas laborales y personales

2. se realizo la lectura del acta anterior quienes estaban presentes las promotoras SIAU

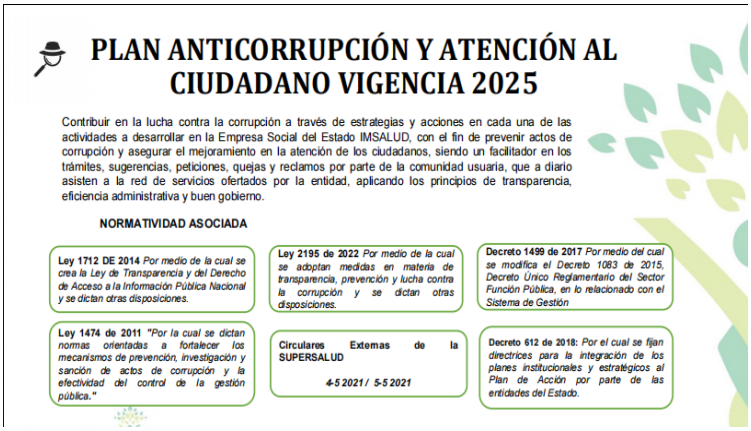
3. por medio de acta de convocatoria se convoco a los usuarios para la reunión del 17 de enero y quienes manifestaron no poder asistir a la socialización del plan anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





4.Que temas se abordaron



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Contribuir en la lucha contra la corrupción a través de estrategias y acciones en cada una de las actividades a desarrollar en la Empresa Social del Estado IMSALUD, con el fin de prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos, siendo un facilitador en los trámites, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos por parte de la comunidad usuaria, que a diario asisten a la red de servicios ofertados por la entidad, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ley 1712 DE 2014 *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*

Ley 2195 de 2022 *Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.*

Decreto 1499 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*

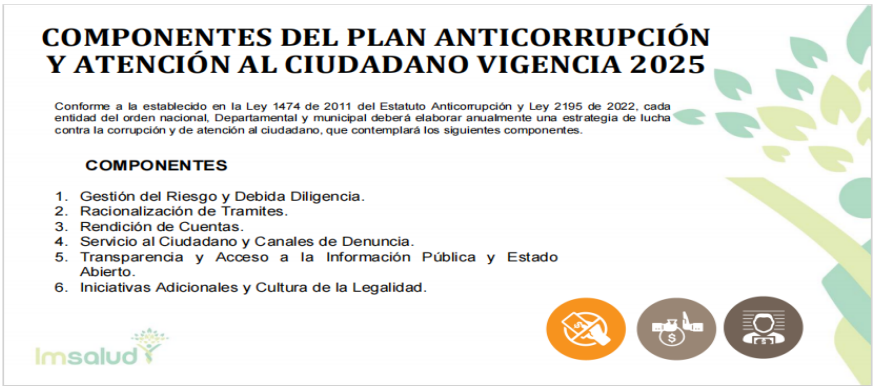
Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*

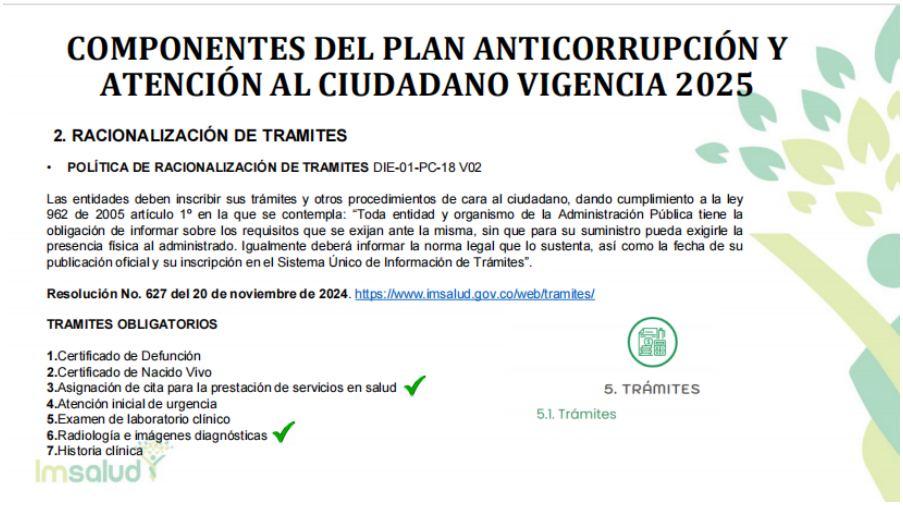
Circulares Externas de la SUPERSALUD

4-5 2021 / 5-5 2021

Decreto 612 de 2018: *Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.*

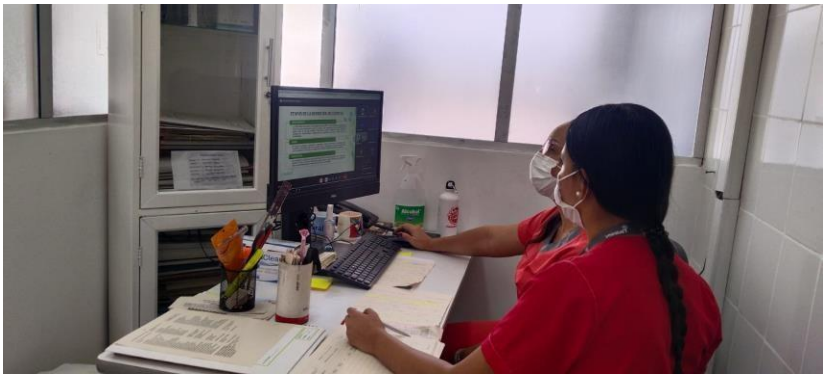
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



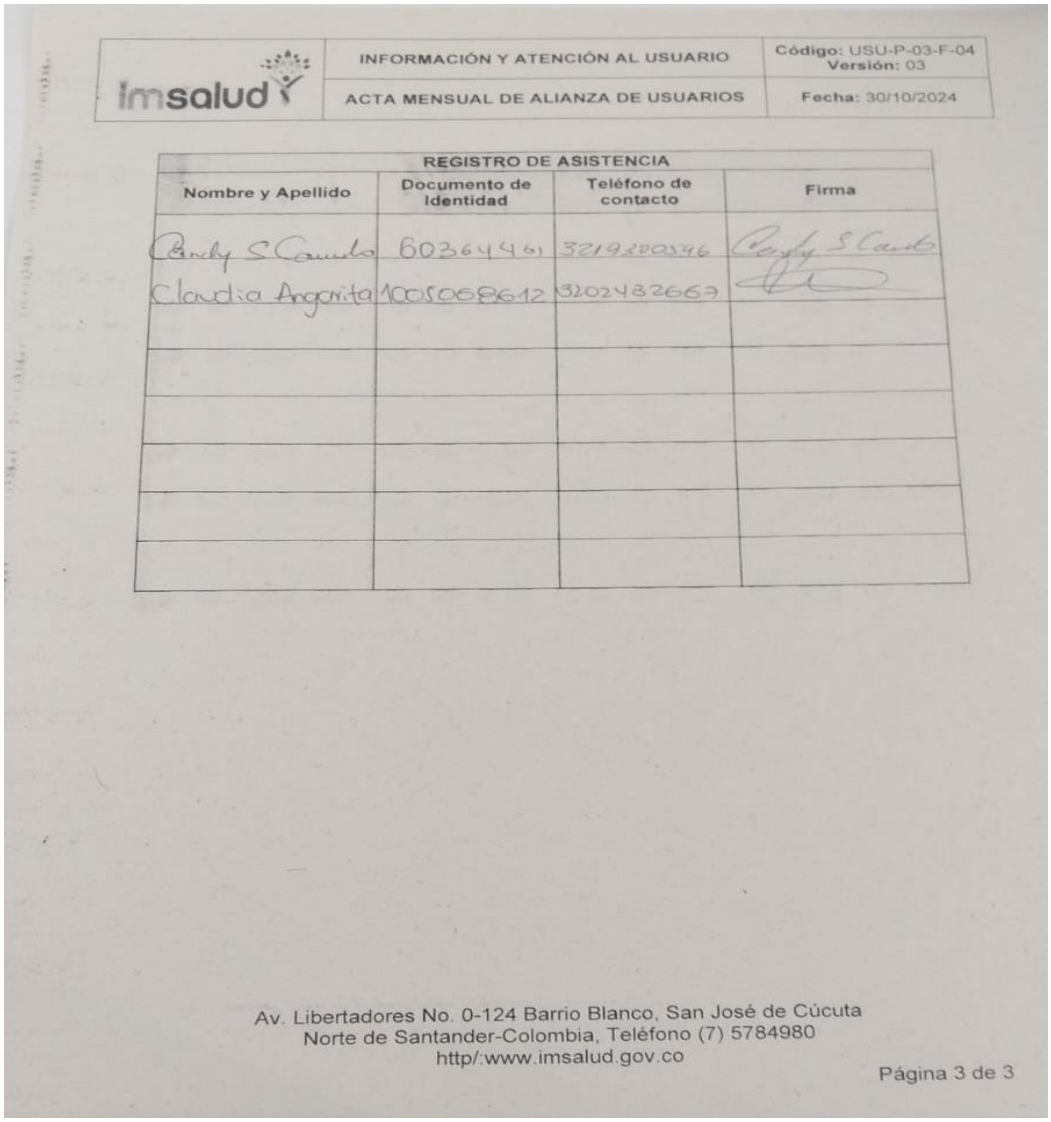


5. Evidencia fotográfica



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS	
Por motivos laborales y personales de cada perteneciente de la Asociación de Usuarios no pudieron asistir a la reunión de socialización del plan anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano. Sin embargo las referentes SIAU hicieron participes de la reunión y quedo plasmado que le socializaran a los usuarios en la próxima reunión sobre el plan de anticorrupción, transparencia y atención al ciudadano. Teniendo como finalidad la participación de todos hayan o no hayan estado presentes en la socialización con el objetivo de promover siempre la participación y el trabajo en equipo en pro del bienestar de los usuarios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Cuando se requiera**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Andy S Camelo	60364461	3219200346	Andy S Camelo
Claudia Angarita	1005068612	3202432667	

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

Página 3 de 3