FECHA:	**22 DE FEBRERO DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Febrero 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

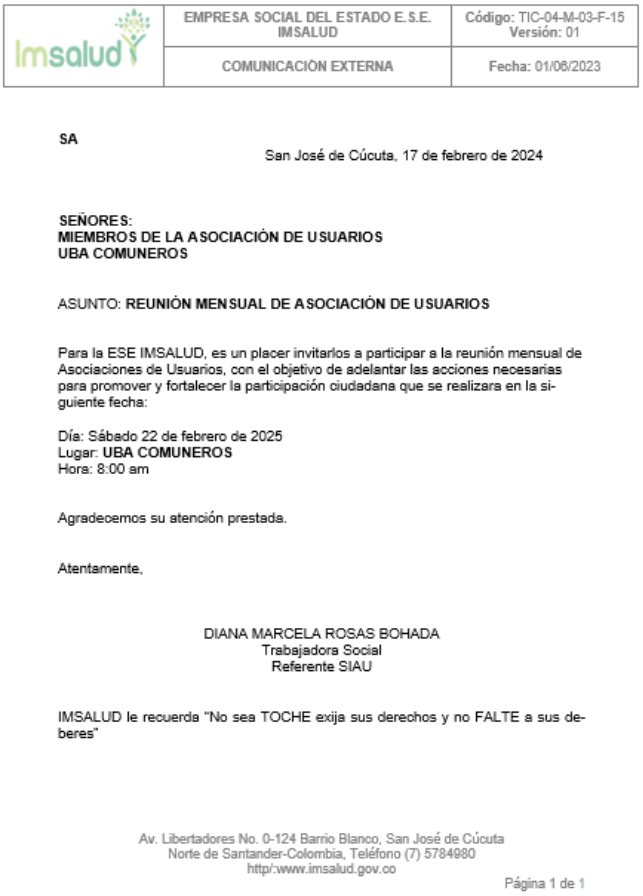
Siendo las 08:30 am del día 22 de febrero de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Comuneros con el siguiente orden del día:

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, la señora Maria cano no asiste a la reunión debido que tenía un compromiso familiar, excusándose desde el mes anterior, por ende, los integrantes también tenían conocimiento de la situación. Por otro lado, se da la bienvenida a la nueva integrante de la asociación la señora María Villamizar quien cuenta con los servicios en la E.S.E IMSALUD.

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, 17 de febrero 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: Sábado 22 de febrero 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 y se publicó invitación en la cartelera informativa.

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 del profesional Edwin Cepeda profesional de la oficina principal del SIAU, quien realiza acompañamiento a las asociaciones de usuarios.
B. Se realiza entrega de folleto informativo sobre derechos y deberes, protocolo de atención preferencial, ¿Qué son las PQRSDF? y que formatos lo componen, 7 procedimientos que le corresponde a la oficina SIAU, clasificación del TRIAGE, Se socializa cada ítem con los presentes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

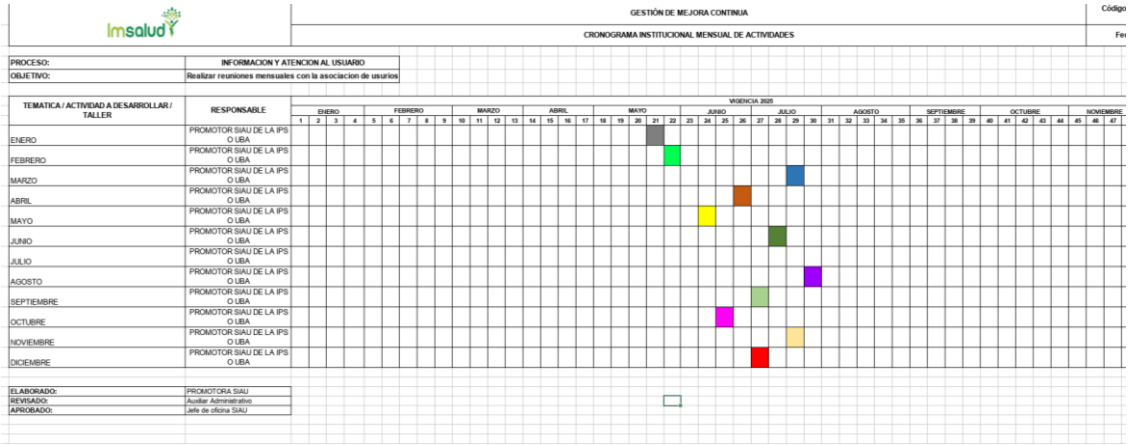
C. Se hace énfasis en las solicitudes anteriores en compañía del coordinador de la UBA COMUNEROS el Dr. Yonn Alexander Álvarez.

D. Se continúa planteando la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con más integrantes comprometidos, así mismo que los mismos miembros también realicen el voz a voz para la invitación a las próximas reuniones programadas.

6. Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior, se socializa con los presentes dos de ellos continúan pendientes los cuales son:

1. Solicitud de otro funcionario para la toma de muestra de laboratorio: ya se encuentran dos funcionarios para la toma de muestras, por la infraestructura de laboratorio no permite dar acceso a mas funcionarios.
2. Solicitud de baño para pacientes discapacitados en el segundo piso: Se encuentra en proceso, ya se había reportado en coordinación.
3. Bancas de concreto para los usuarios que vienen a solicitar citas en el lado del auditorio: como nueva orden todos los pacientes ingresan al auditorio de la UBA COMUNEROS para realizar solicitudes de citas para mayor comodidad de ellos, por otro lado, los integrantes comentaron que de igual manera cuando el auditorio este ocupado no habrá donde los usuarios estén cómodos, sin embargo se está trabajando internamente para que el auditorio solo esté disponible en el horario después de las 10:00 am.

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	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
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

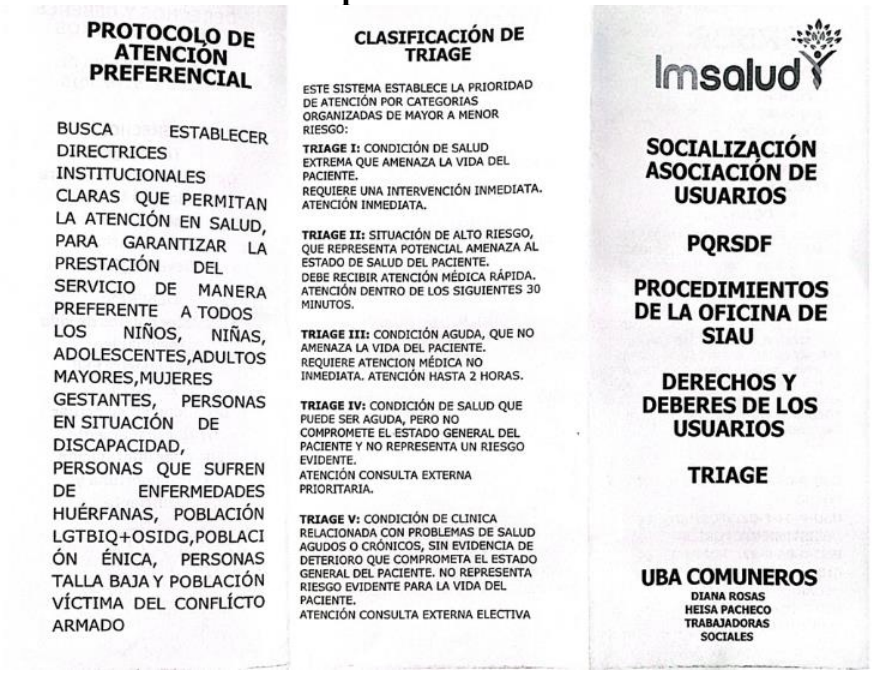
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8.Evidencia fotográfica



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

Folleto informativo para la asociación de usuarios



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

BUSCA ESTABLECER DIRECTRICES INSTITUCIONALES CLARAS QUE PERMITAN LA ATENCIÓN EN SALUD, PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANERA PREFERENTE A TODOS LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES,ADULTOS MAYORES,MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, PERSONAS QUE SUFREN DE ENFERMEDADES HUÉRFANAS, POBLACIÓN LGTBIQ+OSIDG,POBLACIÓN ÉNICA, PERSONAS TALLA BAJA Y POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLÍCTO ARMADO

CLASIFICACIÓN DE TRIAGE

ESTE SISTEMA ESTABLECE LA PRIORIDAD DE ATENCIÓN POR CATEGORIAS ORGANIZADAS DE MAYOR A MENOR RIESGO:

TRIAGE I: CONDICIÓN DE SALUD EXTREMA QUE AMENAZA LA VIDA DEL PACIENTE.
REQUIERE UNA INTERVENCIÓN INMEDIATA.
ATENCIÓN INMEDIATA.

TRIAGE II: SITUACIÓN DE ALTO RIESGO, QUE REPRESENTA POTENCIAL AMENAZA AL ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE.
DEBE RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA RÁPIDA.
ATENCIÓN DENTRO DE LOS SIGUIENTES 30 MINUTOS.

TRIAGE III: CONDICIÓN AGUDA, QUE NO AMENAZA LA VIDA DEL PACIENTE.
REQUIERE ATENCION MÉDICA NO INMEDIATA. ATENCIÓN HASTA 2 HORAS.

TRIAGE IV: CONDICIÓN DE SALUD QUE PUEDE SER AGUDA, PERO NO COMPROMETE EL ESTADO GENERAL DEL PACIENTE Y NO REPRESENTA UN RIESGO EVIDENTE.
ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA PRIORITARIA.

TRIAGE V: CONDICIÓN DE CLINICA RELACIONADA CON PROBLEMAS DE SALUD AGUDOS O CRÓNICOS, SIN EVIDENCIA DE DETERIORO QUE COMPROMETA EL ESTADO GENERAL DEL PACIENTE. NO REPRESENTA RIESGO EVIDENTE PARA LA VIDA DEL PACIENTE.
ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA ELECTIVA

Imsalud

SOCIALIZACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

PQRSDF

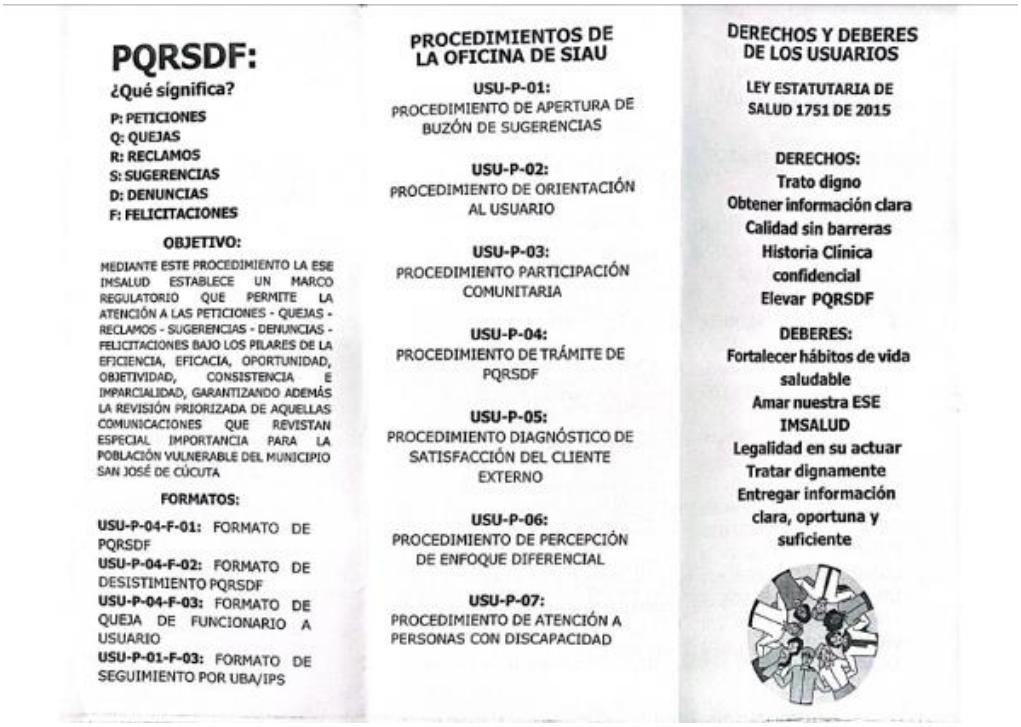
PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE SIAU

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

TRIAGE

UBA COMUNEROS
DIANA ROSAS
HEISA PACHECO
TRABAJADORAS SOCIALES

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PQRSDF:

¿Qué significa?

P: PETICIONES
Q: QUEJAS
R: RECLAMOS
S: SUGERENCIAS
D: DENUNCIAS
F: FELICITACIONES

OBJETIVO:

MEDIANTE ESTE PROCEDIMIENTO LA ESE IMSALUD ESTABLECE UN MARCO REGULATORIO QUE PERMITE LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS - DENUNCIAS - FELICITACIONES BAJO LOS PILARES DE LA EFICIENCIA, EFICACIA, OPORTUNIDAD, OBJETIVIDAD, CONSISTENCIA E IMPARCIALIDAD, GARANTIZANDO ADEMÁS LA REVISIÓN PRIORIZADA DE AQUELLAS COMUNICACIONES QUE REVISTAN ESPECIAL IMPORTANCIA PARA LA POBLACIÓN VULNERABLE DEL MUNICIPIO SAN JOSÉ DE CÚCUTA

FORMATOS:

USU-P-04-F-01: FORMATO DE PQRSDF
USU-P-04-F-02: FORMATO DE DESISTIMIENTO PQRSDF
USU-P-04-F-03: FORMATO DE QUEJA DE FUNCIONARIO A USUARIO
USU-P-01-F-03: FORMATO DE SEGUIMIENTO POR UBA/IPS

PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE SIAU

USU-P-01: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

USU-P-02: PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO

USU-P-03: PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

USU-P-04: PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE PQRSDF

USU-P-05: PROCEDIMIENTO DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

USU-P-06: PROCEDIMIENTO DE PERCEPCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL

USU-P-07: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

LEY ESTATUTARIA DE SALUD 1751 DE 2015

DERECHOS:
Trato digno
Obtener información clara
Calidad sin barreras
Historia Clínica confidencial
Elevar PQRSDF

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

Se dio por terminada la reunión, siendo las 10:00 AM

PROPOSICIONES Y VARIOS

1. Puerta a puerta invitando a los líderes de la población a participar en la asociación
2. Fortalecer la asociación de usuarios
3. Por medio del grupo de WhatsApp replicar información de interés para los integrantes de la asociación y comunidad
4. Identificar asociaciones juveniles
5. Vincular a la asociación población migrante y LGTBIQ+
6. Mostrar tabla de curso de vida
7. Boletín digital para los usuarios
8. Verificar tiempos en el servicio de laboratorios
9. Fortalecer charlas del Triage con los usuarios
10. Preguntar por el lote donde se encuentra ubicado la defensa civil
11. Comunicar a los usuarios sobre el manejo de urgencias odontológicas

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa 29/03/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Alba Viancllz c.	60.323 389.	3202491449	
Aurora Buitrago	60 329 874.	3203022143.	
Maria Haidy Villami	60 398 813	3059365199	
Paola Rosas B	1090517904	3183832553	
Heisa Ximena Pacheco	1005016053	3173810965	
Edwin Cepeda	88.249.741	3108827740	
Wann S. Alvarez	88286870	3209058285	

FECHA:	**21 febrero 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**2**
HORA INICIO:	**8 :30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de FEBRERO 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.

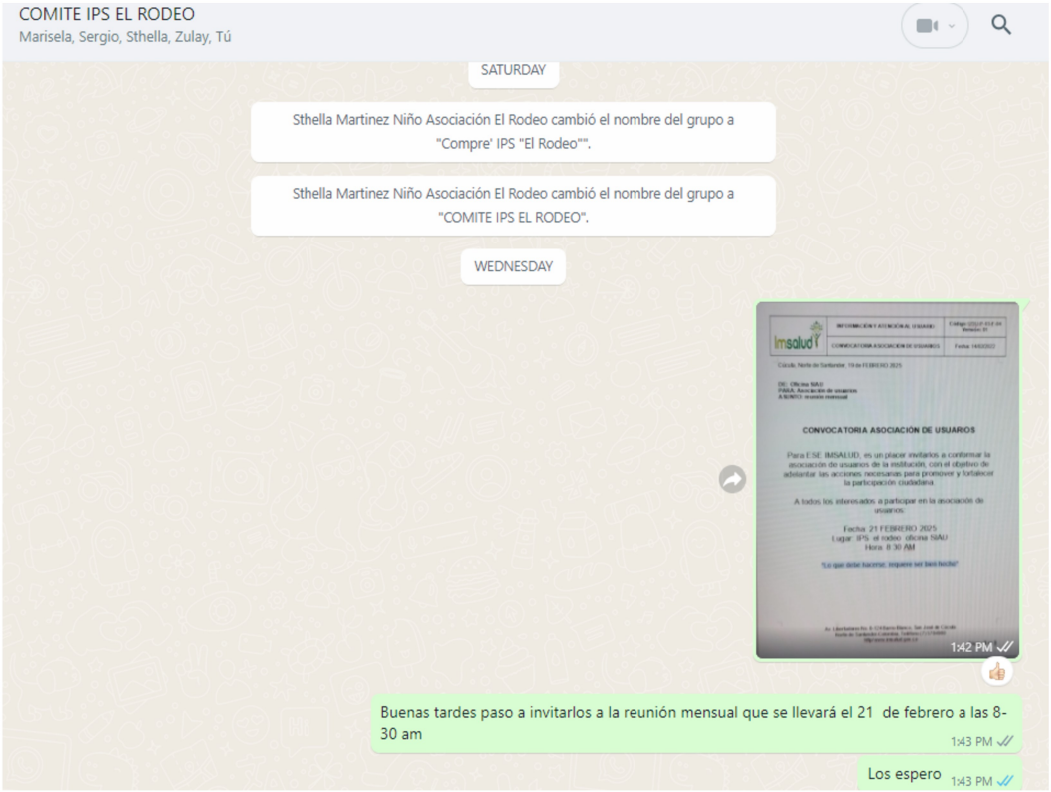
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:30 am del día 21 de FEBRERO 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,STHELLA MARTÍNEZ NIÑO y el señor SERGIO VILLAMIZAR la señora MARISELA GUERRERO no asiste ya que se encuentra en cita de laboratorio en UBA LOMA DE BOLIVAR, 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 jueves 21 de FEBRERO

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



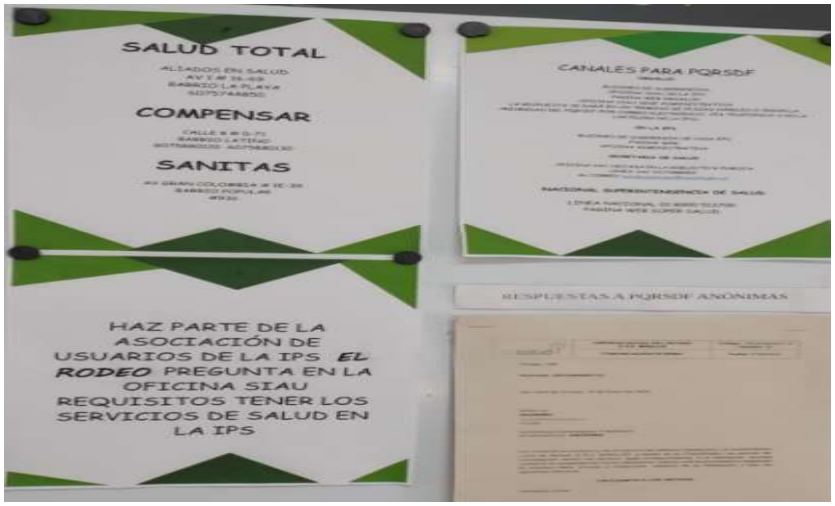
4.Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

bienestar y servicios de salud por medio de la participación social. Un ejemplo de ello es la siguiente imagen de la cartelera informativa



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

Como eje central de la reunión se les da a conocer el proceso de participación comunitaria que tiene la ESE IMSALUD, los derechos y deberes, la misión, visión y cuales son las principales funciones como oficina SIAU.

La IPS el RODEO presta la atención de Primer Nivel de salud en Cúcuta ofrece atención primaria a una población diversa, incluyendo comunidades vulnerables y personas en situación de riesgo. El SIAU en la IPS tiene la responsabilidad de gestionar la atención de los usuarios, asegurando que reciban un servicio oportuno, de calidad,humanizado y con una perspectiva integral que considere sus necesidades sociales y de salud.

Se brindó orientación a usuarios sobre sus derechos y deberes en el sistema de salud, gestionando sus quejas y sugerencias, y derivándolos a las áreas correspondientes para la atención especializada.

Se realizan charlas en las que se explicó a los usuarios los procedimientos para acceder a los servicios, la importancia de la participación en su atención, y la manera de presentar quejas o sugerencias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN







DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se les dio a conocer a su vez el procedimiento de participación comunitaria de la ESE IMSALUD donde hablamos sobre los requisitos para pertenecer a la asociación de usuarios y las funciones esto con el objetivo de generar un espacio participativo y que ellos estén informados sobre este proceso, que desde las charlas diarias que se realizan por la oficina del SIAU se invita a los usuarios a pertenecer a la asociación y a aprender mas sobre el sistema general de seguridad social en salud.

Se les menciono la ley 100 de 1993 donde se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones

Se habla sobre los requisitos para hacer parte de la asociación como pertenecer al régimen subsidiado de salud, tener historia clínica en la IPS o UBA que se este postulando,ser mayor de edad y contar con disponibilidad de tiempo para asistir a diversas reuniones.

Una de las funciones de la asociación de usuarios es velar por el buen funcionamiento de los servicios en la IPS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Imsalud

Imsalud	**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Código:** USU-P-03 **Versión:** 03
	PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	**Fecha:** 30/10/2024

1. OBJETIVO:

Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de alianzas 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 alianzas 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

Imsalud	**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Código:** USU-P-03 **Versión:** 03
	PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	**Fecha:** 30/10/2024

5. GENERALIDADES:

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

Se debe tener en cuenta la conformación, reactivación y fortalecimiento de las alianzas 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 alianzas de usuarios, encargados de hacerle control y seguimiento a los gastos publicos realizados en la institución.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

6.3 CAPACITACIÓN A LA ALIANZA DE USUARIOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La Asociación de Usuarios manifiesta la necesidad de mejorar los canales de comunicación,sugieren la implementación de un sistema de citas más eficiente para optimizar el flujo de pacientes ya que el WhatsApp le coloca barreras a las personas que no manejan un celular con esa tecnología, que se debería a su vez seguir manejando la solicitud de citas por llamadas y de esa manera se abarcaría a mas población con el fin de agilizar los procesos de quejas, consultas y sugerencias por parte de los usuarios ya que a su vez el WhatsApp a venido presentando fallas.
La Asociación de Usuarios expresó su disposición a colaborar en la participación en las reuniones informativas.

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

La reunión concluyó a las 9:30 AM con un ambiente de colaboración y disposición para trabajar juntos en la mejora de los servicios ofrecidos por la IPS
Se programa próxima reunión para el día el día 20 de marzo del 2025 en la IPS EL RODEO

7.Proposiciones y varios intercomunicador para los consultorios.

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:	**20 marzo 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Kelly Johana Cadiz	60412782	3214503797	
Zulay del carmen Ramirez	60387962	3175640769	Zulay Ramirez
Othella Martinez N.	60.285.065	3204733249.	
Sergio Murillo	1093744901	3155856065	Sergio M V

Powered by CamScanner

FECHA:	**21/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**11:00 a.m**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12:00 p.m**
UBA/IPS:	**IPS San Mateo**		

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

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de convocatoria.
4. Estrategias para tener una participación mas activa
5. Recordatorio deberes y derechos del usuario y políticas de humanización
6. Proposiciones y varios.
7. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Se da inicio a la reunión de la asociación de la IPS SAN MATEO, siendo las 11:00 a.m con el personal convocado. Posterior a esto se da la bienvenida para todos los integrantes
- Hay quorum en el cumplimiento de la participación de los siguientes convocados en parte del compromiso mensual.

- LUZ ELENA GALVIS
- MARLENY IBARRA

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

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

- Se expone que el trabajo de la asociación es como base fundamental, ser voceros de la comunicad en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.
- Se les recuerda a la asociación que si presentan ausencias a 3 reuniones faltantes; concurrentes serán excluidos de la asociación.

Powered by CamScanner

- Los integrantes de la asociación de usuarios están a la pronta respuesta sobre la ampliación del puesto de salud de la IPS SAN MATEO.
- Se deja estipulado que la próxima reunión se realizara en las jornadas de la tarde a petición de los integrantes de la asociación de usuarios.
- ***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.

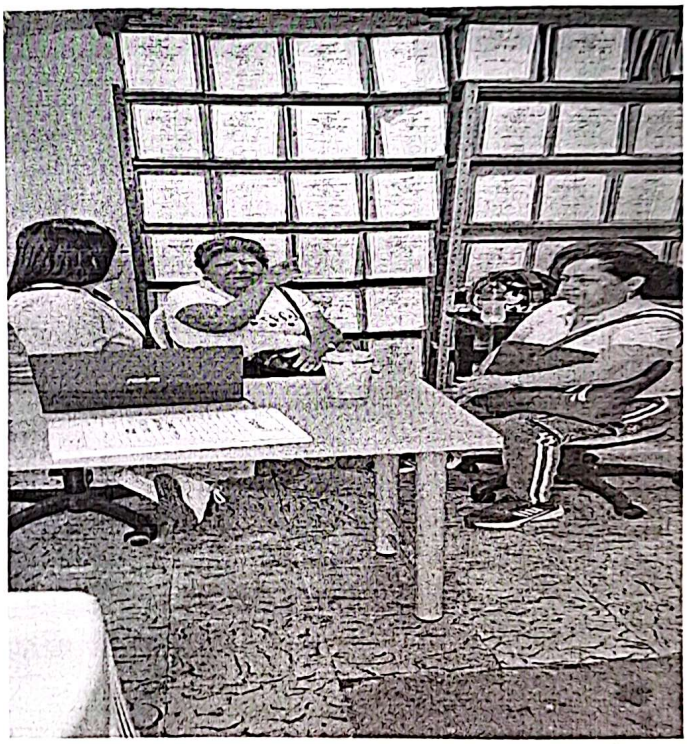
PROPOSICIONES Y VARIOS
✓ Se deja el compromiso de la asistencia constante para las próximas reuniones establecidas. ✓ Se solicitan sillas para la reuniones a realizar mensualmente y así poder trabajar con mayor comodidad en los encuentros.
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: **21-MARZO-2025**

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
KATHERINE MORA	1090407853	**3008391007**	Katherine Mora

Powered by CamScanner

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRAFICA:





Powered by CamScanner

FECHA:	**21 DE FEBRERO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**3:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
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

1.Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS SALADO siendo las 3:00 pm con el personal convocado.

2.Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.

3.El día de hoy contamos con la integración de las siguientes personas en representación de la asociación de usuarios la SRA Eliza Monsalve y el SR Luis Goyenete

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

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

6.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.

7.Se le recuerda a la asociación que si presentan ausencias con tres reuniones faltantes;

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

concurrentes serán excluidos de la asociación

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:

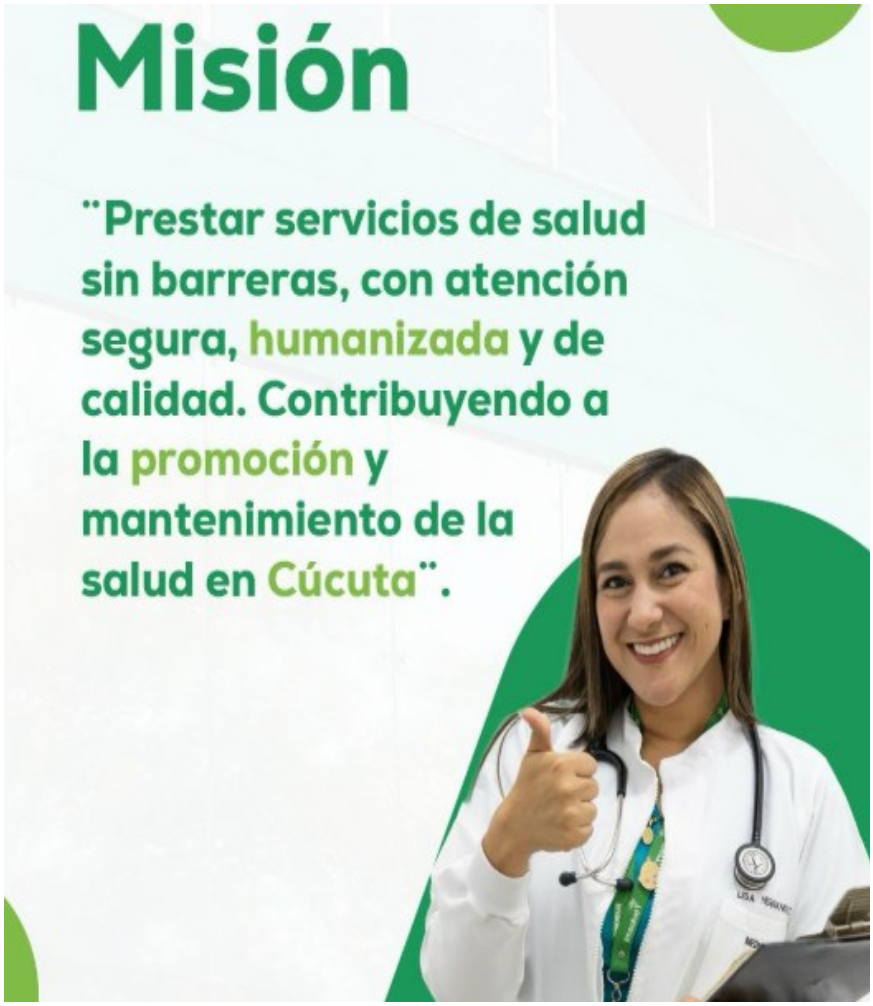
SOLICITUD DE CITAS

- 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



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 sobre la Misión y la Visión.

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, también hicieron una sugerencia de traer mas sillas a la sala de espera de pyp que hay pocas y los usuarios algunas veces son muchos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La reunión concluyo a las 3:30 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.





PROPOSICIONES Y VARIOS

Tener en cuenta lo de las llamadas para que brinden un mejor servicio al usuario, y las sillas para pyp.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**EL 21 DE FEBRERO A LAS 2:00 PM**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	

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:	**20 FEBRERO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**2**
HORA INICIO:	**2PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3 PM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

Objetivo de la reunión:	**Objetivo: Realizar la reunión de ASOCIACION DE USUARIOS correspondiente al mes de FEBRERO 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 fotografica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se hizo el llamado a los representantes de la asociacion de usuarios ,siendo 2:PM del dia 20 de FEBRERO 2025 se se da inicio de la reunión de la asociacion de usuarios de ips de santa ana donde asistieron

2. Se da lectura del acta de aprobación del acta anterior con reunión mensual en la ips de Santa Ana, Jorge Alejandro González, Gloria Isabel Ríos, Nicolina Diaz, Sandra Duran ,no asistio a la rreunion la señora elsy yaneth 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).

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

llamar al WASAT 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.

Se dio por terminada la reunión a las 3pm

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 marzo 2025**



Powered by CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Sandra Durán Jaimes	1090390805	3178308073	Sandra Durán J.
Nicolina Diaz	5993617		Nicolina Diaz
Gloria Rios	26674752		Gloria Rios
Jorge A Gonzalez	13507067	3002693863	
Gerardo Bermont	13438176		Gerardo Bermont

Powered by CamScanner

FECHA:	**24/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:10 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL PORTICO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar La Reunión Con La Alianza De Usuarios Correspondientes Al Mes De Febrero 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 24 de febrero del presente año, siendo las 9:30 AM, nos reunimos la trabajadora social del SIAU y la Sra. miembro de la asociación de usuarios de la Ips el pórtico.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Siendo las 9:40 a m., Se realizó 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 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. Así mismo, se les pidió la colaboración en cuanto a la promoción de la nueva atención que tiene la ips el pórtico el cual está laborando todos los días. Socialización de la correspondencia recibida de las sugerencias solicitadas en la reunión anterior: no se tienen sugerencias por parte de los integrantes de la asociación. Socialización del tema a exponer el día: la promotora siau inicia exponiendo y explicando los temas a socializar en el encuentro del mes actual, dando el paso a la explicación de la importancia de los 7 procedimientos que se manejan en la ips con el siau, así mismo también se les brindo la información de la importancia de los deberes y derechos que ellos tienen como usuarios en las ips Proposiciones y varios: se dialoga la idea de invitar a más usuarios a ser parte de la asociación y se resalta la importancia de la participación de ellos en nuestra ips. Se da por terminada la capacitación siendo las 10:30 AM. • Se Anexa Evidencia Fotográfica • Lista De Asistencia

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



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:	20 DE MARZO DEL 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
ANA ANGELICA PAOLA SANCHEZ CARVAJAL	1093796693	3117005126	Angelica Sánchez.
Martha y. G O	60342266	3143280620	Martha y. G O

FECHA:	**27/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**9:10 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:10 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL CERRITO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar La Reunión Con La Alianza De Usuarios Correspondientes Al Mes De Febrero 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 27 de febrero del presente año, siendo las 9:30 AM, nos reunimos la trabajadora social del SIAU y la Sra. miembro de la asociación de usuarios de la Ips el cerrito.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Siendo las 9:40 a.m., Se realizo un saludo por parte de la oficina del SIAU, seguido se da una pequeña charla sobre la importancia de los derechos y los deberes de los usuarios, los cuales son los siguientes: DERECHOS: (Trato digno, obtener información clara, calidad sin barreras, historia clínica confidencial, elevar pqrsdf). DEBERES: (Fortalecer los hábitos de vida saludable, amar nuestra ese imsalud, legalidad en su actuar, tratar dignamente, entregar información clara oportuna y suficiente). Así, haciéndoles el llamado de tenerlos siempre presentes al momento de asistir a las ubas o ips a la cual se dirija, fomentando su conocimiento y aplicación, así mismo, también se habló sobre la importancia de la comunicación y divulgación que deben hacer de las prestaciones de los servicios que se prestan a diario en la ips. No siendo mas se da por terminada la reunión muy satisfactoriamente a las 10:10 AM • Se Anexa Evidencia Fotográfica • Lista De Asistencia

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



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:	18 DE MARZO DEL 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ana Rufa Espinosa	60381029	3103125281	Ana Rufa Espinosa
Mayra Cecilia Blanco	37.254.511	320-2246273	

FECHA:	**21/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**2**
HORA INICIO:	**02:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:00 pm**
UBA/IPS:	**IPS CLARET**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 02:00 pm del dia viernes 21 de febrero de 2025, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS CLARET, en presencia de la señora Yamile Avendaño quien fue la unica usuaria en asistir a la reunión, la señora Mariela no pudo asistir por la situacion que está pasando cucuta.

1. se realiza llamado de asistencia, a los miembros de la asociación de usuarios, en donde asiste la señora Yamile Avendaño.
2. se procede a leer el acta anterior de la de reunion
3. se presenta la promotor Siau Kellys Beltran y presentando al cuerpo de trabajo de la IPS CLARET, quienes estaran liderando el apoyo de la IPS CLARET.
4. se socializa con la asociación y los presentes la importancia de vincular a la población migrante, adulto mayor con el fin de que la asociación crezca en pro de su beneficio, recordando les que hay unos requisitos que deben cumplir los para pertenecer a la asociación:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
6. se da Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros. Recodando la importancia de traer documentos a la hora de sacar citas se llevo a cabo volver a usar tapabocas ya que en estos momentos hay muchos virus y esto no es bueno para los usuarios que llegan a la ips, ya sean niños, gestantes, adultos mayores etc. 7. se le da a conocer a los presentes la importancia de los tramites y servicios que prestamos en la ESE IMSALUD, ips claret y que por tal es importante que los usuarios utilicen los servicios. 8. la promtotor Siau expuso que ha subido los indicadores de pyp como vacunación, citologia e higiene oral, esto es dado al llamado que hacemos en la Ips claret a la hora de dictar las charlas. 9. seguimos en la busqueda de nuevos usuarios que hagan parte de la asociacion ya que la promotor siu tenia 2 personas y estas no asistieron a la reunion, se deduce no mostrar interés. Se va a implementar cartelera de motivación en el cuadro informativo que sea visible hacia los usuarios para que se unan a la asociacion. 10. dentro de la retroalimentación de la reunion seguimos haciendo el llamado con el compromiso que envien las sillas ya que a la hora de realizar las reuniones mensuales los usuarios no tienen en donde sentarse, este llamado viene desde hace mucho tiempo y no han solucionado, una de las necesidades o fallas que tenemos en la Ips Claret es la impresora, ya que solo contamos con una sola y no da abasto para todos.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Seguir haciendo el llamado a nuevos usuarios para que hagan parte de la asociacion Continuar con el buen funcionamiento de los servicios prestados en la IPS CLARET	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE MARZO 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Erick J. Pena	88200059	3118230907	
Johanna Salcedo	1090505441	3133871857	Johanna Salcedo
Jamile Mendoza P.	27 583947	3102679438	Jamile Mendoza.
Yadira H. Gonzalez Lobo	82628713	3006787229	Yadira H. Gonzalez Lobo
Edwin B. Cepeda	88.249.741	3108827740	
Kellys Beltran	1051673560	3208972657	



FECHA:	**15 FEBRERO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNION DE ASOCIACION DE USUARIO MES DE FEBRERO 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 15 febrero del 2025 siendo las 8:00 am en la IPS de Toledo Plata se convocó a reunión de asociación de usuario de esta IPS, para realizar la segunda reunión del mes de febrero.

La convocatoria se realizó por medio de la cartelera invitando a los usuarios del día que se realizara la reunión y también por medio de WhatsApp.

No hubo compromisos del acta anterior por el cual se inicia la reunión con los usuarios y con el acompañamiento del doctor Edwin Cepeda el cual lleva el proceso de participación comunitaria.

El doctor Edwin hizo su presentación a los usuarios explicando el proceso, se les explico a los usuarios los deberes y los derechos, los 7 procesos del SIAU, y el portafolio de servicio que maneja la ESE Imsalud.

Los usuarios participaron muy motivados, generaron sugerencias y aclararon duda de los

servicios de atención.
El Dr. Edwin les explicó sobre la importancia del lenguaje de señas el cual está en el enfoque diferencial.

Quedo como compromiso para la próxima reunión llevar al interprete de lenguaje de señas.

Para esta esta reunión se deja anotación que se retira un usuario de la asociación y el cual se ingresa un nuevo participante, se retira la Sra. Marilyn Monrroy Sánchez con cedula 1.127.928.283 y en su remplazo ingresa la Sra. Sandra carolina serrano con cedula 37.399.925 el cual queda conformando la asociación de usuario de la IPS Toledo plata.

quedando compromiso la reunión de asociación el día 15 marzo del presente año.

Se anexa evidencias fotográficas de la convocatoria y 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.

- 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.

- Los usuario recalcaron la buena labora de la promotora SIAU que hecho día a día por mejorar los servicios de atención con los usuario

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:	15-Marzo 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sibia Landazábal	27'649.676	3128110421	
Jorge del Señor X	37'510900.	3187647595	
Sandra Carolina Serrano	37399925	3206286982	Sandra C Serrano.
Claudia Patricia	60381276	3274625682	
Yulitza Mosquera	5522947 PPT	307.599 1511	
Edwin Bo Cepeda	88.249.741	3108827740	
Yeiner Yesenia Torres	60 312436	321 262 2461	

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



FECHA:	**21/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**2**
HORA INICIO:	**4:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:40 PM**
UBA/IPS:	**UNIDAD BÁSICA PUENTE BARCO LEONES**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar reunión de asociación de usuarios en el mes de febrero enfatizando sobre la participación comunitaria**

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 4:00 pm del día 21 de febrero del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la UBA PUENTE BARCO LEONES con el siguiente orden del día.

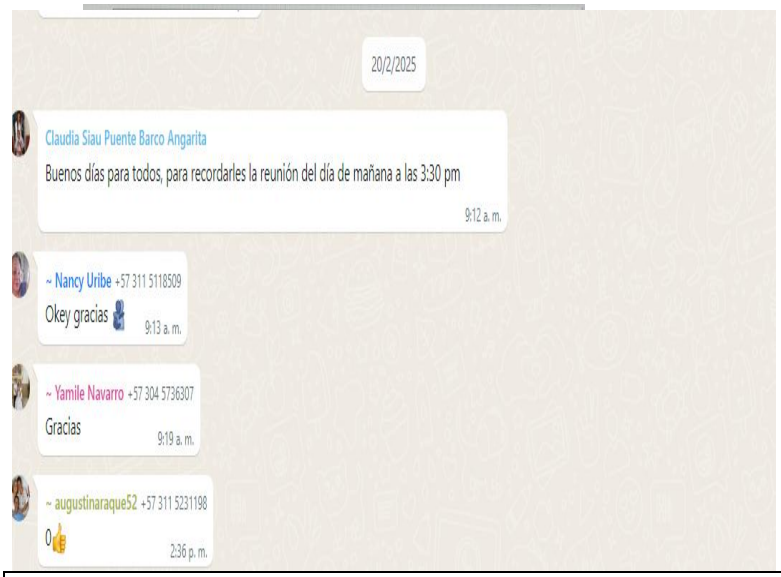
1. Llamado a lista

- Norma Nancy Uribe
- Omaira Marquéz
- Dra. Jhoana Vélez
- Promotora SIAU Claudia Angarita Velasco
- Promotora SIAU Candy Caicedo

Los usuarios Yamile Navarro y Jose Agustín Araque no pudieron asistir a la reunión porque tenían cita médica.

2. Lectura y Aprobación del acta anterior

Se dio lectura del acta anterior el cual quedo como compromiso de buscar estrategias para que



hayan mas usuarios vinculados a la asociación de usuarios.

3. Medios de Convocatoria.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Con los usuarios que estuvieron presentes en la reunión se planteó una estrategia para vincular mas usuarios con el fin de fortalecer la asociación, cada uno para la próxima reunión del mes de marzo debe traer un usuario que tenga los requisitos para hacer parte de la asociación, los cuales son:

- Estar afiliado al regimén subsidiado
- Tener servicios con la ESE IMSALUD
- Tener historia clinica en la UBA o IPS a la cual se va postular
- Ser mayor de edad
- Contar con disponibilidad de tiempo.

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

Se retroalimento por medio de la diapositivas los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

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

En el mes de febrero se radicó 5 quejas sobre la Dra. Barros grosera, del servicio de salud pública es de 7 am- 11 am y la usuaria llegó a las 12 para que vacunaran a su hijo sobre la vacuna antirrábica y no estaban de turno la jefe y la auxiliar, porque no atendieron a familiar de usuaria en UBA COMUNEROS, inconformidad con el servicio de urgencias por

parte del médico, se radicó 1 felicitación al servicio de urgencias porque atendieron muy bien tanto al usuario como al familiar, y 1 sugerencia ya que el CHATCENTER no da citas.

Estas pqrsdf se le han dado respuestas en menos de 15 días se les informó a la asociación de usuarios que por el momento se han radicado 7 en totalidad y la Dra Jhoana esta haciendo seguimiento a las quejas mas recurrentes para tener un servicio de calidad y humanizado tanto en la atención como en el personal.

7. Proposiciones y varios.

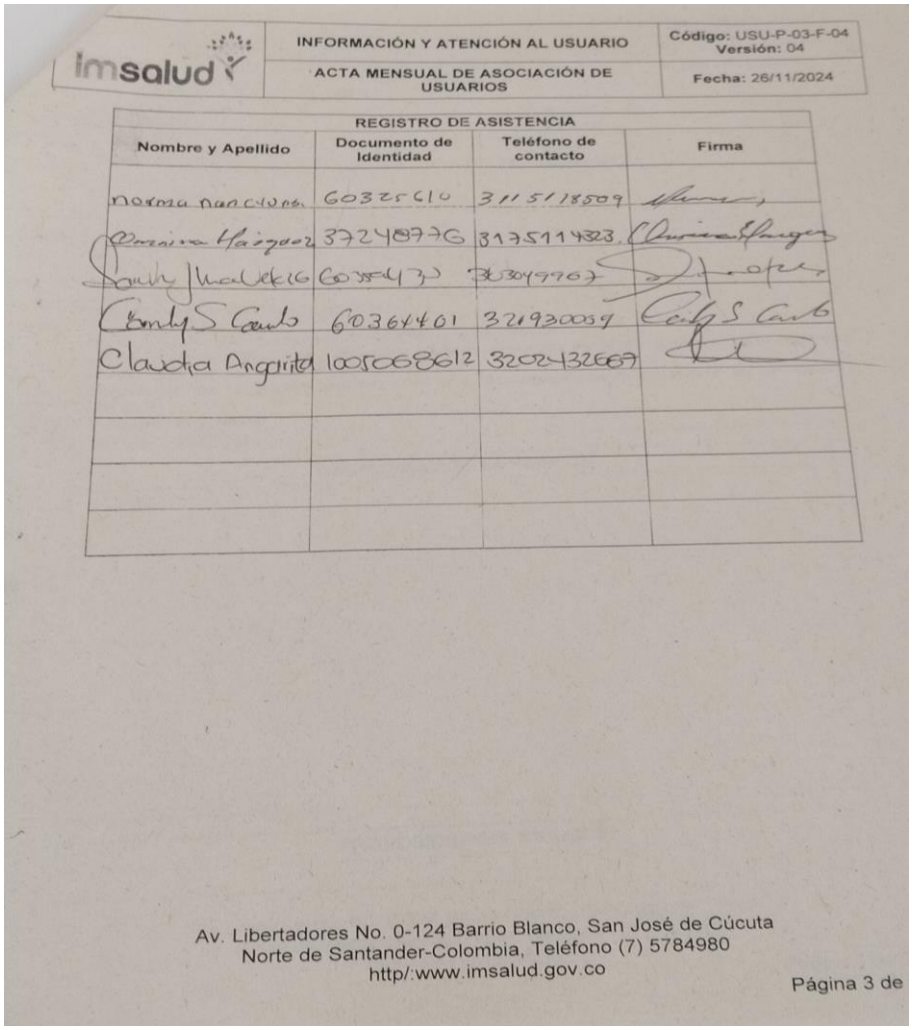
Así mismo se les indico que había reunión por medio del acta de convocatoria y se les recordó con un día de anticipación la reunión, seguidamente buscamos alternativas para fortalecer la asociación de usuarios cabe recalcar que las promotoras SIAU se encargan por medio de las charlas educativas incentivando a los usuarios para que hagan parte. Se les explicó los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

8. Evidencia fotográfica.


shot on moto g22


shot on moto g22

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Con el fin de que los pertenecientes a la asociación estén capacitados sobre el tema de participación comunitaria para que así puedan convocar a más usuarios y fortalecer la asociación de la unidad, el cual quedo como compromiso.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26/03/2025**



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
Norma Sanchez	60325610	3115118509	
Carmen Haizquez	37248776	3175114323	
Sandy Machado	60354737	3030497907	
Cindy S Cantb	60364401	321930059	
Claudia Angarita	1005068612	3202432669	

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

FECHA:	**14/ 02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**8:300 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud 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 8:30 am en punto se realiza el llamado a lista de los usuarios de la asociación de la Ips San Luis, donde asistieron usuarios, Yudith Duarte, Julio Santos Pedraza y Carlos Duarte, en consecuencia, no asistieron dos usuarios aun teniendo conocimiento de la capacitación ellos son: Ruth González y Virginia Moreno, los cuales se les ubico en la oficina del Siau, para dar inicio a la reunión mensual del mes de febrero.

2. En el desarrollo de la reunión, se dio lectura y aprobación del acta anterior. Recordando lo socializado del mes pasado y recapitulando ciertos aspectos mencionados de la capacitación de anticorrupción.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

asistir a reuniones, en el momento que se convoquen.

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.

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

6. En el acta de la reunión anterior, se realizó, sugerencia y solicitud de dos médicos más para la Ips San Luis, uno de planta y otro de Ops, entre tanto, para esta solicitud no se tiene correspondencia recibida por parte de la ESE Imsalud, en respuesta al planteamiento de los dos médicos, como petición de los miembros de la asociación de la Ips San luis.
   Adicional, la petición a secretaria de movilidad transito y transporte, sobre los reductores de velocidad, en la calle ubicada de la Ips de san Luis, av 5 entre calle 12 y 14, por motivo de exceso de velocidad del transito vehicular, se hace referencia en gestión que es un tema externo de la ESE Imsalud, y se orienta a los miembros de la asociación realizar una carta de petición o solicitud, y radicarla a la secretaria de tránsito y transporte.

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

8. Evidencia fotográfica:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Mayra Viggiani M.	60.390.542	3153146241	
Judith S. Duarte	60.376.173	3125513488 60.376.173	Judith S. Duarte
Julio Santafe Pabon	19179415	3124157903	
Carlos A. Duque	03461231	3223512823	Carlos A. Duque

Powered by CamScanner

Mayra Viggiani Maldonado
Trabajadora Social
Profesional
T.P. 259624025-1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

FECHA:	**21/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**9:40 A.M.**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 A.M.**
UBA/IPS:	**IPS PALMERAS**		

Objetivo de la reunión:	Informar sobre proyecto de remodelación de la IPS

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. Información sobre proyecto de remodelación de la IPS
8. Proposiciones y varios.
9. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Llamado a lista: Siendo las 9:40 A.M se reliza el llamado a lista de los miembros de la asociación de usuarios que habían, con anterioridad, confirmado su asistencia, donde se evidencia que se encuentran tres (3) miembros: **Jesús Urbina, Gladys Sanchez** y **María José Mendez. Sandra Suarez,** la cuarta miembro de la asociación, no se presentó a la reunión pero previamente comunico su inasistencia por motivos personales.

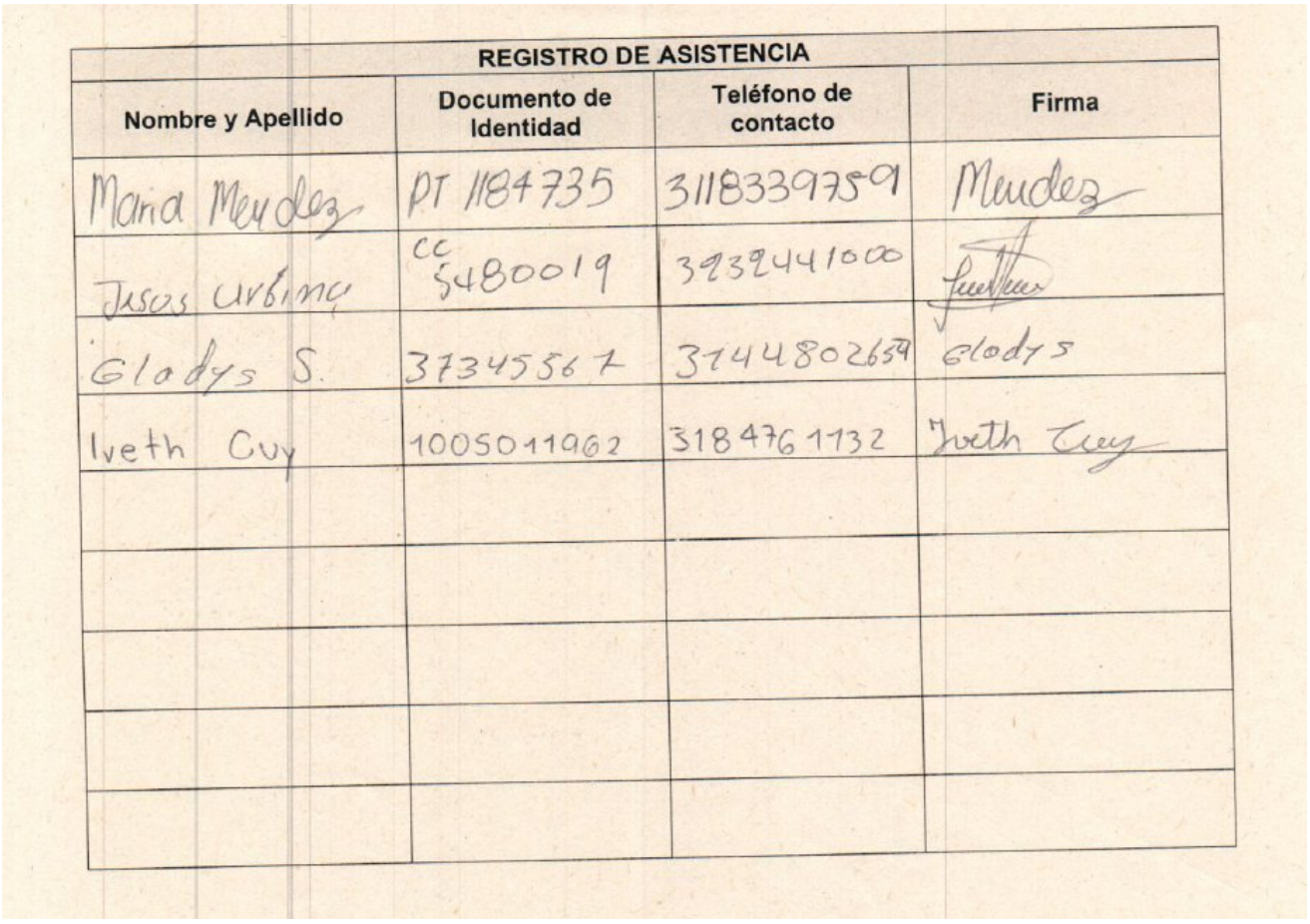
Lectura y aprobación del acta anterior: El acta anterior se lee frente a los miembros presentes para comprobar que todo lo que sucedió quedó constatado, en especial para el conocimiento de la señora María José Mendez quien no pudo asistir ese día. El acta es aprobada por todos los miembros.

Medios de convocatoria y estrategias para víncular nuevos integrantes a la asociación: Se comunica que actualmente la estrategia que se lleva a cabo con el fin de que nuevas personas se vinculen a la asociación de usuarios es invitarles durante las charlas diarias, también se comenta que se hará la publicación de la convoatoria en la cartelera informativa proximamente.
Tanto los miembros como la promotora comentan que sí bien se les ha invitado a nuevas personas a participar ninguna ha estado interesada hasta el momento.

Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros: Se recuerdan rápidamente los derechos y

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
deberes que tienen los usuarios de IMSALUD y por decisión unánime de los miembros de la asociación se omite el resto del punto pues todos y todas manifiestan tener clara la demás información, por lo que solicitan que por esta reunión no se repita y se pase al siguiente punto de la agenda. ***Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes de la reunión anterior:*** Se comunica que la petición de revisar el estado de los extintores fue tomada en cuenta y en conjunto con la Jefe y la mujer de vigilancia se realizó la revisión, todos se encuentran en optimas condiciones y al día con las fechas de recarga, con respecto a la sugerencia de que la facturadora tuviera mayor capacidad de dar cita se comenta que por el momento los porcentajes de distribución entre la facturadora de la IPS y el personal de chatcenter seguirá siendo el mismo. ***Información sobre proyecto de remodelación de la IPS:*** Se les comunica a los miembros que el proyecto de remodelación de la IPS se llevará a cabo en el mes de marzo y que durante los meses que se esté remodelando los servicios asistenciales serán prestados en una IPS provicional pero que por el momento no se nos ha dado información sobre la dirección del nuevo sitio, por esto mismo se les invita a asistir a la reunión de socialización del proyecto que se llevará a cabo el día lunes a las 3 P.M. En el salón comunal del barrio Belisario, dicha invitación ya se les había enviado mediante el grupo de WhatsApp. ***Proposiciones y varios:*** Se abre un corto espacio para que comuniquen sus dudas, sugerencias etc, las cuales están plasmadas en el apartado de proposiciones y varios. ***Cierre:*** Se finaliza la reunión agradeciendo a los y las participantes por su asistencia y fijando como fecha tentativa para el siguiente encuentro el 26 de marzo.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
-Recomendación/Idea: Colocar una cartelera despues del lunes afuera de la IPS con información sobre la mudanza y la suspensión temporal del servicio para que las personas que pasen se informen	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26 de marzo**



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Maria Mendez	PT 1184735	3118339759	Mendez
Jesus Urbina	CC 5480019	3232441000	
Gladys S.	37345567	3144802659	Gladys
Iveth Cuy	1005011962	3184761732	Iveth Cuy

Evidencias fotográficas:





FECHA:	**14/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:50 PM**
UBA/IPS:	**IPS DOMINGO PEREZ**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

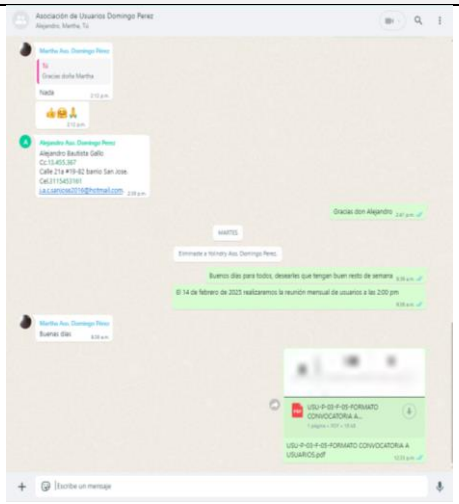
Siendo las 2:00 pm del día 14 de febrero de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS Domingo Pérez con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista: Se realiza llamado a lista de los usuarios Alejandro Bautista, Carolina Ramírez, Martha Arciniegas quienes conforman la asociación de usuarios contando con la asistencia de la usuaria Martha Lucia Arciniegas Herrera y el usuario Alejandro Bautista, es de resaltar que la usuaria Carolina Ramírez se retira de la asociación manifestando que no cuenta con el tiempo para poder asistir. Además de ello se contó con la presencia de la doctora Yadira González y el profesional de apoyo Edwin Cepeda de la oficina SIAU.

2. Lectura Aprobación del acta anterior: Se realiza lectura del acta anterior con el fin de hacer seguimiento por parte de los integrantes de la asociación de usuarios, el cual se solicitaba que las reuniones fueran en el horario de la tarde.

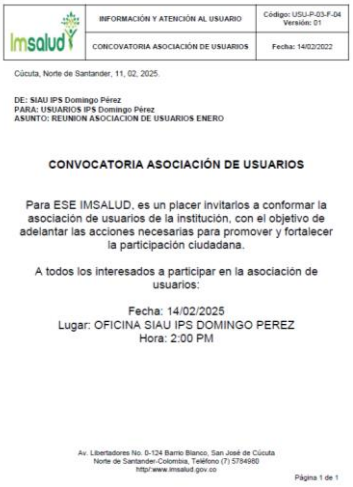
3. Medios de Convocatoria a la reunión: Se realiza convocatoria mediante el grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Convocatoria grupo WhatsApp de la asociación de usuarios

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



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

Cúcuta, Norte de Santander, 11, 02, 2025.

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

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer 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: 14/02/2025
Lugar: OFICINA SIAU IPS DOMINGO PEREZ
Hora: 2:00 PM

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

Página 1 de 1

Formato de convocatoria asociación de usuarios

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

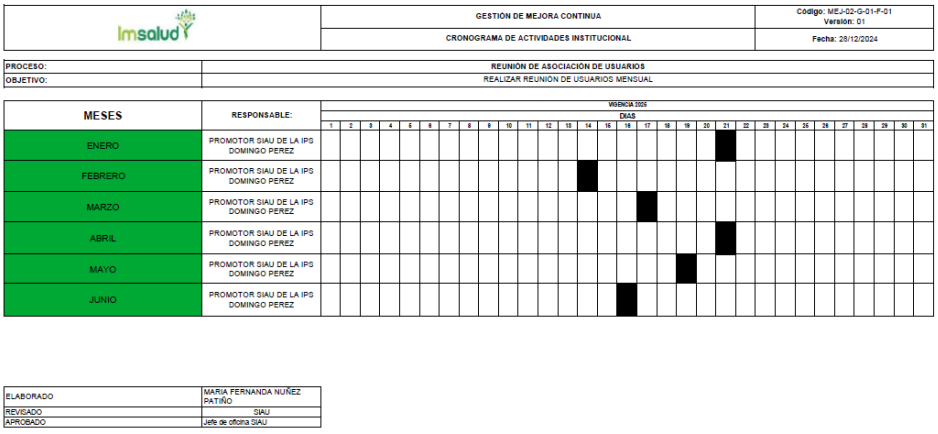
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de la ese imsalud, además de ello se les socializo nuevamente el procedimiento de participación ciudadana donde se les menciona que se pretende Generar espacios participativos al usuario mediante la conformación de asociación de usuarios y veedurías ciudadanas, capacitando en temas de participación ciudadana y del sistema general de seguridad social en salud, con el fin de que los usuarios ejerzan control social, así mismo los requisitos para ser miembros que van a participar activamente en la Asociación de usuarios deben cumplir con los siguientes requisitos:

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

Para finalizar se les recuerda que según la normatividad vigente la asociación de usuarios el periodo de la Junta Directiva tendrá una vigencia de dos años; Fecha de constitución de asociación de usuarios Ips Domingo Perez: 28/08/2023 recalcando que este año se debía renovar en el mes de agosto.

Por último se da a conocer el cronograma de las reuniones mensuales que se realizaran en el primer semestre del 2025 en las horas de la tarde.



Imsalud	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 01
	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES INSTITUCIONAL	Fecha: 28/12/2024

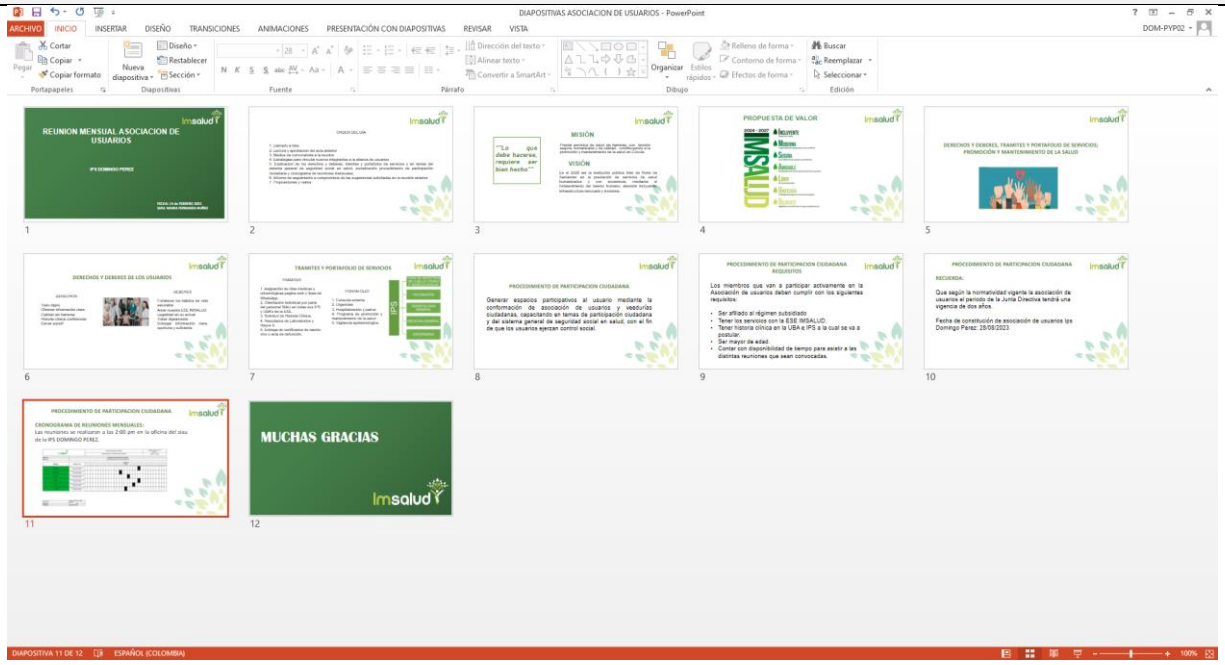
PROCESO:	REUNIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS
OBJETIVO:	REALIZAR REUNIÓN DE USUARIOS MENSUAL

MESES	RESPONSABLE:	VIGENCIA 2025 DIAS 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
ENERO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	
FEBRERO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	
MARZO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	
ABRIL	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	
MAYO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	
JUNIO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	

ELABORADO	MARIA FERNANDA NUÑEZ PATIÑO
REVISADO	SIAU
APROBADO	Jefe de oficina SIAU

Además de ello se le comunico a los usuarios que a partir del 14 de febrero del año en curso se iniciara la atención de 7 am a 7 pm brindando hasta el momento el servicio de médico.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Diapositivas utilizadas en la reunión de asociación de usuarios

6. Informe de seguimiento a compromisos: hasta la fecha no hay compromisos pendientes, ya que la solicitud anterior era realizar las reuniones en la tarde y se cumplió.

7. Proposiciones y Varios: El señor Alejandro Bautista manifiesta que para posibles reuniones es importante realizarlas en lugares cercanos para poder asistir ya que no cuentan con recursos para desplazarse a lugares lejanos, de igual manera sugiere que es importante realizar unas carteleras para colocarlas en lugares estratégicos brindando la información de los cambios de horario que se realizaron en la eps y solicitarle al párroco de la iglesia Nuestra Señora de las Angustias para que comparta la información en las eucaristías.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS	
- Realizar la reunión de la asociación en lugares cercanos. - Realizar cartelera informativa con los nuevos horarios de atención	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**17 de MARZO 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**
Alejandro Bautista G.	13'455.367	3115453161	
Martha Lucia A. M	37'274051	3229292993	Martha L. A M
Yadira N. Gonzalez Soto	32638713	3006784229	Yadira N. Gonzalez Soto
Edwin B. Cepeda	88.249.741	3108827740	
Maria fernanda Nuñez	1090466893	3213436675	Mafe N

FECHA:	17/020/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	8:00 a.m	HORA FINALIZACIÓN:	9:00 a.m
UBA/IPS:	San Martín		

Objetivo de la reunión:	informar a los miembros de la Asociación sobre los derechos, deberes, trámites y servicios de IMSALUD, se discutieron estrategias para atraer nuevos miembros, se capacitó sobre la participación ciudadana, el uso de canales para PQRSDF y la solicitud de historia clínica, y se enfatizó la importancia de la asistencia y participación en las reuniones mensuales.

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 : El día de hoy, 17 de febrero del 2025, siendo las 8:00 am, se realizó el llamado a lista de las participantes que asistieron a la reunión, Una vez verificado,se evidencia que se encuentran en sala las siguientes personas:

- Josefina Balaguera Medina
- Martha Inés Arias Vera

Las usuarias Korina contreras,Gloria Ramirez , Marlene Calixto , no se presentaron a la reunión por motivos personales.

2.Lectura y aprobación del acta anterior: la profesional Danna Gómez lee el acta de la reunión anterior. No se presentan observaciones o correcciones. El acta de la reunión anterior es aprobada por unanimidad.

3.Medios de Convocatoria: los medios utilizados para convocar a esta reunión fueron vía WhatsApp se utilizó el grupo de la asociación para comunicar a los usuarios sobre la reunión a través de una encuesta.

4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la Asociación:** Se presenta una

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

estrategias para incorporar nuevos miembros a la Asociación. A través de las charlas educativas se invitara a los usuarios con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de la participación en la Asociación.

5. **Explicación de los Derechos y Deberes, Trámites, Portafolio de Servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud:** Se realiza presentación detallada utilizando diapositivas que abordan los siguientes puntos clave:

- Derechos y Deberes: Se explica a los usuarios sus derechos a recibir atención oportuna, digna y respetuosa, y sus deberes de proporcionar información veraz y mantener el respeto hacia el personal de salud.
- Trámites disponibles: Se informa sobre los procedimientos para solicitar citas médicas, acceder a programas de salud preventiva, y otros servicios ofrecidos por IMSALUD.
- Portafolio de Servicios: Se detallan los servicios que ofrece la ESE IMSALUD, incluyendo: urgencias 24 horas, consulta externa, programas de promoción y mantenimiento de la salud, laboratorio clínico, control prenatal, planificación familiar, vacunación
- Se hace énfasis en los canales para acceder a los servicios: solicitar citas presencialmente, a través de WhatsApp : 3243944563, mediante la página web (www.imsalud.gov.co).
- Sistema General de Seguridad Social en Salud: Se explica cómo funciona el sistema de salud en Colombia, y cómo IMSALUD se integra al mismo para garantizar la cobertura y calidad de atención a sus usuarios.
- Explicación de los Derechos y Deberes, Trámites, Portafolio de Servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud:

Se hace una presentación detallada utilizando diapositivas que abordaron los temas mencionados anteriormente.

-***Espacio para inquietudes:*** Se brindó un espacio para que cada persona de la Asociación de Usuarios manifestara sus inquietudes y preguntas respecto al tema tratado. respondió a todas las inquietudes planteadas por los usuarios.

-***Cierre de la reunión:*** Al final de la reunión, se implementó una estrategia de **retroalimentación interactiva** utilizando la plataforma **Kahoot**. A través de este juego, los asistentes respondieron preguntas sobre los temas tratados durante la reunión. El objetivo fue evaluar la comprensión de la información por parte de los usuarios y reforzar los conocimientos adquiridos de manera dinámica y entretenida.

PROPOSICIONES Y VARIOS

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se abren los espacios para proposiciones y se presentan los siguientes temas: • **Importancia de la participación en las reuniones mensuales:** Se recuerda a los miembros de la Asociación la importancia de cumplir con la asistencia y participación activa en las reuniones mensuales para fortalecer la organización. • Disponibilidad de citas médicas: Se informa que hay citas médicas disponibles para la población que desea hacer uso de los servicios de IMSALUD. Los usuarios pueden acceder a los mismos a través de los canales ya establecidos. • Los usuarios manifiestan su conformidad con los espacios de participación ofrecidos por IMSALUD, así como con las oportunidades educativas proporcionadas para mejorar su conocimiento sobre los servicios y derechos disponibles.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**17-marzo-2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Josefina Balaguera Medina	CC 60303117	**3219520392**	
Martha Ines Arias Vera	CC 60362449	**3102910369**	
Sonia Alcina Carrascal	CC 37325849	**3163349322**	
Danna Gomez Arango	CC 1090491709	**3166238292**	

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:





FECHA:	**14/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**2**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**BOCONO**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9:15 am del día 14 de febrero del 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS BOCONO con el siguiente orden de día:

1. Llamado a lista:
   - ✓ Erika Cortez
   - ✓ Mabel García
   - ✓ Hugo Barrera
   - ✓ Lizbeth García
   - ✓ Gabriela Veloza

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó lectura del acta anterior, teniendo en cuenta el plan de anticorrupción que se presentó en la reunión virtual realizada el día 21 de enero del 2025, también la visita pendiente a la UBA de La libertad para conocer las salas de parto.

3. Medios de convocatoria

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se realiza por medio del grupo del WhatsApp.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Una estrategia que se utiliza son las charlas diarias a los usuarios incentivándolos a pertenecer a la Asociación de Usuarios y expuesto en cartelera informativa sobre la información.

Otra estrategia es la invitación individual o la voz a voz a pertenecer al grupo de asociación de usuarios de la ips.

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

Se retroalimento sobre los deberes y derechos del usuario. Trámites, portafolio de servicios nuevos, y temas del sistema general de seguridad social en salud.

También temáticas como:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Participación ciudadana
- Pqrsdf
- Ruta del paciente teniendo en cuenta los servicios que debe tomar en la ips.
- Retiro de la usuaria Martha Barajas del Grupo por voluntad propia.

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

Se socializó sobre las gestiones realizadas sobre las sugerencias del mes anterior dando respuesta definitiva a sus solicitudes.

7. Evidencia fotográfica:



PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se realizó la reunión a cargo de la trabajadora social MARIA GABRIELA VELOZA quien es la encargada del servicio de información y atención al usuario.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15/03/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Erika cortez	4888501	3219121028	
Mabel Garcia R	60.352.870	320 8882283	Mabel Garcia
Hugo G Barrera G	1090409283	3222840548	Hugo Barrera G
Lizbith Garcia R	37.393.363	3126677086 3219282257	
María Gabriela Veloza	1090510743	3003413335.	Gabriela V.M.

FECHA:	**19 DE FEBRERO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**2:15 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:20 PM**
UBA/IPS:	**IPS CECI**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2: 15 PM del dia 19 e Febrero del año 2025, se da inicio a la reunión programada
con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la Ips Niña Ceci con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes asociados:
* Luis Bonilla.
* Maria Carrillo.
* Alejandro Gómez.
* Ruth Galvis.
* Pablo Higuera.
* Braulio Cruz.

2. Lectura y aprobación del acta anterior

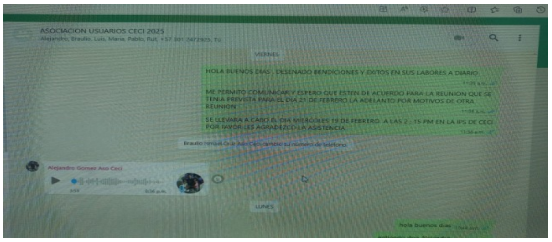
Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para que

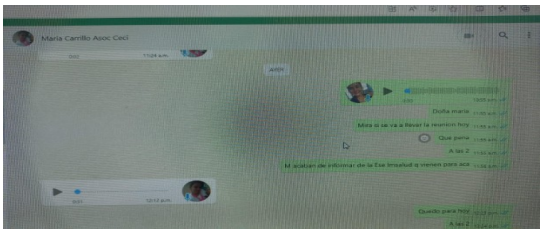
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

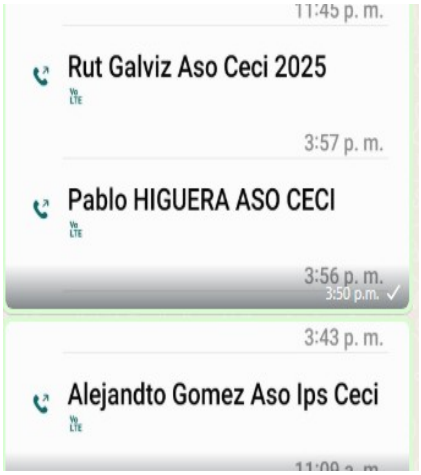
se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la asociación de usuarios a las proposiciones y varios consignados en la misma por lo cual se da aprobación sin novedad.

3. Medios de convocatoria a la reunión

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

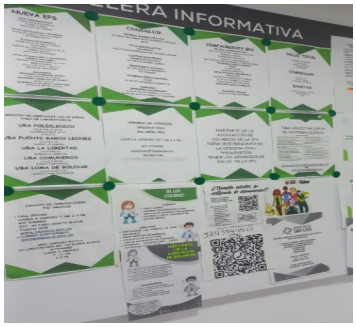






4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

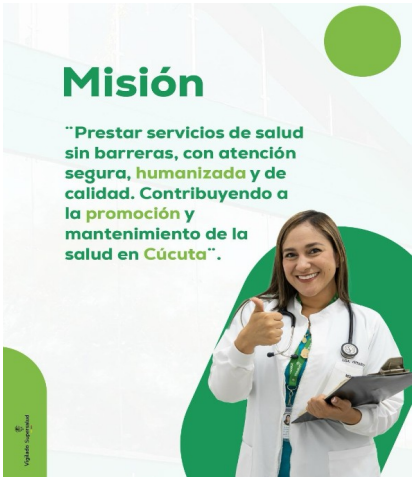
5. Temática consensuada

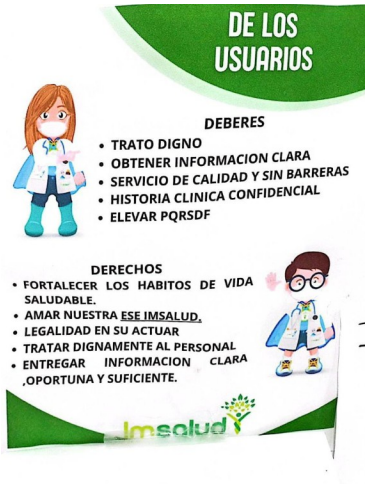
Se socializa el folleto informativo que se suministra en las charlas educativas en la ips el cual aborda información de la ESE IMSALUD como lo es: Derechos y Deberes, Tramites y servicios, Ruta de evacuación, Seguridad del Paciente, Buzón de sugerencias y demás temas de interés; se le realizo la capacitación sobre el agenda donde se implementa la ruta de PyM 50% por ciclo de vida del usuario y 50 % de morbilidad que se lleva a cabo en la IPS y la importancia de utilizar cada uno de los servicios que se ofrecen.

Se le orienta y explica que la ESE IMSALUD es un prestador de servicios básicos de las EAPB por lo cual cualquier inconformidad relacionada a la autorización de servicios o entrega de medicamentos es un tema que debe subsanar la EAPB a la cual se encuentre afiliado el usuario.

Se le entrega material informativo sobre la Misión _ Visión Derechos y Deberes.







DESARROLLO DE LA REUNIÓN
6. Informe de seguimiento a compromisos Se comprometieron a invitar a los usuarios ,jac y lideres de la comunidad para fortalecer las Asociaciones en especial con usuarios migrantes,y asistir a los programas de promoción y mantenimiento de la salud. Continúan en respuesta a las solicitudes anteriores. El Coordinador David Fajardo hace presentación de la Jefe de la ips Claudia Quintero, comentando de la buena participación de la asociación que hacen un buen equipo de trabajo, adicionando el compromiso de dar cumplimiento a las solicitudes.

PROPOSICIONES Y VARIOS
Los usuarios manifiestan inconformidad con la disponibilidad de citas,se ven reflejados todas las mañanas esas inquietudes. El señor Pablo exige respuesta oficial en cuanto a las solicitudes anteriores. * otro medico para que sean 2 médicos en la jornada de la mañana y 2 en la jornada de la tarde,esta comunidad es extensa. * Dar mas citas presenciales . * La señora Maria propone un apoyo para la generadora de servicios generales que sean 2 veces por semana ya que la ips es muy grande para ella llevar el aseo sola. * El arreglo del baño en sala de espera que se pueda realizar en la semana santa que no interrumpa el servicio. * La señora Ruth propone un tensiometro en enfermería para el servicio al usuario cuando sea requerido con orden de la toma de la tensión. * Solicitan que sea activado el call center para mejorar las solicitudes de las citas y mejorar el servicio. * Solicitan encerramiento a la oficina de facturación en vidrio y aire acondicionado.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20/MARZO/2025**

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA







REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
LUIS ALEJANDRO GOMEZ MENDOZA	13640858	3146674630	
MARIA ANTONIA CARRILLO ORTIZ	60344202	3156635844	
LUIS ALFREDO BONILLA	13236638	3114807847	
RUTH CECILIA GALVIS TELLES	60392871	3124999790	
PABLO ENRIQUE HIGUERA MORA	13463517	324745860	
BRAULIO ISMAEL CRUZ VILLAMIZAR	13495732	3212698464	
LIZETH VIVIANA FERREIRA MORA	1090456229	3155623536	
EDWIN CEPEDA	88249741	3108827740	
CLAUDIA QUINTERO GARCIA	60388939	3014217576	
MARIA HILDA VELANDIA ROZO	60408488	3134631917	

Powered by CamScanner

|FECHA:	**26/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA AGUA CLARA**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de febrero 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 26 de Febrero 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: se realiza la lectura del acta anterior dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos, y protocolos que se manejan, dando por aprobada cada uno de los puntos.

3. Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes los cuales se les extendió la invitación al segundo encuentro mensual el cual se llevaría

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

a cabo el día 26 de febrero del 2025, enviando recordatorios individual y por medio de llamadas telefónicas.

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

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

DERECHOS

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

DEBERES

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Transporte asistencial básico
- Urgencias
- Atención del parto
- Vacunación
- Psicología
- Odontología general
- Nutrición y dietética
- Medicina general
- Enfermería
- Hospitalización pediátrica
- Hospitalización adultos

con los horarios de atención servicios de urgencias 24:00 horas
servicio de consulta externa de 7:00 am a 3:00 pm los días lunes a viernes
y los días sábados 7:00 am – 11:00 am.
De la siguiente manera se les explica sobre la política de seguridad del paciente y cada uno de los principios , cuales son los incidentes que se pueden presentar,como descargar los resultados de las imágenes diagnosticas por medio de plataforma, con usuario y clave, de igual manera se les recalca la importancia de los estándares de habilitación de la ese imsalud con el plan de desarrollo 2024-2027. se obtiene una frase “lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho”donde se da a conocer la nueva misión,visión,comités institucionales, partiendo de gran importancia tener conocimiento sobre cada proceso que se maneje en la institución.
Por lo tanto, se le informa a la alianza sobre el manual de usuarios, de hecho se les informa que la promotora nueva EPS y la ips CIADE están trayendo jornadas de exámenes especializados, la EPS de COMFAORIENTE estará ateniendo los programas cardio vascular los días 06-07 para toma de exámenes y lo días 13-14 atención medica, ya que la EPS creo el contrato con la IPS CIADE.
Seguidamente, se le da la información sobre la clasificación de triage,pagina de almera donde se encuentra cada uno de los
formatos,guiás,instructivos,manuales,etc, protocolo de bienvenida,se les informa sobre el filtro de agua que ya esta funcionado para los paciente del servicio de urgencias, se les muestra los paso a paso.
Se socializa sobre las aperturas de buzón se realizan una vez a la semana los días viernes, y las quejas que se reciben presencialmente o por plataforma de imsalud siendo radicadas de inmediatas.
Por otra parte, la profesional de apoyo YARITZA GÓMEZ hace acompañamiento explicando el proceso de habilitación que se esta obteniendo con la unidad básica, dándoles a conocer la política de humanización y demás temas relacionados para el proceso de acreditación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior: no se tienen aun respuestas a la asoacion de usuarios , se envían las solicitudes por parte de ellos esperando solución al punto clave de atención de la unidad el respectivo seguimiento, enviado a las entidades correspondientes.

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:	**27/03/2025**

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:





REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Elsa Aidee Sierra M.	Bogonvali 27801207	solo whassa 3138002716	Elsa Aidee Sierra M.
Yanitza Gómez	60376645	3178869399	
Yorly Katriana	1010103026	3168865013	Yorly N.

Scanned with CamScanner

FECHA:	**22 Febrero, 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**08:10**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:08**
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, trámites, 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 08:10 am se da inicio a la reunión, en la cual la promotora SIAU se presenta y da la bienvenida, seguido a ellos solicita a los miembros de la Asociación de usuarios IPS Los Olivos presentarse con nombre y apellido, a fin de verificar el llamado a lista en presencia de: Jorge Solano, Alba Santos y Blanca Rodríguez, en consecuencia, no asistió una usuaria a pesar de haber sido informado en dos ocasiones de la fecha de la reunión a través del grupo de WhatsApp de la Asociación y sin enviar excusa alguna, esta usuaria es: Carmelita Ortiz.

Se lleva a cabo en el Consultorio área de Vacunación, debido a que el espacio de capacitaciones se encontraba ocupado por la Jefe de Enfermería Sandra Mora; por otro lado, se contó con la compañía de la Aux. de vacunación Doris Diaz y la Promotora en Salud Ana Laguado, quienes promovieron la divulgación de los servicios PYP y brindaron explicación del Esquema de Vacunación Nacional haciéndose entrega de varias copias del mencionado esquema a cada uno de los miembros a fin de compartir con la comunidad en general.

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

Los medios de convocatoria utilizados: chat de WhatsApp, por medio del grupo creado para los miembros de la Asociación de usuarios IPS Los Olivos.

Referente a las estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación, se publica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
en cartelera informativa Convocatoria de invitación e información sobre la importancia de ser miembro de la asociación; de igual modo, los requisitos que se deben cumplir para ello, los cuales son: contar con afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud de régimen subsidiado, 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. Se realiza una socialización y explicación de los Deberes y Derechos del usuario, haciendo entrega de la temática en un pequeño flyer de papel e hincapié en que estos nos permiten vivir de manera justa promoviendo la convivencia pacífica y el respeto entre todos los usuarios de la ESE Imsalud. En cuanto a, la socialización del portafolio de servicios se hace recordatorio de todos los servicios que ofrece Imsalud en las Unidades Básicas e IPS, informándoles de las 37 IPS en existencia y funcionamiento en Cúcuta y sus zonas rurales; igualmente, sobre temas de interés en el Sistema de Seguridad Social en Salud, la participación ciudadana, buscando proteger a la población general y/o personas o comunidades vulnerables. En el acta de la reunión anterior, se evidencia que sugieren carpa para resguardar del sol a los usuarios que asisten para solicitar citas presencialmente y la mejora del servicio Call Chat; por tal razón, socializan frente al tema y la necesidad e importancia de corregir las fallas que se presentan al momento de la solicitud de citas médicas en la nueva línea a través de WhatsApp. Frente a las proposiciones y varios; en primer lugar, se reafirma según Cronograma ya propuesto el horario y días de las reuniones, debido a que es en el espacio que pueden asistir y participar. En segundo lugar, expresan sugerencia nuevamente a la ESE IMSALUD de erradicar las fallas del servicio Call Chat, debido a los errores que presenta al solicitar servicios. Por ultimo, se procede a la toma de la evidencia fotográfica, firma del acta mensual, recordatorio fecha de la próxima reunión y despedida, dando por culminado el encuentro a las 09:08 am.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Anexos

Anexo 1. *Fotografía evidencia de los miembros de la Asociación de Usuarios IPS Los Olivos y colaboradores de la ESE IMSALUD presentes en la reunión mes febrero.*

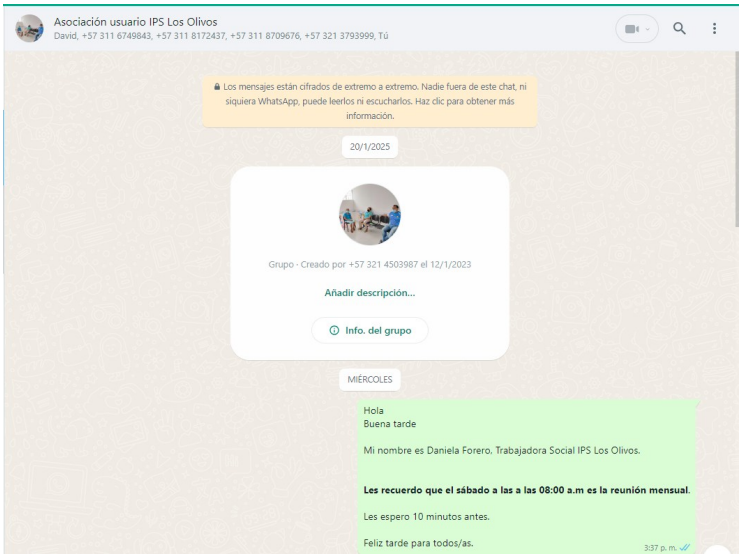


Anexo 2. *Ficha de Derechos y Deberes ESE IMSALUD compartida a los miembros de la Asociación de Usuarios y colaboradores IPS Los Olivos.*

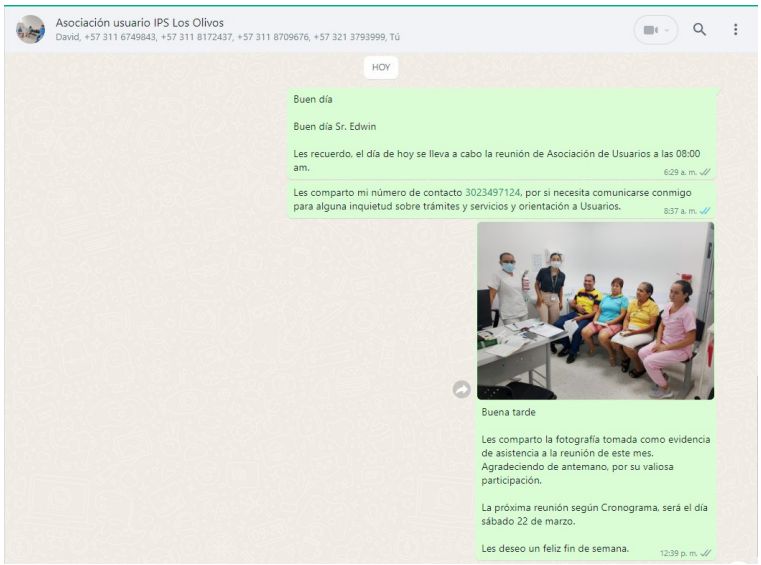


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Anexo 3. *Medio de Convocatoria utilizado por Promotora Siau e invitación a los miembros de la Asociación de Usuarios IPS Los Olivos a asistir a la reunión mes febrero.*



Anexo 4. *Recordatorio de la reunión de Asociación de Usuarios IPS Los Olivos mes febrero emitido por la Promotora SIAU.*



PROPOSICIONES Y VARIOS	
Los miembros de la Asociación de Usuarios presentes: Proponen realizar mejoras por parte de la ESE IMSALUD a la actual línea de Solicitud de citas (vía WhatsApp); debido a, las Fallas que ha venido presentando el Call chat, siendo una de estas Fallas el "error de límite de 3 solicitudes de citas", cuando en la mayoría de ocasiones, no se ha logrado agendar ninguna.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	22 Marzo, 2025.

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jorge Solano	88167182	3213793999	
Alba Luz Santos R.	37227214	3118172437	Alba Santos
Blanca Rodriguez	60361521	3116749843	Blanca Rodriguez
Doris Diaz S	60443194	3228268650	Doris Diaz
Ana Laguado	1090416060	3125481443	Ana Laguado
L. Daniela Forero T.	1090.179.435	3023497124	

|FECHA:	28 FEBRERO 2025	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	01:30PM	**HORA FINALIZACIÓN:**	02:30PM
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 01:30 am del día 28 de Febrero 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 la Sra. MARTHA OLIVA ENRIQUE el Sr. JORGE MARIO OVANDO, LUIS FRANCISCO OLARTE .

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

3. Medios de Convocatoria a la reunión, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de whatsapp en el cual se encuentra los ingredientes del colectivos y llamada telefónica y se extendió la invitación al encuentro mensual, el cual se realizara el día 21 de febrero se aplazo para el 28 motivo por toque de queda

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

orden publico y seguridad , así mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios**.**

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

5.Temática Consensuada 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 presento el nuevo odontologo el Doctor ARLEY VILLAMIZAR de la IPS en servicio odontologia , se expresaron y se les escucho sus preguntas y sugerencias respeto a los servicios y transporte asistencial de la móvil de la IPS a la comunidad.
Se les informo la invitación a la próxima reunión y capacitación en conjunto con todas las asociaciones de las IPS de la zona rural en la UBA de aguaclara el día 6 de marzo del presente año a las 08:00am.

✓ 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 CIUDADANO (PAAC) vigencia 2025 y CONTROL SOCIAL EN SALUD (RENDICIÓN DE CUENTAS).**

En la que se informa sobre (PAAC) PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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, 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

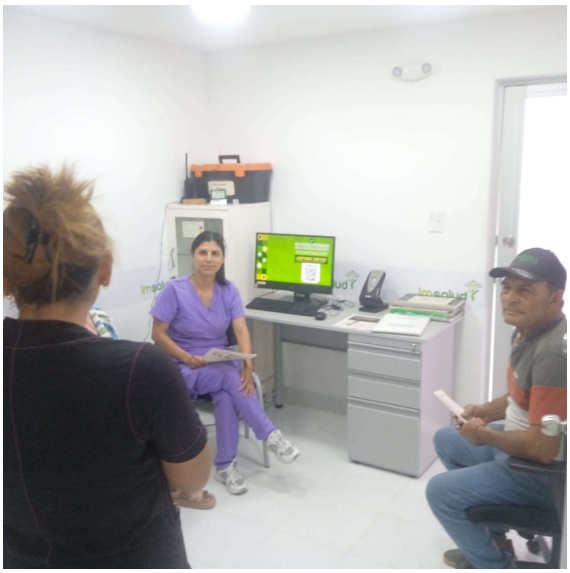
PROPOSICIONES Y VARIOS

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	

8. Evidencias fotográficas;





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 06 de MARZO 2025 (Consensuada con los representantes de la asociación de usuarios)

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Luis F. Olaya	13386.778	3133339502	
Martina enriquez	21920767	3733826731	
Jorge Mario	13392604	3102059153	
Yenifer Natalia P	1090525906	3105989913	

FECHA:	**21 DE FEBRERO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**3:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:10 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 3:00 pm con el personal convocado.
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.
Hay quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.
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.

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

DERECHOS

- **TRATO DIGNO**: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **OBTENER INFORMACIÓN CLARA**: Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.

- **CALIDAD SIN BARRERAS**: No se trata de buscar excusas al momento de atender o informar.

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

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

DEBERES

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

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

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

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

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

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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

- INGRESANDO A LA PAGINA 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.

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.

En nuestro portafolio de servicios contamos con Sala de rayos X, Hospitalización, Urgencias, Laboratorios y la mejor atención por parte de nuestro personal desde nuestro Coordinador, jefe el Doctor **DAVID EDUARDO FAJARDO GRANADOS** encargado del buen manejo de la UBA POLICLINICO para brindar la atención que los usuarios; desde el generador de servicios generales, Guardas de Seguridad, Personal Médico, Personal de Enfermería y SIAU (Servicio Inmediato de Atención al Usuario) del cual informa y orienta.
El día 21 DE FEBRERO 2025 se llevó a cabo la reunión con la Asociación de Usuarios de la UBA Policlínico. La reunión contó con la presencia de 4 usuarios y los siguientes representantes de la UBA:

- DAVID FAJARDO - Coordinador de la UBA Policlínico
- ERIKA- Líder de facturación
- EDWIN CEPEDA- Encargado del proceso de participación comunitaria
- YULIETH CONTRERAS Y ZULY IBARRA - Representante del equipo SIAU

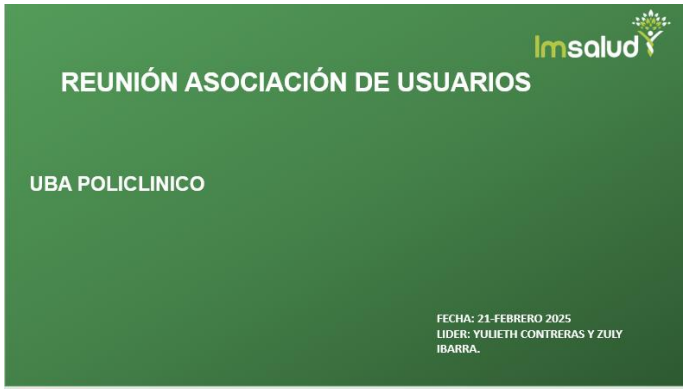
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La reunión se desarrolló según el siguiente orden del día:

1. **Presentación del equipo SIAU:** El equipo SIAU presentó a los asistentes información relevante sobre los derechos y deberes de los usuarios, las líneas estratégicas de la UBA Policlínico y las estrategias implementadas para mejorar la calidad de la atención. La presentación se realizó a través de diapositivas que facilitaron la comprensión de los temas abordados.
2. **Socialización del área de facturación:** La líder de facturación explicó a los usuarios el exhaustivo trabajo que se realiza en esta área, detallando los diferentes procesos aplicados en la UBA. El objetivo de esta presentación fue dar a conocer a los usuarios el funcionamiento interno de la UBA y la importancia del área de facturación en el proceso de atención.
3. **Participación comunitaria:** El señor Edwin Cepeda y la doctora Yadira González Lubo trabajadora social de la ESE IMSALUD encargados del proceso de participación comunitaria, resaltó la importancia de la participación de los usuarios en la mejora de los servicios de salud y presentó los diferentes canales a través de los cuales pueden hacer llegar sus opiniones y sugerencias a la UBA.
4. **Espacio de diálogo con el coordinador:** Se abrió un espacio para que el coordinador de la UBA escuchara a los usuarios y sus peticiones. Los usuarios tuvieron la oportunidad de expresar sus inquietudes, sugerencias y necesidades en relación a los servicios ofrecidos por la UBA. El coordinador tomó nota de las peticiones y se comprometió a darles seguimiento.

La reunión fue productiva y permitió fortalecer la comunicación entre la UBA Policlínico y sus usuarios. Se espera que las estrategias presentadas y las peticiones de los usuarios sean tomadas en cuenta para seguir mejorando la calidad de la atención brindada.

DIAPOSITIVAS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

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

MISIÓN

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

VISIÓN

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

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

PROPUESTA DE VALOR

Imsalud

2024 - 2027 IMSALUD

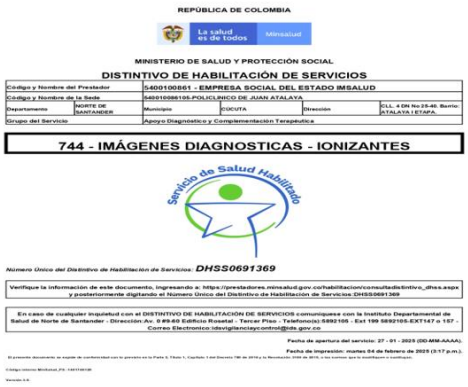
- **INCLUYENTE** Cabemos todos.
- **MODERNA** Capacidad de adaptarse a los cambios.
- **SEGURA** Con adherencia a guías y protocolos.
- **AMIGABLE** Facilitadora de los procesos para los usuarios.
- **LÍDER** En humanización.
- **UNIFICADA** Trabajamos bajo los mismos principios.
- **DILIGENTE** Agilidad y prontitud en lo que se debe hacer.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

- **IMPLEMENTACIÓN DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS.**



REPÚBLICA DE COLOMBIA

La salud es de todos — Minsalud

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador		5400100861 - EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD			
Código y Nombre de la Sede		540010086105-POLICLINICO DE JUAN ATALAYA			
Departamento	NORTE DE SANTANDER	Municipio	CUCUTA	Dirección	CLL. 4 DN No 25-48. Barrio: ATALAYA I ETAPA.
Grupo del Servicio		Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica			

744 - IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES

Servicio de Salud Habilitado

Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: ***DHSS0691369***

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_dhss.aspx y posteriormente digitando el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios DHSS0691369

En caso de cualquier inquietud con el DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS comuníquese con la Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander - Dirección:Av. 0 #9-60 Edificio Rosetal - Tercer Piso - Telefono(s):5892105 - Ext 189 5892105-EXT147 o 157 - Correo Electronico:idsvigilanciayc ontrol@sds.gov.co

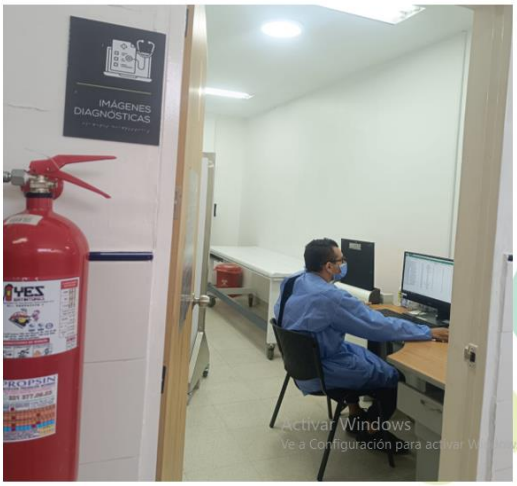
Fecha de apertura del servicio: 27 - 01 - 2023 (DD-MM-AAAA).

Fecha de impresión: martes 04 de febrero de 2025 (3:17 p.m.).

El presente documento se expide de conformidad con lo previsto en la Parte 3, Título 1, Capítulo 1 del Decreto 780 de 2016 y la Resolución 3100 de 2019, o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Código Interno Minsalud_PS - 1345154158

Versión 3.4

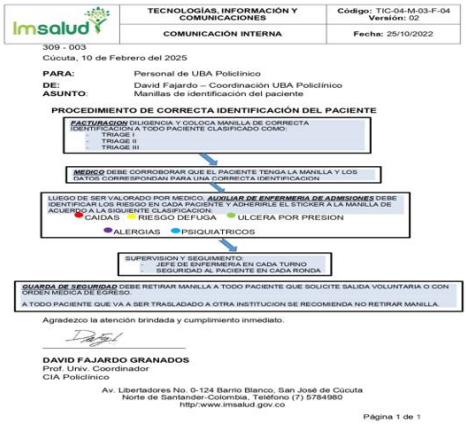


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Imsalud

- **IMPLEMENTACIÓN DEL USO DE MANILLA PARA PACIENTES DE URGENCIAS.**



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-04 Versión: 02
COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 25/10/2022

309 - 003
Cúcuta, 10 de Febrero del 2025

PARA: Personal de UBA Policlínico
DE: David Fajardo – Coordinación UBA Policlínico
ASUNTO: Manillas de identificación del paciente

PROCEDIMIENTO DE CORRECTA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

FACTURACION DILIGENCIA Y COLOCA MANILLA DE CORRECTA IDENTIFICACION A TODO PACIENTE CLASIFICADO COMO:
- TRIAGE I
- TRIAGE II
- TRIAGE III

MEDICO DEBE CORROBORAR QUE EL PACIENTE TENGA LA MANILLA Y LOS DATOS CORRESPONDAN PARA UNA CORRECTA IDENTIFICACION

LUEGO DE SER VALORADO POR MEDICO, **AUXILIAR DE ENFERMERIA DE ADMISIONES** DEBE IDENTIFICAR LOS RIESGO EN CADA PACIENTE Y ADHERIRLE EL STICKER A LA MANILLA DE ACUERDO A LA SIGUIENTE CLASIFICACION:
- CAIDAS
- RIESGO DE FUGA
- ULCERA POR PRESION
- ALERGIAS
- PSIQUIATRICOS

SUPERVISION Y SEGUIMIENTO:
- JEFE DE ENFERMERIA EN CADA TURNO
- SEGURIDAD AL PACIENTE EN CADA RONDA.

GUARDA DE SEGURIDAD DEBE RETIRAR MANILLA A TODO PACIENTE QUE SOLICITE SALIDA VOLUNTARIA O CON ORDEN MEDICA DE EGRESO.

A TODO PACIENTE QUE VA A SER TRASLADADO A OTRA INSTITUCION SE RECOMENDA NO RETIRAR MANILLA.

Agradezco la atención brindada y cumplimiento inmediato.

DAVID FAJARDO GRANADOS
Prof. Univ. Coordinador
CIA Policlínico

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

Página 1 de 1



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
. objetivos primordiales es promoción y mantenimiento de la salud a la comunidad . Otro de los objetivos es fortalecer la asociación de los usuarios	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE MARZO DE 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
GIOVANNY RINCON BARON	88223383	3114982283	
ALEXEIS CONTRERAS PEÑALOZA	13481446	3124495622	
MARGARITA PINZON RAMON	37214153	3186323603	
OSCAR JAVIER COLMENARES IBARRA	88308851	3168036660	
NELSON PINZON	88221436	3182272228	
ZULY IBARRA	60345073	3134994402	
YULIETH CONTRERAS	1093235705	3222699538	
ERIKA HIGUERA	1090436350	3208890095	
ROSBERT ESNEYDER URBINA SIERRA	1093777803	3028671452	ENFERMERO 1093777803
DAVID FAJARDO GRANADOS	1022374959	300 2133594	
YADIRA GONZALES LUBO	32638713	3006787829	

Powered by CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
LIZTH VIVIANA FERERIRA MORA	1090456229	3155623536	Lizth Ferreira
EDWUIN CEPEDA	88249741	3108827740	

Powered by CamScanner





FECHA:	**08-02-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**8:30**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:45**
UBA/IPS:	**CUNDINAMARCA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:30 el día 08 de febrero 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, FREDDY RINCONse les da la bienvenida y 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 evidencia y se manifiesta que nuevamente los usuarios solicitan muy respetuosamente carne para ser identificados como asociación de usurarios de la IPS Cundinamarca, se solicita reparación del motor de aire, siendo asi los usuarios se dirigen al espacio de la ips y verifican nuevamente las necesidades solicitadas por ellos mismos en cada reunión.

1. Llamado a lista, Se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión de asociación de usuarios, con todos los integrantes a esta reunión hoy 08-02-2025

Powered by CamScanner

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 ACCESO A SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

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. Nuevamente 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 las sillas para realizar las reuniones de cada mes en el siau

c. Se solicita el mantenimiento de aire acondicionado que suena muy duro y los paciente o usuarios se quejan mucho del ruido y manifiestan que eso es contaminación auditiva

d. los usuarios solicitan muy respetuosamente carnetizacion para ser identificados como asociación de usurarios de la IPS Cundinamarca

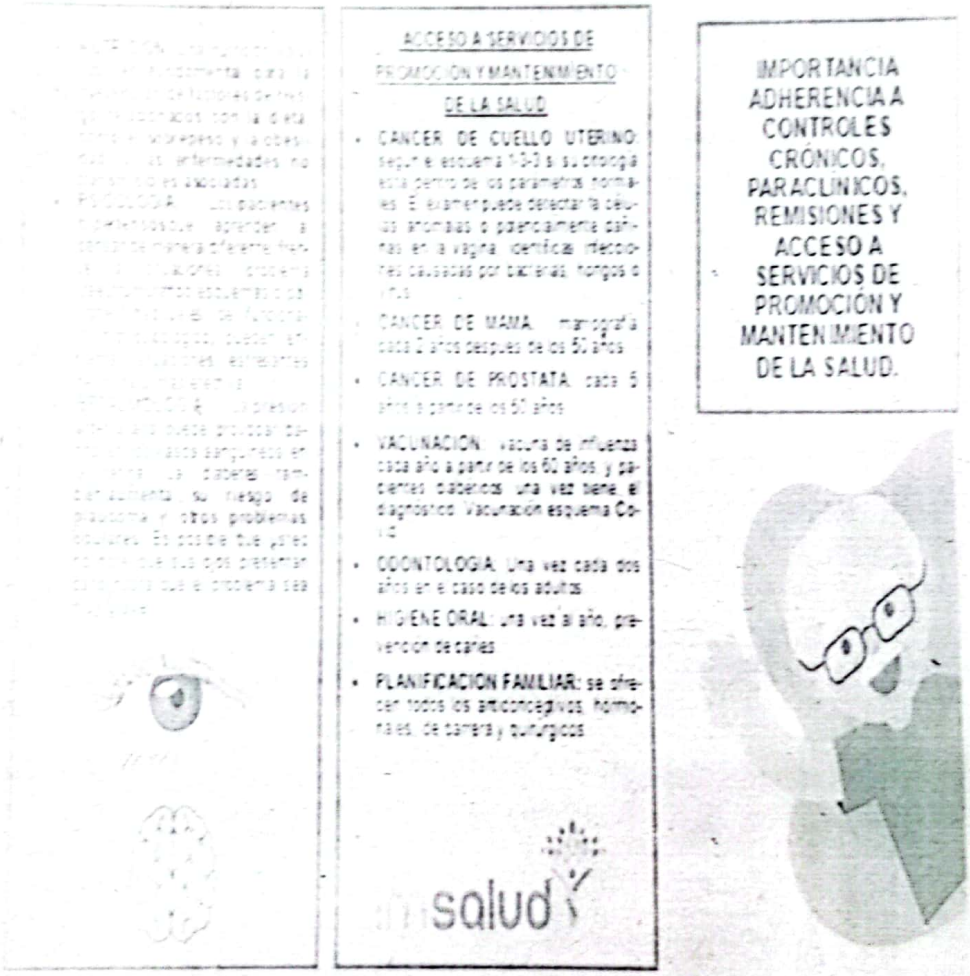
e. .próxima reunión MARZO 2025

8 Evidencias fotográficas;

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

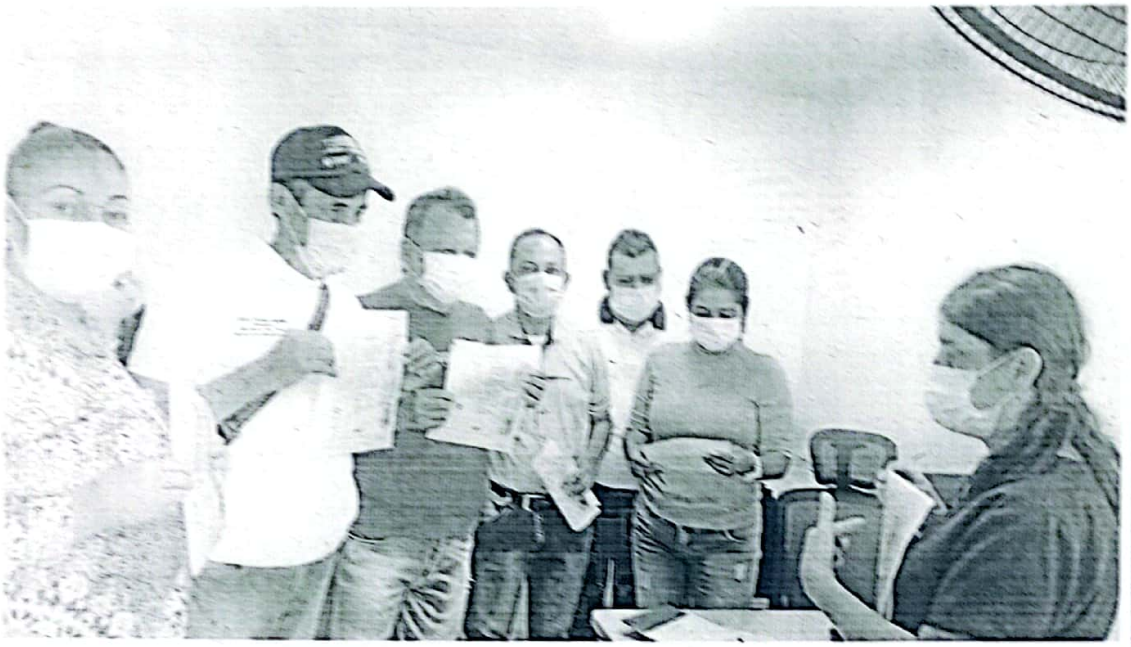
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS
ACCESO A SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

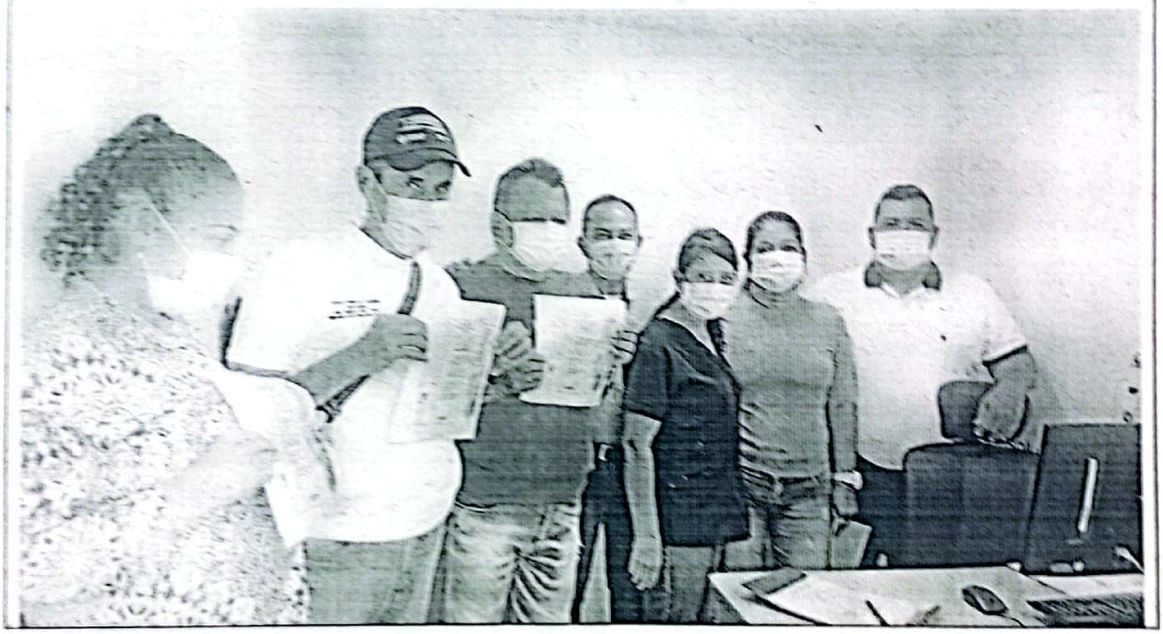


Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS





Powered by CamScanner

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
ROBERTO CARRASCAL	13371713	**3118382729**	**ROBERTO CARRSACAL**
CELINA REYES,60327718	60327718	**3133161607 3143599126**	**CELINA REYES**
FREDDY RINCON	88206913	**3106497283**	**FREDDY RINCON**
YURLEY LINDARTE	37276757	**3123510319**	**YURLEY LINDARTE**
JAVIER SUAREZ	88248411	**3145435814**	**JAVIER SUAREZ**
Monica del Rocio M	60341121 C1	3214772 C1	

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
* los usuarios de la asociación 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 aya al aire libre se siente el calor. * Se solicita nuevamente las sillas para realizar las reuniones de cada mes en el SIAU * Se solicita el mantenimiento del aire acondicionado que suena muy duro y los pacientes o usuarios se quejan de mucho ruido y manifiestan que es contaminación auditiva * los usuarios de Asociación muy respetuosamente Caracterización para ser identificados como asociación de usuarios de la IPS cundinamarca.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Roberto Causil	1337121 3	3118382729	Roberto Causil
Celina Reyes Apon.	60327718	3143599126 3133161607	Celina Reyes Apte
Fredy Rincón	88206913	3106497283	Fredy Rincón
Yurley Lindarte	37276.757	3123510319	Yurley Lindarte
Jovica Armando Suarez	88248411	3145435814	
María del Pilar Mndz	60341211	3214772977	

Powered by CamScanner

FECHA:	**21 DE FEBRERO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**3:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:10 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 3:00 pm con el personal convocado.
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.
Hay quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.
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.

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

DERECHOS

- **TRATO DIGNO**: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **OBTENER INFORMACIÓN CLARA**: Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.

- **CALIDAD SIN BARRERAS**: No se trata de buscar excusas al momento de atender o informar.

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

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

DEBERES

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

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

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

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

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

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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

- INGRESANDO A LA PAGINA 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.

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.

En nuestro portafolio de servicios contamos con Sala de rayos X, Hospitalización, Urgencias, Laboratorios y la mejor atención por parte de nuestro personal desde nuestro Coordinador, jefe el Doctor **DAVID EDUARDO FAJARDO GRANADOS** encargado del buen manejo de la UBA POLICLINICO para brindar la atención que los usuarios; desde el generador de servicios generales, Guardas de Seguridad, Personal Médico, Personal de Enfermería y SIAU (Servicio Inmediato de Atención al Usuario) del cual informa y orienta.
El día 21 DE FEBRERO 2025 se llevó a cabo la reunión con la Asociación de Usuarios de la UBA Policlínico. La reunión contó con la presencia de 4 usuarios y los siguientes representantes de la UBA:

- DAVID FAJARDO - Coordinador de la UBA Policlínico
- ERIKA- Líder de facturación
- EDWIN CEPEDA- Encargado del proceso de participación comunitaria
- YULIETH CONTRERAS Y ZULY IBARRA - Representante del equipo SIAU

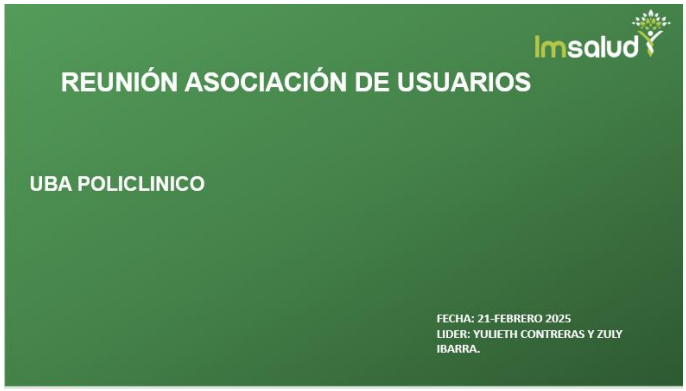
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La reunión se desarrolló según el siguiente orden del día:

1. **Presentación del equipo SIAU:** El equipo SIAU presentó a los asistentes información relevante sobre los derechos y deberes de los usuarios, las líneas estratégicas de la UBA Policlínico y las estrategias implementadas para mejorar la calidad de la atención. La presentación se realizó a través de diapositivas que facilitaron la comprensión de los temas abordados.
2. **Socialización del área de facturación:** La líder de facturación explicó a los usuarios el exhaustivo trabajo que se realiza en esta área, detallando los diferentes procesos aplicados en la UBA. El objetivo de esta presentación fue dar a conocer a los usuarios el funcionamiento interno de la UBA y la importancia del área de facturación en el proceso de atención.
3. **Participación comunitaria:** El señor Edwin Cepeda y la doctora Yadira González Lubo trabajadora social de la ESE IMSALUD encargados del proceso de participación comunitaria, resaltó la importancia de la participación de los usuarios en la mejora de los servicios de salud y presentó los diferentes canales a través de los cuales pueden hacer llegar sus opiniones y sugerencias a la UBA.
4. **Espacio de diálogo con el coordinador:** Se abrió un espacio para que el coordinador de la UBA escuchara a los usuarios y sus peticiones. Los usuarios tuvieron la oportunidad de expresar sus inquietudes, sugerencias y necesidades en relación a los servicios ofrecidos por la UBA. El coordinador tomó nota de las peticiones y se comprometió a darles seguimiento.

La reunión fue productiva y permitió fortalecer la comunicación entre la UBA Policlínico y sus usuarios. Se espera que las estrategias presentadas y las peticiones de los usuarios sean tomadas en cuenta para seguir mejorando la calidad de la atención brindada.

DIAPOSITIVAS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

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

MISIÓN

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

VISIÓN

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

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

PROPUESTA DE VALOR

Imsalud

2024 - 2027 IMSALUD

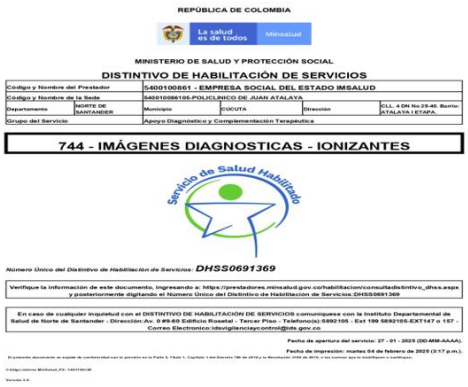
- **INCLUYENTE** Cabemos todos.
- **MODERNA** Capacidad de adaptarse a los cambios.
- **SEGURA** Con adherencia a guías y protocolos.
- **AMIGABLE** Facilitadora de los procesos para los usuarios.
- **LÍDER** En humanización.
- **UNIFICADA** Trabajamos bajo los mismos principios.
- **DILIGENTE** Agilidad y prontitud en lo que se debe hacer.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

- **IMPLEMENTACIÓN DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS.**



REPÚBLICA DE COLOMBIA

La salud es de todos — Minsalud

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador		5400100861 - EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD			
Código y Nombre de la Sede		540010086105-POLICLINICO DE JUAN ATALAYA			
Departamento	NORTE DE SANTANDER	Municipio	CUCUTA	Dirección	CLL. 4 DN No 25-48. Barrio: ATALAYA I ETAPA.
Grupo del Servicio		Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica			

744 - IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES

Servicio de Salud Habilitado

Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: ***DHSS0691369***

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_dhss.aspx y posteriormente digitando el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios DHSS0691369

En caso de cualquier inquietud con el DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS comuníquese con la Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander - Dirección:Av. 0 #9-60 Edificio Rosetal - Tercer Piso - Telefono(s):5892105 - Ext 189 5892105-EXT147 o 157 - Correo Electronico:idsvigilanciayc ontrol@sds.gov.co

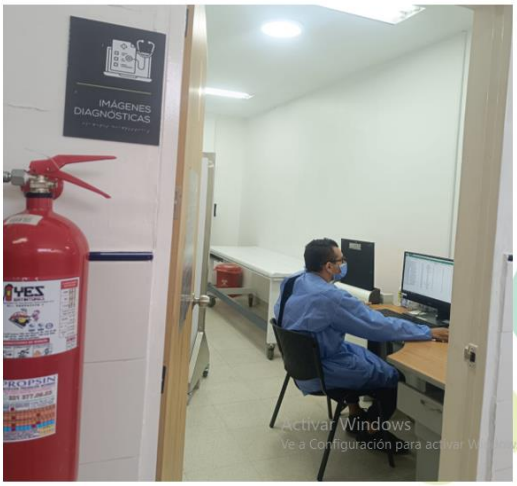
Fecha de apertura del servicio: 27 - 01 - 2023 (DD-MM-AAAA).

Fecha de impresión: martes 04 de febrero de 2025 (3:17 p.m.).

El presente documento se expide de conformidad con lo previsto en la Parte 3, Título 1, Capítulo 1 del Decreto 780 de 2016 y la Resolución 3100 de 2019, o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Código Interno Minsalud_PS - 1345154158

Versión 3.4

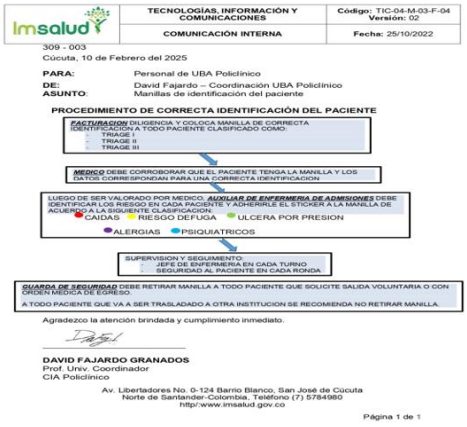


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Imsalud

- **IMPLEMENTACIÓN DEL USO DE MANILLA PARA PACIENTES DE URGENCIAS.**



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-04 Versión: 02
COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 25/10/2022

309 - 003
Cúcuta, 10 de Febrero del 2025

PARA: Personal de UBA Policlínico
DE: David Fajardo – Coordinación UBA Policlínico
ASUNTO: Manillas de identificación del paciente

PROCEDIMIENTO DE CORRECTA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

FACTURACION DILIGENCIA Y COLOCA MANILLA DE CORRECTA IDENTIFICACION A TODO PACIENTE CLASIFICADO COMO:
- TRIAGE I
- TRIAGE II
- TRIAGE III

MEDICO DEBE CORROBORAR QUE EL PACIENTE TENGA LA MANILLA Y LOS DATOS CORRESPONDAN PARA UNA CORRECTA IDENTIFICACION

LUEGO DE SER VALORADO POR MEDICO, **AUXILIAR DE ENFERMERIA DE ADMISIONES** DEBE IDENTIFICAR LOS RIESGO EN CADA PACIENTE Y ADHERIRLE EL STICKER A LA MANILLA DE ACUERDO A LA SIGUIENTE CLASIFICACION:
- CAIDAS
- RIESGO DE FUGA
- ULCERA POR PRESION
- ALERGIAS
- PSIQUIATRICOS

SUPERVISION Y SEGUIMIENTO:
- JEFE DE ENFERMERIA EN CADA TURNO
- SEGURIDAD AL PACIENTE EN CADA RONDA.

GUARDA DE SEGURIDAD DEBE RETIRAR MANILLA A TODO PACIENTE QUE SOLICITE SALIDA VOLUNTARIA O CON ORDEN MEDICA DE EGRESO.

A TODO PACIENTE QUE VA A SER TRASLADADO A OTRA INSTITUCION SE RECOMENDA NO RETIRAR MANILLA.

Agradezco la atención brindada y cumplimiento inmediato.

DAVID FAJARDO GRANADOS
Prof. Univ. Coordinador
CIA Policlínico

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

Página 1 de 1



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
. objetivos primordiales es promoción y mantenimiento de la salud a la comunidad . Otro de los objetivos es fortalecer la asociación de los usuarios	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE MARZO DE 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
GIOVANNY RINCON BARON	88223383	3114982283	
ALEXEIS CONTRERAS PEÑALOZA	13481446	3124495622	
MARGARITA PINZON RAMON	37214153	3186323603	
OSCAR JAVIER COLMENARES IBARRA	88308851	3168036660	
NELSON PINZON	88221436	3182272228	
ZULY IBARRA	60345073	3134994402	
YULIETH CONTRERAS	1093235705	3222699538	
ERIKA HIGUERA	1090436350	3208890095	
ROSBERT ESNEYDER URBINA SIERRA	1093777803	3028671452	ENFERMERO 1093777803
DAVID FAJARDO GRANADOS	1022374959	300 2133594	
YADIRA GONZALES LUBO	32638713	3006787829	

Powered by CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
LIZTH VIVIANA FERERIRA MORA	1090456229	3155623536	Lizth Ferreira
EDWUIN CEPEDA	88249741	3108827740	

Powered by CamScanner





FECHA:	**25 DE FEBRERO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**3:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día martes 25 de febrero del 2025 en las instalaciones de la IPS Ospina Pérez siendo las 3:00 pm da inicio a la reunion de asociación de usuarios, esta reunión es dirigida por la promotora SIAU Odilia Báez y se cuenta con la asistencia del Sr. Carlos Enrique Rico Mendoza y la Sra. Sorelys Marisol Semeco, no asiste a la reunión el Sr. Mariano Pérez.

Se hace lectura del acta anterior la cual tuvo lugar el día 21 de enero del 2025 y se aprueba por los integrantes de la asociación.

El medio de convocatoria a esta reunión se efectuó a través de llamadas telefónicas a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios

En medio de la reunión se invito a los integrantes de la asociación a que en conjunto se deben buscar estrategias para integrar nuevos usuarios a la asociación, es fundamental el fortalecimiento de la misma, desde el SIAU en las charlas diarias se convoca a los usuarios a participar de la asociación y se educa respecto a la política de participación social en salud.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

Frente a la reunión anterior de asociación de usuarios no hubo sugerencias y solicitudes por lo tanto no existe ninguna gestión.

Los integrantes de la asociación manifiestan no tener ninguna solicitud, en unanimidad se plantea fecha para próxima reunión de mes de marzo del 2025.

PROPOSICIONES Y VARIOS

N/A

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	13506548	3228782101	[illegible]
Evelys Marisol Jaimes	41836230	3012616341	Evelys Marisol Jaimes
Odilia Baez	60380980	3146791832	Odilia Baez

Powered by CamScanner

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





Reunión de asociación de usuarios – IPS Ospina Pérez, 25 feb 2025

Powered by CamScanner

FECHA:	**12/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**9:00am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00am**
UBA/IPS:	**UBA LOMA DE BOLÍVAR**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de febrero 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 9:00 am del día 12 de febrero de 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA LOMA DE BOLIVAR con la presencia de los siguientes profesionales:

- Dra. Yorley Quintero Lozano (coordinadora de la UBA Loma de Bolivar),
- Dra. Yurley Duarte Duarte jefe de la oficina SIAU,
- Edwin cepeda quien maneja el proceso de participación comunitaria,
- Dra.Viviana Herrera Mora quien tambien hace parte de la oficina del SIAU
- Jahel Martinez Rios Profesional SIAU de la UBA Loma de Bolivar,
- Piedad Cuella Promotora SIAU de la UBA Loma de Bolivar,

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

1. **Llamado a lista.**

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

   Se da información de la inasistencia de los usuarios Zenaida Acurero quien menciona que no pudo asistir por motivos personales y el señor Andres Ortega que por motivos de salud no pudo asistir.

   Las señoras Joany Astrid Aguirre, Diana Granados, Carmen Maria Salazar fuero las usuarias de la ESE IMSALUD pertenecientes de la Asociación de usuarios que asistieron a la reunion mensual.

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 BOLIVAR la convocatoria se realizó mediante el grupo de WhatsApp, cartelera informativa de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

manera presencial a los integrantes de la asociación que decidieron preguntar en el SIAU; a continuación, se evidenciar las evidencias fotográficas.



DE: OFICINA SIAU
PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS UBA LOMA DE BOLIVAR
ASUNTO: REUNION MENSUAL DE ASOCIACION D USUARIOS

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a conformar la asociación de usuarios de la institución.

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

Fecha: 12/02/2025
Lugar: UBA LOMA DE BOLIVAR / AUDITORIO
Hora: 9:00AM a 10:00AM

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



Foto de la comunicación de la cartelera informativa urgencias

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Foto de la comunicación de la cartelera informativa consulta externa



Pantallazo del grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

5. Temática Consensuada

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Recordatorio de requisitos para participar en la asociación de usuarios

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

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



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Así mismo, se le informa que como estrategia para garantizar que los usuarios puedan solicitar sus citas y en el caso de que presenten algún error o inconveniente los usuarios de la comunidad en general, a través del rol de usuario de la asociación puedan informarles a las promotoras SIAU de la UBA para que se les pueda orientar, solucionar y dar respuesta oportuna en el proceso de asignación y de manera satisfactoria con el apoyo de los ingenieros de la ESE IMSALUD se logre de manera efectiva la cita para los usuarios que presentan dificultad.

- Socialización de la Página de la ESE IMSALUD para solicitar citas médicas para discapacidad, embarazada, adultos mayores de 60 años y menores de edad: se busca capacitar a la asociación de usuarios sobre cómo realizar la solicitud de citas para las poblaciones mencionadas con anterioridad de una manera práctica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



6. Informe de seguimiento a compromisos

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

Se busca realizar cumplimiento de la norma donde menciona la primordialita que tienen los adultos mayores de 60 años, las gestantes, los menores de edad, las personas en condición de discapacidad.

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

Se le menciona a los doctores que se debería crear una página web para sacarla cita a los adultos de 18 años a 60 años.
Se menciona a los doctores de igual manera que vuelva el callcenter y que el chat center sea un refuerzo para la solicitud de citas.

Se pacta con la señora Diana Granados de la asociación de usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. **Proposiciones y Varios:**
   Se programa próxima reunión para el día 11/03/2025

8. **Evidencias fotográficas:**



REUNIÓN CON LA ALIANZA DE USUARIOS UBA LOMA DE BOLIVAR

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



REUNIÓN CON LA ALIANZA DE USUARIOS UBA LOMA DE BOLIVAR

PROPOSICIONES Y VARIOS

Se dio por terminada la reunión, siendo las 11:00 AM.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 11/03/2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Jeany Astrid Aguirre	60370046	3185125687	
Viviana Ferreira	1090456229	3155623536	Viviana Ferreira
Carmen Maura Salazar	60302486	3187373769	Carmen MSS
Diana Granados	27590860	3126173188	Diana Granados
Edwin Cepeda	88.249.741	3108827740	
Yuley A Duarte O	60450638	3112521105	
Yuly Quintero	37506385	3125898414	
Piedad Cuellar	60341017	3024070118	
Jahel Martinez	1004845672	3207667491	

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:	**FEBRERO 20 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**9: AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10 AM**
UBA/IPS:	**IPS AEROPUERTO**		

Objetivo de la reunión:	**Objetivo: Realizar la reunión de la Asociación de Usuarios del mes Febrero 2025 con 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

Siendo las 9 :am del 20 Febrero 2025 se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS Aeropuerto, con la presentación de la promotora Siau , donde asistieron la Sra Ana Trina Pérez, Aglee Bastidas, Lorena Ropero, Ana Edith Guerrero

Se dieron a conocer los deberes y derechos, y el portafolio de servicios que se prestan en la IPS y el paso a paso del WhatsApp para sacar citas . A continuación Se tomó lista de la asistencia de los participantes, se da lectura del acta y aprobación.

Proposiciones y varios adquiridos, La asociación de usuarios solicita a Imsalud el funcionamiento del call- Center para descongestionar el whatsapp.

La Asociación de usuarios solicitan la poda de árboles frente a la IPS . se agradeció la asistencia y participación de la asociación.
Se dio por terminada la reunión a las 10 am.

Powered by CamScanner

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ana Edith Cuevas	60334165	3118302376	
Karen Rapalo Martinez	37276179	3134057895	
Sofia Castilla	5690721	3125109430	
Olga Trina Perez R.	60378480	3176954099	
Luz Yamira Lopez	60305004	3171376472	

Powered by CamScanner



Powered by 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:

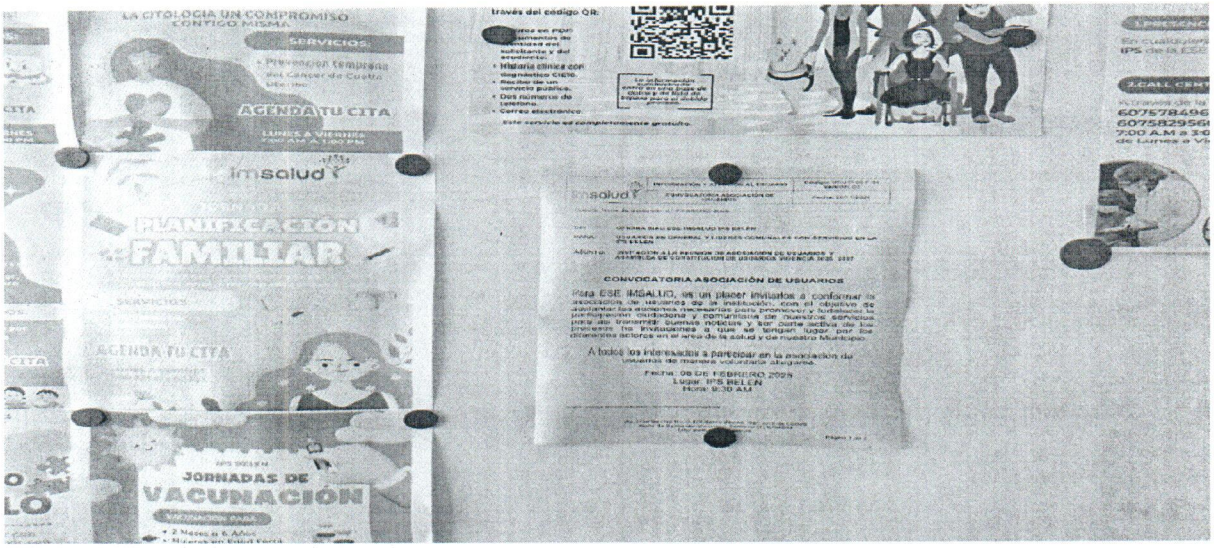
6.1 CONSTITUCIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

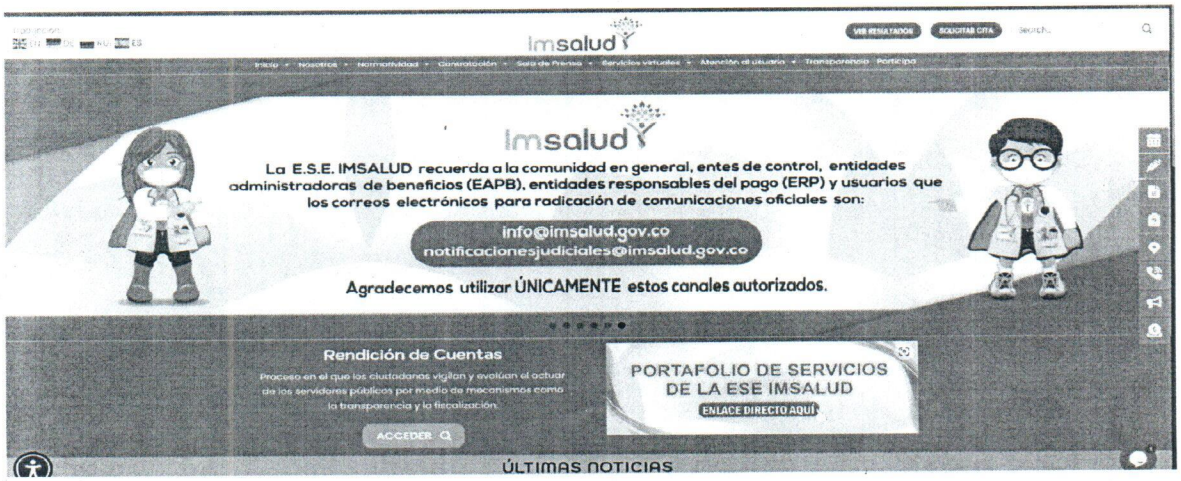
Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
	• Ser mayor de edad. • Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones. Los Usuarios interesados en participar se deben inscribir en la oficina SIAU de las UBAS e IPS. Para este fin se debe disponer de un formato en 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

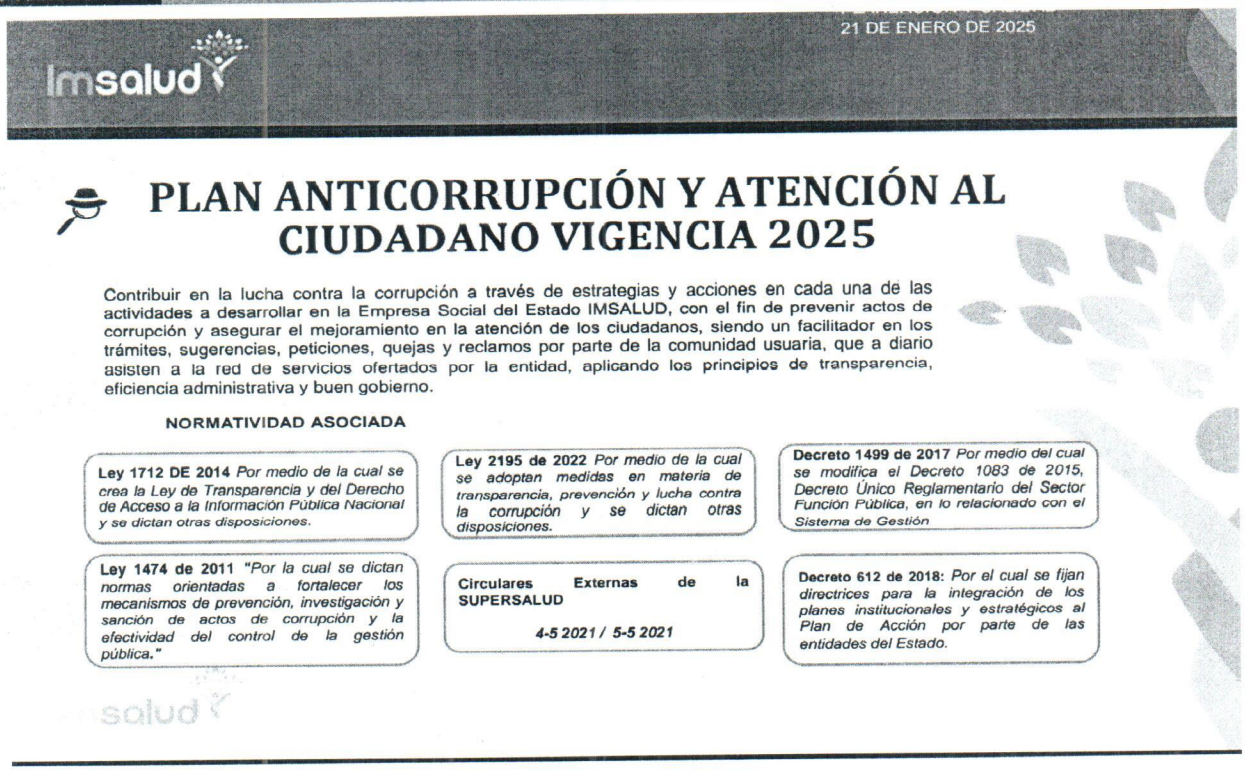
- Se completa el formulario digital escribe el correo electrónico correctamente; para que allí sea enviada.

- 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

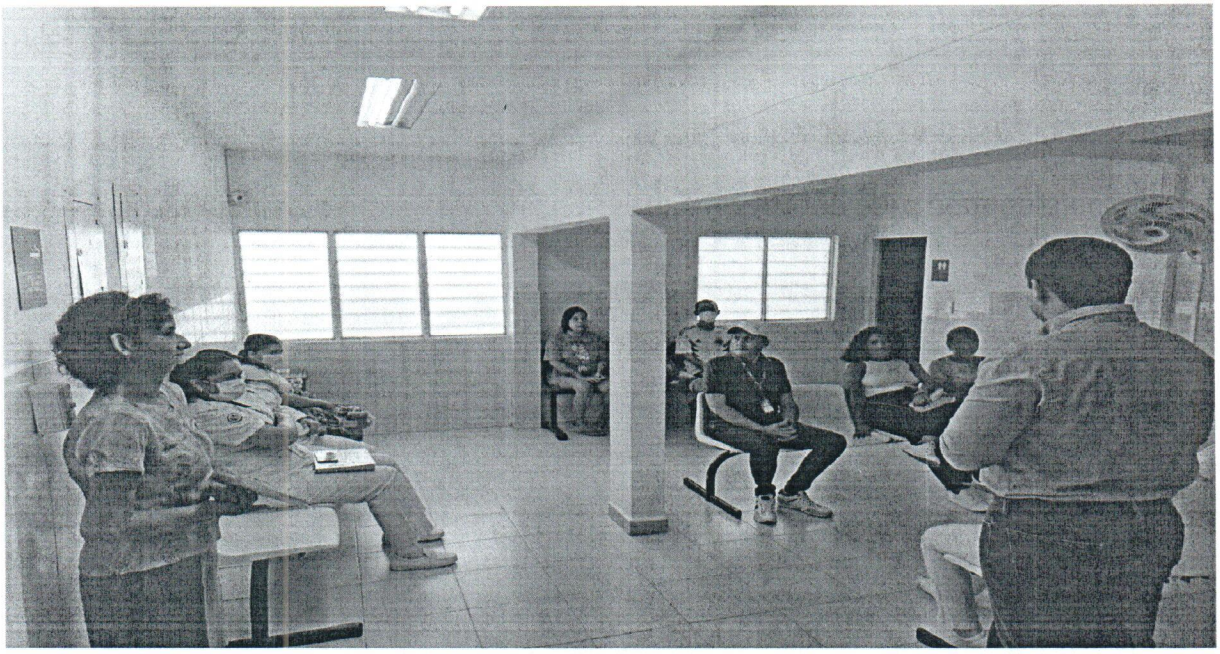




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

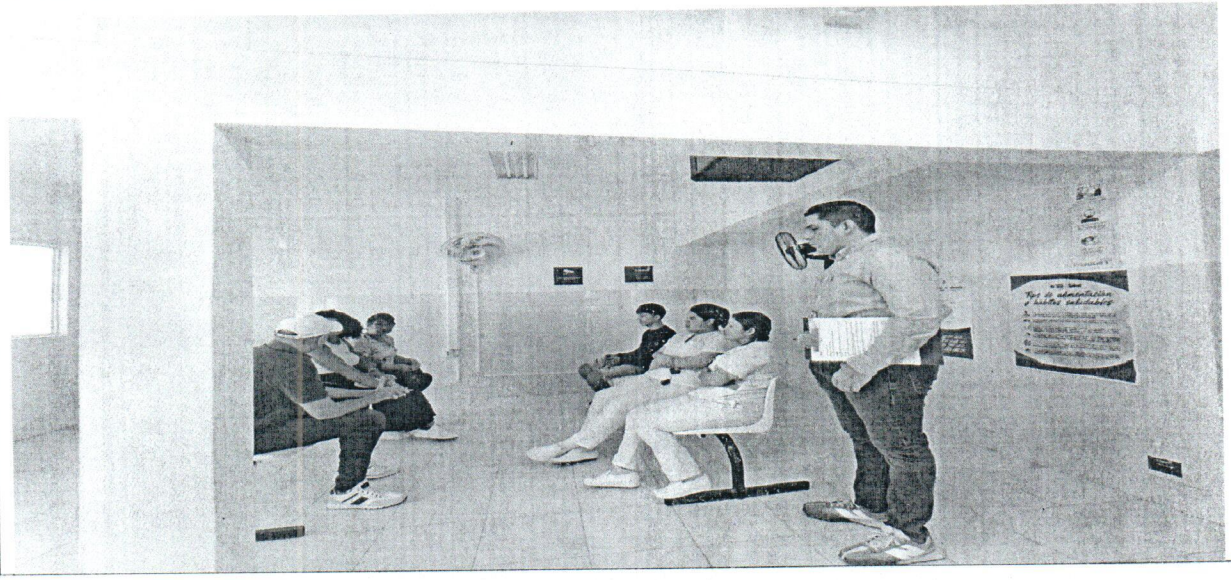
Se reitera el compromiso institucional de ofrecer servicios profesionales de calidad acorde a la necesidad del usuarios, se informa de manera formal sobre la presente acta de asociación que el horario de atención en la ips de belen es de 7:00am a 3:00 pm de lunes a viernes y sábados de 7.00am a 11 am, 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:	**18/02/2024**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**01:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**02:20 PM**
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 01:30 pm del día 18 de febrero 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 UNA de las usuarias afiliadas a la asociación, y se exponen las excusas por la inasistencia de las demás integrantes, las cuales exponen: tener problema en el 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 18 de febrero 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;**

Teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada para socializar los temas

- **autocuidado y la seguridad del paciente**

En el presente tema se socializan las prácticas cotidianas y decisiones sobre las que realiza una persona, familia o grupo para cuidar su salud; estas prácticas son “destrezas” aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad: ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece. Así mismo, hay que tener en cuenta los factores del autocuidado como lo son:

- la toma de decisiones respecto al estilo de vida.
- Voluntad y condiciones de vida.
- Factores internos y externos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Respecto a la seguridad de los usuarios como pacientes deben de tener en cuenta para su estancia hospitalaria sobre la información que brindan, preguntar por el personal asistencial, verificar que el personal asistencial conoce sus nombres y apellidos, que todo el personal tenga presente la buen higiene de manos, indagar sobre la ruta de evacuación, solicitar a un familiar que lo acompañe si se trata de un menor de edad o adulto mayor, pedir explicación de su tratamiento y recomendación para los cuidados en casa; estos son unos de las recomendaciones que se deben de tener en cuenta y así tener una muy buena estadía y fortaleciendo su seguridad en ella; en esta parte del tema el jefe del servicio hace una explicación sobre los procedimientos que se deben tener en cuesta como profesional en la atención al paciente.

- **adecuada comunicación entre el personal y paciente**

Referente a la buena comunicación la ESE IMSALUD, quiere implementar el uso de los siete Cs utilizados principalmente para asegurarse de que el receptor reciba el mensaje.
Según los siete Cs, la comunicación debe ser:

- clara
- concisa
- concreta
- correcta
- coherente
- completa
- cortés

así mismo para obtener una comunicación efectiva se debe tener en cuenta que es un estilo de comunicación con un impacto tanto en las relaciones emocionales como en las profesionales y laborales; contamos con seis indicaciones fundamentales:

- contacto visual
- postura corporal
- gestos
- vox
- sincronización
- contenido

Y todo lo anteriormente expuesto llevado a practica asegura una comunicación abierta entre los miembros del equipo de trabajo, el paciente y los cuidadores; entre los demás. Es por ello que se hace importante que la promotora de la IPS hagan parte del encuentro para así socializar en equipo el buen trato y la buena comunicación que hay que tener den los servicios brindados ya que por medio de ella se puede tener una mejor atención que el usuario salga con todas las orientaciones necesarias

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

para su tratamiento y cuidados después de una consulta o hospitalización.

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

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

Se dio por terminada la reunión, siendo las 02:20 pm.

8. **Evidencia de folleto de apoyo.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

9. Evidencias fotográficas.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



FECHA PROXIMA REUNIÓN: MARZO 20 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
Yessica A. Años F.	PPT 6198822	3138104562	
Maria. t Jurado	60306248	3114787024	Maria. t J.
Jesus Leal	1005369888	3143454153	
Emiliano Vega P.	1010075118	3168294151	

Powered by CamScanner

FECHA:	**17/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 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 02:30 pm del día 17 de febrero 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 14 de febrero del 2025, pero por uan situación de cambio de actividades se dio previo aviso que el encuentro seria el día lunes 17 de febrero,así mismo se enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía telefónica con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios, de forma diaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Continuamente se les menciona los servicios disponibles los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología y promoción y mantenimiento donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, esto con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas; Teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada para socializar los temas

- **autocuidado y la seguridad del paciente**

En el presente tema se socializan las prácticas cotidianas y decisiones sobre las que realiza una persona, familia o grupo para cuidar su salud; estas prácticas son “destrezas” aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad: ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece. Así mismo, hay que tener en cuenta los factores del autocuidado como lo son:

- la toma de decisiones respecto al estilo de vida.
- Voluntad y condiciones de vida.
- Factores internos y externos.

Respecto a la seguridad de los usuarios como pacientes deben de tener en cuenta para su estancia hospitalaria sobre la información que brindan, preguntar por el personal asistencial, verificar que el personal asistencial conoce sus nombres y apellidos, que todo el personal tenga presente la buen higiene de manos, indagar sobre la ruta de evacuación, solicitar a un familiar que lo acompañe si se trata de un menor de edad o adulto mayor, pedir explicación de su tratamiento y recomendación para los cuidados en casa; estos son unos de las recomendaciones que se deben de tener en cuenta y así tener una muy buena estadía y fortaleciendo su seguridad en ella; en esta parte del tema el jefe del servicio hace una explicación sobre lo procedimientos que se deben tener en cuesta como profesional en la atención al paciente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **adecuada comunicación entre el personal y paciente**

Referente a la buena comunicación la ESE IMSALUD, quiere implementar el uso de los siete Cs utilizados principalmente para asegurarse de que el receptor reciba el mensaje.

Según los siete Cs, la comunicación debe ser:

- clara
- concisa
- concreta
- correcta
- coherente
- completa
- cortés

así mismo para obtener una comunicación efectiva se debe tener en cuenta que es un estilo de comunicación con un impacto tanto en las relaciones emocionales como en las profesionales y laborales; contamos con seis indicaciones fundamentales:

- contacto visual
- postura corporal
- gestos
- vox
- sincronización
- contenido

Y todo lo anteriormente expuesto llevado a practica asegura una comunicación abierta entre los miembros del equipo de trabajo, el paciente y los cuidadores; entre los demás. Es por ello que se hace importante que la promotora y enfermera de la IPS hagan parte del encuentro para así socializar en equipo el buen trato y la buena comunicación que hay que tener den los servicios brindados ya que por medio de ella se puede tener una mejor atención que el usuario salga con todas las orientaciones necesarias para su tratamiento y cuidados después de una consulta o hospitalización.

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

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

Siendo las 3:00 pm se da por terminada la reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. **Evidencias fotográficas.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



FECHA PROXIMA REUNIÓN: MARZO 14 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**
Jesus Gledel Leal V.	1005369888	3143454153	
Maria teresa Jurado	60306248	31147887024	Maria t Jurado
Miriam Hernandez	60376423	3125551136	
Ana Cristancho	60326326	3178844387	
Emiliana Vega	1010075118	3168294151	

Powered by CamScanner

FECHA:	**18-02-25**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**7:30**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:40**
UBA/IPS:	**BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	**SOCIALIZAR TEMAS CON LOS REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS DE LA IPS BELISARIO**

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 18 de febrero 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPSBELISARIO en el siguiente orden del día:

1. Se llama alista a cada uno de los representantes haciendo falta solo la señora DORIS y la señora Elena, por motivos de salud no pudieron asistir

2. Se dio lectura y aprobación al acta anterior.

3. Se convocó A esta reunión por el grupo de WhatsApp,

4. se dan charlas donde se le informa a la comunidad de la asociación de usuarios y de la importancia de pertenecer a ella en la ips
5. deberes y derechos, importancia de pertenecer a la asociación de usuarios, derechos en salud, equipo biomédico en el sector
6. socializada.
7. Se les informa a los integrantes de la asociación de usuarios que por parte de la oficina siau de la ese imsalud están revisando las solicitudes que hemos venido haciendo en cada acta durante este año

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
9. Además, le solicitamos urgentemente el cambio de metodología de citas médicas ya que, por el WhatsApp los adultos mayores de estos sectores no tienen celular con alta tecnología y no saben manejarlo además de eso como representantes de los usuarios hemos tenido inconvenientes nosotros mismos para poder programar una cita médica. Se anexa evidencia fotográfica 10. Se Les informa que se va a intervenir la ips que vamos a trasladarnos para otro lugar mientras la ips va hacer arreglada nuevamente la información la entrego el coordinador de la uba policlínico doc David Fajardo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EVIDENCIA FOTOGRAFICA





PROPOSICIONES Y VARIOS

Mejorar el servicio de agendas de citas de medicina general ya que por el nuevo método se están afectando a los usuarios de la ips BELISARIO SOBRE TODO LOS ADULTOS MAYORES,

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21-03-25**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Deisy Anaya	1093803326	3123281102	Deisy Anaya
Gladys Laborco Guerra	60348290	3133222652	Gladys Laborco
Mayra Patricia T.P	60422999	3164769267	Mayra Patricia
Nagive de Martinez	3293033	3172630063	Nagive de Martinez

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

PRGRAMACION DE REUNIONES ASOCIACION DE USUARIOS IPS DIVINA PASTORA

PRIMER SEMESTRE

AÑO 2025

MES	**FECHA**	
ENERO	MARTES	28
FEBRERO	VIERNES	21
MARZO	VIERNES	21
ABRIL	LUNES	25
MAYO	VIERNES	23
JUNIO	VIERNES	20

|FECHA:	27 FEBRERO 2025	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	01:00PM	**HORA FINALIZACIÓN:**	2:00PM
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 01:00 pm del día 27 de Febrero 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. LEONOR MORENO MEDINA y joven IVANNA DANIELA BLANCO de la IPS Floresta .

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

3. Medios de Convocatoria a la reunión, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de whatsapp en el cual se encuentra los ingredientes del colectivos y llamada telefónica y se extendió la invitación al encuentro mensual, el cual se realizaría el día 21 de Febrero que se aplazo para el 27 motivo por toque de queda orden publico y seguridad a si mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios**.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

✓ 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 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

resultado del nivel de perfeccionamiento de este proceso y de acuerdo con ellos conformar 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.

Por terminar se les informo la invitación a la próxima reunión y capacitación en conjunto con todas las asociaciones de las IPS de la zona rural en la UBA de aguaclara el día 6 de marzo del presente año a las 08:00am.

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	

8. Evidencias fotográficas;





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 06 de Marzo 2025 (Consensuada con los representantes de la asociación de usuarios)

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Ivanna Daniela Blanco Moreno	1193459933	3132711069	Ivanna Blanco M.
Jennare Salas	13737502	3203006681	Jennare Salas
Leonor Moreno Medina	39644070	3108507059	Leonor Moreno Medina

FECHA:	**24/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**04:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**04:50 PM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 4.00 pm del día 24 de Febrero de la anualidad 2024, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Juan carlos umbarilla
- Cecilia Jaimes

2. Lectura Aprobación del acta anterior

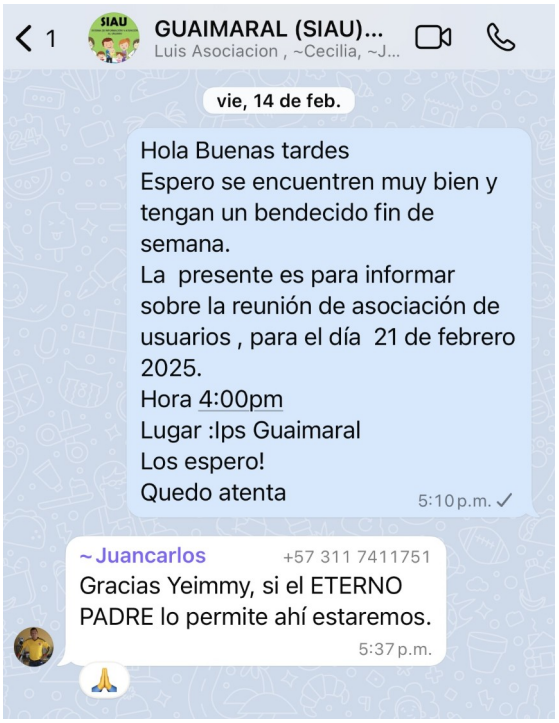
Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión para que se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la alianza de usuarios a las proposiciones y varios demás aspectos consignados en la misma por lo cual se da aprobación sin novedad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3.Medios de Convocatoria a la reunión

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





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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



5. Temática Consensuada

Se entrega folleto informativo que se suministra en las charlas educativas en la Ips el cual aborda información de la ESE IMSALUD como lo es: Derechos y Deberes, Trámites y servicios, Ruta de evacuación, Seguridad del Paciente, Buzón de sugerencias y demás temas de interés; se le realizó capacitación sobre la asignación de la agenda donde se implementa la ruta de PYM 50% por ciclo vital del usuario y 50% morbilidad que se lleva a cabo en la IPS y la importancia de utilizar cada uno de los servicios que se ofrecen.

Se socializa el numero del chat center medio para solicitar citas y el paso a paso para un proceso adecuado y exitoso de la solicitud, se entrega imagen ilustrando la resolución 3280 Promoción y mantenimiento de la salud, programas que se ofrecen en la ips Guaimaral, clasificada por ciclo vital y tiempos establecidos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





6. Informe de seguimiento a compromisos

Los compromisos adquiridos es fortalecer la alianza de usuarios y hacer participes a todos los usuarios, JAC o Ediles del sector.

7. Proposiciones y Varios

Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación del servicio y la disponibilidad de agenda que se presenta en la ips y la estrategia de jornadas que motivan a la comunidad a asistir y pasar por varios programas .

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencias fotográficas



Asociación de usuarios y siau ips guaimaral de la ESE IMSALUD
Saludo de bienvenida-Apertura de la Reunión
Se dio por terminada la reunión, siendo las 4:50 pm

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Cecilia James Garcia	60332481	3212653543	Cecilia James Garcia
Juan Carlos Urbanta.	13472.441.	3117411751	

FECHA:	**27/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**1:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00PM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 1:00pm del día 27 de febrero de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BANCO ARENA, con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista donde se observa que falto una de las integrantes, la cual dio previa justificación a la inasistencia, por ende, se les comenta a los usuarios el por qué falto la integrante, con el fin de promover las justificaciones informadas en cualquier tipo de inasistencia, de igual manera asistieron la mayoría de los miembros.
2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** teniendo en cuenta que anteriormente se había realizado un acta en el encuentro mensual se procedió a dar lectura de esta, con el fin de que los integrantes de la asociación hicieran la respectiva aprobación, además la persona que había faltado en la anterior reunión pudiera estar informado de lo conversado en la misma.
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 segundo encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 27 de febrero 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 anunciar en la cartelera informativa la convocatoria a usuarios y en las charlas diarias se haga énfasis en la misma, con el fin de que los usuarios conozcan de que se trata la asociación, por ende se motiven a pertenecer y participar de los temas que competen a la salud y su comunidad en general, así mismo haga veeduría de la calidad en la prestación de los servicios.
5. En el espacio de la reunión, en primer lugar se les dio a conocer a los integrantes las diapositivas que corresponden a los temas que serían explicados, 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, a partir de esto se les indica que los usuarios tienen derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de ningún tipo de maltrato u ofensa de parte de los funcionarios, así mismo se les debe brindar toda 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, sobre programa de promoción y mantenimiento de la salud, citas médicas, entre otros, teniendo en cuenta que la atención recibida debe ser de calidad sin limitación alguna puesto 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.

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 está disponible los días martes, jueves y sábados, odontología todos los días y jefe de enfermería los martes y jueves de 7:00am a 3:00pm.

Seguidamente en el fortalecimiento de los conocimientos de los integrantes de la asociación, se procedió a empezar los temas del encuentro mensual con una pregunta que permitiera dar paso al tema la cual fue: ¿Que es el SIAU? A lo cual los integrantes de la asociación respondieron que este era el profesional que se encargaba de orientar a los usuarios y de darles la información, recalcando que estaban en lo correcto, sin embargo el servicio de información y atención al usuario es un espacio de participación, donde se orienta, capacita al usuario en los diferentes temas con base en la salud y su atención, así mismo también realiza encuestas de satisfacción dentro de sus procesos que permite medir el grado regocijo de los usuarios con los diferentes servicios, por otra parte es la encargada de recepcionar la diversas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de dar respuesta a los usuarios y mejorar con base en estas, así mismo de promover la participación a partir de la asociación de usuarios y la integración de la misma, de esta forma se le menciona que el objetivo a lograr es una atención humanizada donde los adultos mayores tengan su atención preferencial, al igual que las mujeres gestantes y la personas en condición de discapacidad, también que se logre dar solución de fondo a las diversas solicitudes de atención en salud, qué permita satisfacer integralmente a los usuarios para que la atención sea oportuna y eficaz.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por otro lado se realizó un recorrido por el manual del usuario el cual es de gran importancia para que estos se mantengan informados sobre los diferentes procesos manejados en la ESE imsalud, servicios, programas y sistemas, de esta forma se le hablo sobre el portafolio de servicios por ejemplo consulta externa donde se encuentra disponible consulta médica general, odontología y enfermería, además urgencias, donde se presta observación general, sala de reanimación, micronebulizaciones, hospitalización, partos, laboratorios clínicos, transporte de asistencia y radiología, conjuntamente los programas de promoción y prevención de los cuales hacen parte: control de crecimiento y desarrollo, adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citología, agudeza visual y vacunación, explicando que consulta externa es una sesión realizada entre el medico general y los usuarios , con el fin de establecer un diagnóstico para posterior tratamiento , la cual aproximadamente tiene una duración de 15-20 minutos, también que en odontología se ofrece periodoncia, programas preventivos de salud oral, higiene oral, profilaxis, fluorización, urgencias odontológicas y radiografías de parapicales, seguidamente se da a conocer que al ingresar al servicio de urgencias el medico de TRIAGE realizara la valoración del estado de salud, para clasificar las patología o enfermedades de acuerdo con su gravedad, permitiendo que el medico defina y priorice que paciente requiere atención más urgente, esto implica que se examine al paciente, se interrogue y determinen signos vitales para clasificarlo de acuerdo al TRIAGE ejemplo:

- ✓ TRIAGE I: Es una urgencia vital que compromete la vida, es decir debe ser atendida inmediatamente.
- ✓ TRIAGE II: Es una urgencia real, manifestada por dolor severo, sangrado o enfermedad cardíaca, heridas, entre otros.
- ✓ TRIAGE III: El paciente presenta síntomas como fiebre, congestión y diarrea, pero no compromete su vida.
- ✓ TRIAGE IV: El paciente clasificado no amerita atención de urgencias, puesto que debe ser atendido por consulta externa pero prioritaria.
- ✓ TRIAGE V: No amerita atención de urgencia se remite a consulta externa.

Por otro lado, se mencionó algunas recomendaciones que se deben tener en cuenta en el servicio de hospitalización como:

- No fumar
- No hacer ruido o permanecer en los corredores.
- No consumir alimentos en sala de espera
- No ingerir bebidas alcohólicas
- no ingresar bebidas o alimentos al paciente que pueda alterar la dieta durante su hospitalización.
- No circular por áreas restringidas
- Prohibido el ingreso de menores de 12 años

DESARROLLO DE LA REUNION

- Cumplir con los horarios y requisitos dispuestos para las visitas

Por otra parte, teniendo en cuenta que se estaba haciendo un recorrido por los diversos servicios presentes en la empresa publica prestadora de servicios de salud se les menciona a los usuarios que su contratos es con la entidad puesto que en ocasiones piensan que solo pueden ser atendidos en las IPS de su zona, sin embargo era de gran importancia aclarar que en las diversas UBA e IPS que comprende imsalud podrían ser atendidos teniendo en cueta que en su totalidad son 37, de esta forma procedí a repartirles unos folletos donde se encontraba detalladamente cada centro de salud sus servicios y la información para acceder a ellos, incluso horarios de atención, esto con el fin de que ellos conocieran a donde podrían dirigirse en caso de necesitar un servicio en específico así mismo orientar a los usuarios sobre estos, cabe resaltar que se revisaron los de IPS Banco arena y la unidad básica de aguaclara debido a que ellos acuden frecuentemente a esta y pues no conocen a profundidad que servicios son ofertados en la misma, a los integrantes de la asociación les pareció de gran importancia obtener este tipo de información, añadiendo que esto les daba la oportunidad de conocer los procedimientos que son llevados a cabo por su entidad, cabe destacar que así mismo el manual de usuarios fue enviado vía WhatsApp con el fin de que pudieran en su cotidianidad leer mas a detalle la información depositada para ellos sobre los procesos, servicios y espacio de participación.

Continuamente tomando como referencia la capacitación del EPM se les hablo a los usuarios sobre los primeros auxilios psicológicos, los cuales son de gran importancia para ofrecer ayuda a personas que se encuentran en crisis, para lo cual en primer lugar se les dio a conocer la importancia de escuchar a la persona en este tipo de casos, así mismo observar su situación, preguntarle que necesita, en que puedes ser de ayuda, sin embargo no se puede presionar con preguntas, lo primero debes realizar es identificarse con un tono se voz suave y tranquilo, a veces solo escuchar y expresar acompañamiento, tratar de conectar con la persona, de esta forma se menciono aquellas frases que no deben ser dichas que en ocasiones son normalizadas que llegarían a empeorar la situación, como por ejemplo: “no es para tanto”, “tienes que ser fuerte y seguir adelante”, “eso ya paso, no le des mas vueltas”, dando alternativas como: parece que esto te ha afectado mucho, tiene sentido que te sientas así, estoy aquí para escucharte, dime que necesitas, en fin frases que validen sus sentimientos y permitan que la persona se estabilicen emocionalmente para después ser remitida a un profesional, con base en esto se procedió a ejercer una actividad que consistió en que junto a los usuarios nos despojamos de los zapatos, cerramos los ojos, y pronunciado las letras, emitimos un grito, lo cual permitió bajar las cargas negativas, desahogarse y soltar, para esto ellos mencionaron que les dio la oportunidad de relajarse y fue de gran ayuda dando así por finalizada este encuentro mensual a las 2:00pm.

4. **Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:** teniendo en cuenta que en el primer encuentro se realizaron unas proposiciones frente una fumigación en la zona, se le explica a los usuarios que esta acta ya fue consignada y enviada para que fuera revisada por el equipo correspondiente, con el fin de hacerle seguimiento a la misma y obtener una respuesta.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
En la reunión los participantes mencionaron que no tenían alguna proposición respecto a la pasada, pues consideran que la IPS se encuentra funcionando de forma correcta de acuerdo con lo establecido.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**06 DE MARZO 2025**

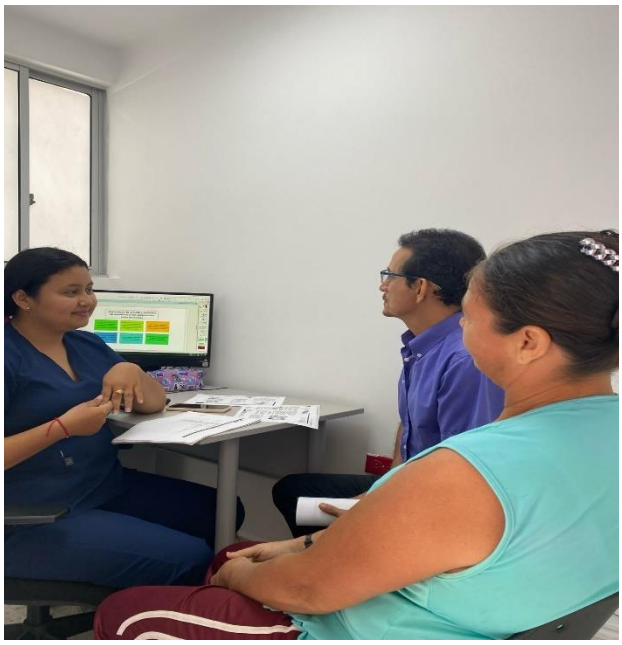
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS:



INICIO DE LA REUNIÓN



EXPLICACIÓN DE TEMATICAS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y TERMINACIÓN

Scanned with CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Oscar Dario Echeverri Garro	96.187.331	3157864822	Oscar Echeverri
miREYO-valenciaV	37396774	3174757486	miREYOaV
Karen Juliana Bautista Manzano	1004807978	3132348537	KarenJulianaBM

Scanned with CamScanner

FECHA:	**28/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**12:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**1:00PM**
UBA/IPS:	**IPS PALMARITO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de febrero 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 12:00pm del día 28 de febrero 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 falto una de las integrantes, la cual dio previa justificación a la inasistencia, por ende, se les comenta a los usuarios el por qué falto la integrante, con el fin de promover las justificaciones informadas en cualquier tipo de inasistencia, de igual manera asistieron la mayoría de los miembros.
2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** teniendo en cuenta que anteriormente se había realizado un acta en el encuentro mensual se procedió a dar lectura de esta, con el fin de que los integrantes de la asociación hicieran la respectiva aprobación, además la persona que había faltado en la anterior reunión pudiera estar informado de lo conversado en la misma.
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 segundo encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 28 de febrero 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 anunciar en la cartelera informativa la convocatoria a usuarios y en las charlas diarias se haga énfasis en la misma, con el fin de que los usuarios conozcan de que se trata la asociación, por ende se motiven a pertenecer y participar de los temas que competen a la salud y su comunidad en general, así mismo haga veeduría de la calidad en la prestación de los servicios.
5. En el espacio de la reunión, en primer lugar se les dio a conocer a los integrantes las diapositivas que corresponden a los temas que serían explicados, 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, a partir de esto se les indica que los usuarios tienen derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de ningún tipo de maltrato u ofensa de parte de los funcionarios, así mismo se les debe brindar toda 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, sobre programa de promoción y mantenimiento de la salud, citas médicas, entre otros, teniendo en cuenta que la atención recibida debe ser de calidad sin limitación alguna puesto 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.

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 está disponible los días lunes, miércoles y viernes, odontología todos los días y jefe de enfermería los lunes, miércoles y viernes de 7:00am a 3:00pm.

Seguidamente en el fortalecimiento de los conocimientos de los integrantes de la asociación, se procedió a empezar los temas del encuentro mensual con una pregunta que permitiera dar paso al tema la cual fue: ¿Que es el SIAU? A lo cual los integrantes de la asociación respondieron que este era el profesional que se encargaba de orientar a los usuarios y de darles la información, recalcando que estaban en lo correcto, sin embargo el servicio de información y atención al usuario es un espacio de participación, donde se orienta, capacita al usuario en los diferentes temas con base en la salud y su atención, así mismo también realiza encuestas de satisfacción dentro de sus procesos que permite medir el grado regocijo de los usuarios con los diferentes servicios, por otra parte es la encargada de recepcionar la diversas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de dar respuesta a los usuarios y mejorar con base en estas, así mismo de promover la participación a partir de la asociación de usuarios y la integración de la misma, de esta forma se le menciona que el objetivo a lograr es una atención humanizada donde los adultos mayores tengan su atención preferencial, al igual que las mujeres gestantes y la personas en condición de discapacidad, también que se logre dar solución de fondo a las diversas solicitudes de atención en salud, qué permita satisfacer integralmente a los usuarios para que la atención sea oportuna y eficaz.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por otro lado se realizó un recorrido por el manual del usuario el cual es de gran importancia para que estos se mantengan informados sobre los diferentes procesos manejados en la ESE imsalud, servicios, programas y sistemas, de esta forma se le hablo sobre el portafolio de servicios por ejemplo consulta externa donde se encuentra disponible consulta médica general, odontología y enfermería, además urgencias, donde se presta observación general, sala de reanimación, micronebulizaciones, hospitalización, partos, laboratorios clínicos, transporte de asistencia y radiología, conjuntamente los programas de promoción y prevención de los cuales hacen parte: control de crecimiento y desarrollo, adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citología, agudeza visual y vacunación, explicando que consulta externa es una sesión realizada entre el medico general y los usuarios , con el fin de establecer un diagnóstico para posterior tratamiento , la cual aproximadamente tiene una duración de 15-20 minutos, también que en odontología se ofrece periodoncia, programas preventivos de salud oral, higiene oral, profilaxis, fluorización, urgencias odontológicas y radiografías de parapicales, seguidamente se da a conocer que al ingresar al servicio de urgencias el medico de TRIAGE realizara la valoración del estado de salud, para clasificar las patología o enfermedades de acuerdo con su gravedad, permitiendo que el medico defina y priorice que paciente requiere atención más urgente, esto implica que se examine al paciente, se interrogue y determinen signos vitales para clasificarlo de acuerdo al TRIAGE ejemplo:

- ✓ TRIAGE I: Es una urgencia vital que compromete la vida, es decir debe ser atendida inmediatamente.
- ✓ TRIAGE II: Es una urgencia real, manifestada por dolor severo, sangrado o enfermedad cardíaca, heridas, entre otros.
- ✓ TRIAGE III: El paciente presenta síntomas como fiebre, congestión y diarrea, pero no compromete su vida.
- ✓ TRIAGE IV: El paciente clasificado no amerita atención de urgencias, puesto que debe ser atendido por consulta externa pero prioritaria.
- ✓ TRIAGE V: No amerita atención de urgencia se remite a consulta externa.

Por otro lado, se mencionó algunas recomendaciones que se deben tener en cuenta en el servicio de hospitalización como:

- No fumar
- No hacer ruido o permanecer en los corredores.
- No consumir alimentos en sala de espera
- No ingerir bebidas alcohólicas
- no ingresar bebidas o alimentos al paciente que pueda alterar la dieta durante su hospitalización.
- No circular por áreas restringidas
- Prohibido el ingreso de menores de 12 años

DESARROLLO DE LA REUNION

- Cumplir con los horarios y requisitos dispuestos para las visitas

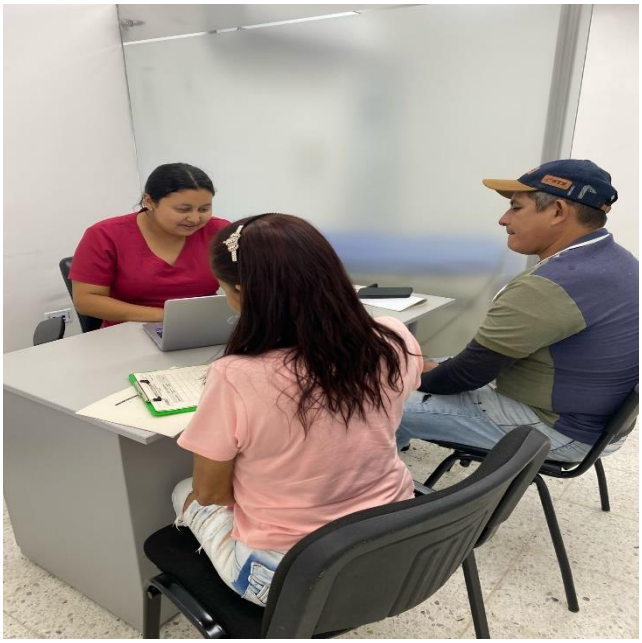
Por otra parte, teniendo en cuenta que se estaba haciendo un recorrido por los diversos servicios presentes en la empresa publica prestadora de servicios de salud se les menciona a los usuarios que su contratos es con la entidad puesto que en ocasiones piensan que solo pueden ser atendidos en las IPS de su zona, sin embargo era de gran importancia aclarar que en las diversas UBA e IPS que comprende imsalud podrían ser atendidos teniendo en cueta que en su totalidad son 37, de esta forma procedí a repartirles unos folletos donde se encontraba detalladamente cada centro de salud sus servicios y la información para acceder a ellos, incluso horarios de atención, esto con el fin de que ellos conocieran a donde podrían dirigirse en caso de necesitar un servicio en específico así mismo orientar a los usuarios sobre estos, cabe resaltar que se revisaron los de IPS Palmarito y la unidad básica de aguaclara debido a que ellos acuden frecuentemente a esta y pues no conocen a profundidad que servicios son ofertados en la misma, a los integrantes de la asociación les pareció de gran importancia obtener este tipo de información, añadiendo que esto les daba la oportunidad de conocer los procedimientos que son llevados a cabo por su entidad, cabe destacar que así mismo el manual de usuarios fue enviado vía WhatsApp con el fin de que pudieran en su cotidianidad leer mas a detalle la información depositada para ellos sobre los procesos, servicios y espacio de participación.

Continuamente tomando como referencia la capacitación del EPM se les hablo a los usuarios sobre los primeros auxilios psicológicos, los cuales son de gran importancia para ofrecer ayuda a personas que se encuentran en crisis, para lo cual en primer lugar se les dio a conocer la importancia de escuchar a la persona en este tipo de casos, así mismo observar su situación, preguntarle que necesita, en que puedes ser de ayuda, sin embargo no se puede presionar con preguntas, lo primero debes realizar es identificarse con un tono se voz suave y tranquilo, a veces solo escuchar y expresar acompañamiento, tratar de conectar con la persona, de esta forma se menciono aquellas frases que no deben ser dichas que en ocasiones son normalizadas que llegarían a empeorar la situación, como por ejemplo: “no es para tanto”, “tienes que ser fuerte y seguir adelante”, “eso ya paso, no le des mas vueltas”, dando alternativas como: parece que esto te ha afectado mucho, tiene sentido que te sientas así, estoy aquí para escucharte, dime que necesitas, en fin frases que validen sus sentimientos y permitan que la persona se estabilicen emocionalmente para después ser remitida a un profesional, con base en esto se procedió a ejercer una actividad que consistió en que junto a los usuarios nos despojamos de los zapatos, cerramos los ojos, y pronunciado las letras, emitimos un grito, lo cual permitió bajar las cargas negativas, desahogarse y soltar, para esto ellos mencionaron que les dio la oportunidad de relajarse y fue de gran ayuda dando así por finalizada este encuentro mensual a las 1:00pm.

4. **Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:** teniendo en cuenta que en el primer encuentro no se realizo ninguna proposición, por ende, no se ha llevado ninguna gestión frente a esto, sin embargo, se estará abierto a cualquier determinación de los integrantes de la asociación.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
En la reunión los participantes mencionaron que no tenían alguna proposición respecto a la pasada, pues consideran que la IPS se encuentra funcionando de forma correcta de acuerdo con lo establecido.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**06 DE MARZO 2025**

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS:



IINCIO DE LA REUNIÓN



EXPLICACIÓN DE TEMATICAS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y TERMINACIÓN

Scanned with CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Lianny Hoyos	495-72-54	3203144048	Lianny C Hoyos
Geovanny Sandoval Vargas	88257944	3133398858	
Karen Juliana Bautista Monsalve	1004801878	3132348537	Karen Juliana BM

Scanned with CamScanner

|FECHA:	**26 DE FEBRERO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**3:30PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30PM**
UBA/IPS:	**IPS SEVILLA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS A SU VEZ SOCIALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

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

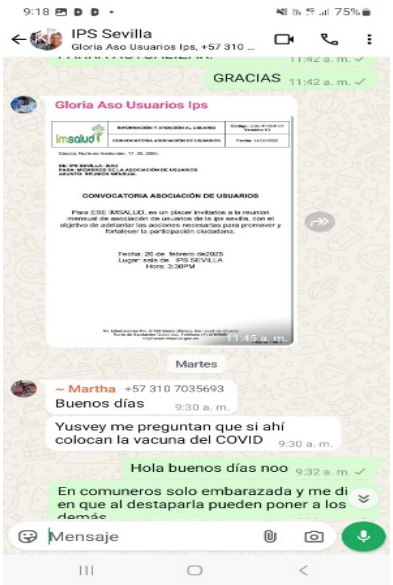
Siendo la 3:30 pm del 26 de febrero de la anualidad 2025 se da inicio a la reunión programada con los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS SEVILLA, con el siguiente orden del día.

1. Llamado a lista a cada uno de los representantes, se evidencia la asistencia de todos los miembros de la asociación además asiste la jefe enfermera Diana Marcela Jaimes y se presenta ante la asociación de usuarios.

2. Se dio lectura anterior y aprobación al acta anterior, se aprueba sin observaciones.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de convocatoria, vía whatsapp



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

Ser afiliado al régimen subsidiado
Tener los servicios con la ESE IMSALUD
Tener historia clinica en UBA o IPS donde va a ser postulado
Ser mayor de edad
Tener disponibilidad para asistir a las diferentes reuniones que sea convocado.

5. Se orienta y socializa en acta 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 social de salud entre otros: en la reunión con la asociación se dan a conocer los derechos y deberes que tienen como usuarios, así mismo los tramites y servicios de la ESE IMSALUD así mismo con la usuaria se da inicio a la socialización del mes de febrero donde se les hablo de la participación comunitaria se recordó la misión, visión, principios y valores de la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MISIÓN

- IMSALUD es la empresa pública prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito en incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando a calidad y eficiencia con su red.

VISIÓN

- Tenemos el firme propósito de ser en el 2024, la institución prestadora de servicios en salud fortaleciendo, renovada y moderna, reconocida por su excelente e incluyente atención a nuestros usuarios

PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

PRINCIPIOS

- Ética
- Humanización
- Respeto
- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Transparencia
- Vocación de servicio

- VALORES
- Compromiso
- Diligencia
- Honestidad
- Justicia
- Lealtad
- Respeto
- Responsabilidad

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- OBJETIVO
  Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de alianzas de usuarios y veedurías ciudadanas: capacitando en temas de participación ciudadana y del sistema general de seguridad social en salud, con el fin de que los usuarios ejerzan control social.
- ALCANCE
  Inicia cuando el promotor SIAU realza la convocatoria de los usuarios para la conformación de las alianzas y de las veedurías en las UBAS e IPS y finaliza con la socialización de los requerimientos solicitados por los usuarios de la ESE IMSALUD.

RESPONSABLES
Jefe de la oficina de atención al usuario.
Promotores SIAU
Equipo de profesionales de la oficina del SIAU

- Asociación de usuarios: agrupación de personas de forma libre y autónoma se comprometen a representar a los usuarios en las UBA e IPS, realizando seguimientos a la prestación de los servicios de salud en el marco de la oportunidad y calidad como lo contempla la norma.
- Comunidad: conglomerado de personas que habitan en el territorio, llamase, barrio, vereda, comuna o municipio y comparten varias cosas en común.
- Control social: derecho y un deber que corresponde tanto a ciudadanos individualmente, como a las organizaciones civiles y comunidades organizadas que se expresan atreves de la veedurías y gestión.
- Capacitación: hace referencia al conjunto de actividades didácticas que están orientadas a ampliar los conocimientos o las aptitudes y habilidades.

GENERALIDADES

- De acuerdo a la legislación colombiana la participación comunitaria busca lograr la intervención de la comunidades a través de las asociaciones y/o alianzas d usuarios , en la organización, control, gestión, y fiscalización de los recursos de la institución.
- Se debe tener en cuenta la conformación, reactiva y fortalecimiento de las alianzas de usuarios en cada UBA e IPS por un periodo de dos años, siempre y cuando la comunidad los elija.
- Se realizará reuniones mensuales para identificar debilidades en la prestación del servicio en la red de la ESE IMSALUD.
- Se realiza capacitaciones en temas de participación comunitaria, así mismo se orientará en los deberes y derechos del, usuario dentro del sistema general de seguridad social en salud y el portafolio de servicios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD CONSTITUCIÓN DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

ACTIVIDAD: Convocatoria

- Promotor SIAU realizará la invitación por medo de formato convocatoria, se publicará en cartelera informativa y canales de comunicación con que cuenta la entidad.
- Se indicará: fecha. Lugar, hora de reunión y participantes
- Ser afiliado al régimen subsidiado.
- Tener los servicios con la ESE IMSALUD.
- Tener historia clinica en UBA o IPS en la cual se va a postular.
- Ser mayor de edad.
- Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones.

PARTICIPANTES

- Los usuarios interesados en participar se deben inscribir en la oficina SIAU de la UBA e IPS.
- HERRAMIENTA DE INSCRIPCION FORMATO EXCEL, que permita registrar datos de los usuarios para que facilite la convocatoria a la asamblea general.
- ASPECTOS A TENER EN CUENTA.
- Inasistencia a 3 reuniones sin justa causa, será retirado de la asociación de usuarios c la UBA o IPS.

ASAMBLEA PARA CONSTITUCION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

APOYO PROFESIONAL A LA GESTION ADMINISTRATIVA SIAU.
PROMOTORA SIAU.

- La promotora SIAU se encarga de llamar a cada uno de los usuarios inscritos para recordarle la fecha de la asamblea.
- La promotora SIAU en compañía de un funcionario de la oficina SIAU se en encargar de llevar acabo la asamblea de constitución asociación de usuarios de la UBA o IPS
- Elegir presidente y secretario AD-HOC. Seguido 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
  La asociación después de elegir la junta directiva tendrá una vigencia de 2 años a partir de la fecha de elección, los demás integrantes podrán seguir siendo parte de la asociación si lo desean.

- Se explica a la asamblea general de usuarios el marco normativo que rige la conformación y/o actualizaciones de asociaciones de usuarios
- Decreto 780 de 2016 deberes y derechos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Se informa que se realizaran reuniones mensuales, capacitaciones por parte de secretaria de salud IDS y por la ESE IMSALUD
- Lectura del acta de constitución por parte el presidente y secretario ADHOC
- Los asistentes de la primera asamblea de se denominaran socios fundadores y los que ingresen posteriores a la asamblea se llamaran socios adherentes y de igual forma todos van hacer parte activa de la asociación de usuarios.

REUNIONES MESNSUALES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
Promotor SIAU

- Realizara mensualmente la convocatoria a los miembros de la asociación de usuarios por medio del formato convocatoria a usuarios
- Publicándolo a cartelera informativa, envido al grupo de WhatsApp entre otros medios.
- La reunión se realizará con los miembros de la asociación de usuarios en la UBA o IPS Y PROMOTOR SIAU
- Se dejara acta descripción detallada del desarrollo de la temática planteada en el orden dl día dejando evidencia fotográfica y listados de asistencia.
- La convocatoria se indicará fecha, hora, lugar de reunión.
- Se deberá entregar acta de reunión de la asociación de usuarios en la oficina de información y atención al usuario SIAU de la ESEIMSALUD

CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

- PARTICIPACION CIUDADANA
- DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DENTRO DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD Y SALUD SOCIAL EN SALUD
- PORTAFOLIO DE SERVICIOS ENTRE OTROS.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE SOCIALIZO LA RUTA DE ATENCION AMBULATORIA



6. se despejaron dudas en cuanta a la asignación d citas medicas presencial y del whatsapp

Donde se explicó que de manera presencial se asigna todo tipo de población si es para el programa de promoción y mantenimiento de la salud y odontología. Medicina general presencial es para población en condición de discapacidad, adulto mayor y gestantes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
REGISTRO FOTOGRAFICO





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se aprobó por parte de la asociación el cronograma de las próximas fechas de reunión.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26 de marzo del 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gloria Stella Aguilar Moncada	60332496	3228117217	Gloria Aguilar M.
[illegible]	1335749		[illegible]
Ana Belcy García Villamizar	60341334	3170580514	Ana Belcy García V.
Maribel Moreno	14627366	3222169154	Maribel Moreno
Diana [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Erika Y Cardenas	1090367705	3118549816	[illegible]

FECHA:	**20/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**02**
HORA INICIO:	**4:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:00 PM**
UBA/IPS:	**EL CONTENTO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNION, RELACIONAMIENTÓ CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
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 20 de febrero, se realizo reunión y seguimiento con la asociación de usuarios de la ips el contento.

1. se realiza llamado de asistencia, a los miembros de la asociación de usuarios , en donde asisten los señores ; jose daniel barrientos, jose del carmen barrientos y la señora alexandra yannaly figueredo martinez.
2. se procede a leer el acta de reunion anterior, en donde la asociación de usuarios aprueban esta acta para dar continuidad a la agenda establecida de la reunión.
3. se presentan los promotores siau, cristian fernando sandoval uribe y amparo lindarte, mencionado que estaran liderando el apoyo del siau en la ips el contento.
4. se genera un espacio de presentanción por parte de los usuarios, para que el profesional siau, conosca un poco acerca de la asociación y el contexto de donde nace.
5. se socializa con la asociación la importancia que ocasiona vincular integrantes jovenes y pertenecientes a la poblacion migrante, con el fin de que la asociación crezca con el beneficio de que se integre todo tipo de población comunitaria.
6. en un espacio generado en la reunión se retroalimenta la importancia que tienen los usuarios de conocer cuales son sus derechos y deberes como usuarios de la e.s.e imsalud.

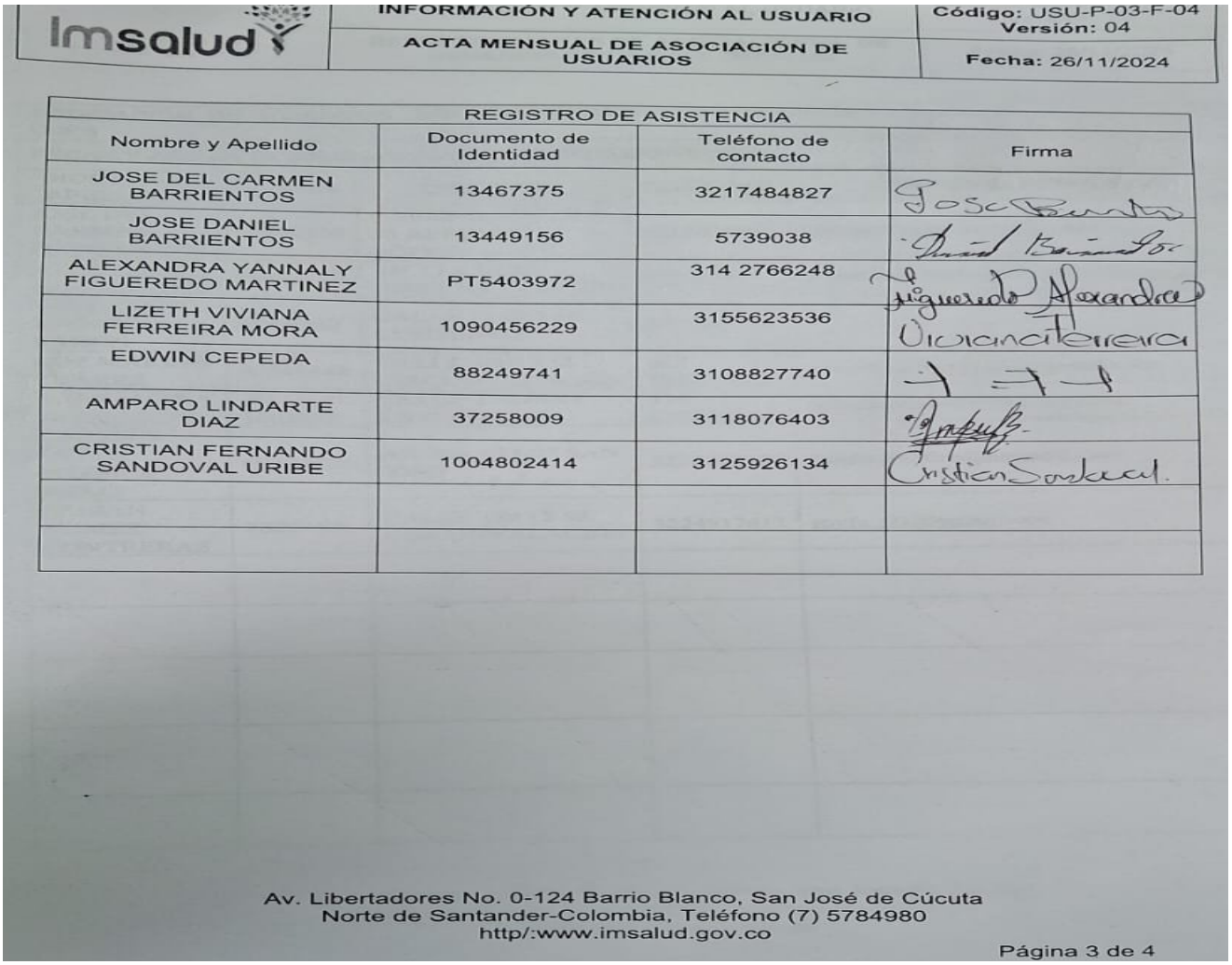
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. se le da a conocer a los integrantes de la asociacion la importancia de conocer cuales son los tramites y servicios que presta imsalud, pero tambien a su vez, cuales se realizan en la ips el contento y cuales se realizan en las demas uba de imsalud.
8. el día de hoy, los promotores siau cristian sandoval y amparo lindarte brindaron información sobre la reunión realizada el 20 de febrero del presente año con los miembros de la asociación de usuarios de la ips el contento. en este espacio, se llevó a cabo una retroalimentación sobre temas de interés común, destacando la importancia de estos encuentros.los miembros de la asociación de usuarios expresaron una percepción positiva respecto al trabajo que el siau está desarrollando en la ips, resaltando la necesidad de establecer compromisos claros para colaborar en los procesos que beneficien a la comunidad vinculada a la institución. por último, se informó que algunos integrantes no pudieron asistir debido a compromisos laborales y a la situación de inseguridad registrada en la ciudad durante el día, en la que se reportaron detonaciones de artefactos explosivos.

9. dentro de la retroalimentacion de la reunión anterior se da respuesta a los compromisos o las necesidades pactadas en esa acta;
    - ascensor: ya se paso solicitud a administrativo.
    - profesional pyp : se establece profesional p y p en la jornada de la tarde y en la jornada de la mañana, esto es importante mencinar porque se obtendra atención tanto en la jornada de la mañana como en la tarde para los usuarios que requieran pasar por enfermeria.

El Programa de Promoción, Prevención y Mantenimiento de la Salud está diseñado para fomentar el autocuidado y el autocontrol en individuos y familias. Su propósito es identificar riesgos, detectar enfermedades en etapas tempranas y proporcionar tratamientos oportunos. Las actividades incluyen:
Atención a la primera infancia: Evaluaciones del crecimiento y desarrollo para niños desde el nacimiento hasta los 10 años.
Atención a adolescentes: Consultas médicas para jóvenes de 10 a 21 años, enfocadas en su desarrollo integral.
Salud oral: Programas de salud bucodental para diferentes grupos etarios.
Vacunación: Aplicación de vacunas según el esquema nacional para prevenir diversas enfermedades.
Educación en salud: Capacitaciones grupales que promueven hábitos de vida saludables.
La implementación de este programa en la comunidad permitirá identificar a personas que no han accedido previamente a estos servicios, garantizando una atención integral y mejorando la calidad de vida de todos los miembros.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Definir o proponer examen de laboratior dentro de la ips el contento, esto permitira que los usuarios tengan un servicio de calidad completo. • Recordar la propuesta de la colocación del Polisombra en la parte exterior de la IPS el contento, la luz solar ingresa hasta las instalaciones internas de la entidad. • Información completa acerca de la atencion a poblacion migrante sin ninguna identificacion en el pais. A parte de integrate que otras asociaciones dan atencion a esta población.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**27/03/2025**



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
JOSE DEL CARMEN BARRIENTOS	13467375	3217484827	
JOSE DANIEL BARRIENTOS	13449156	5739038	
ALEXANDRA YANNALY FIGUEREDO MARTINEZ	PT5403972	314 2766248	
LIZETH VIVIANA FERREIRA MORA	1090456229	3155623536	
EDWIN CEPEDA	88249741	3108827740	
AMPARO LINDARTE DIAZ	37258009	3118076403	
CRISTIAN FERNANDO SANDOVAL URIBE	1004802414	3125926134	

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 4

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





|FECHA:	**14/02/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 pm**
UBA/IPS:	**UBA LIBERTAD**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Febrero 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 **14** de Febrero de la anualidad **2025**, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA LIBERTAD con el siguiente orden del día:

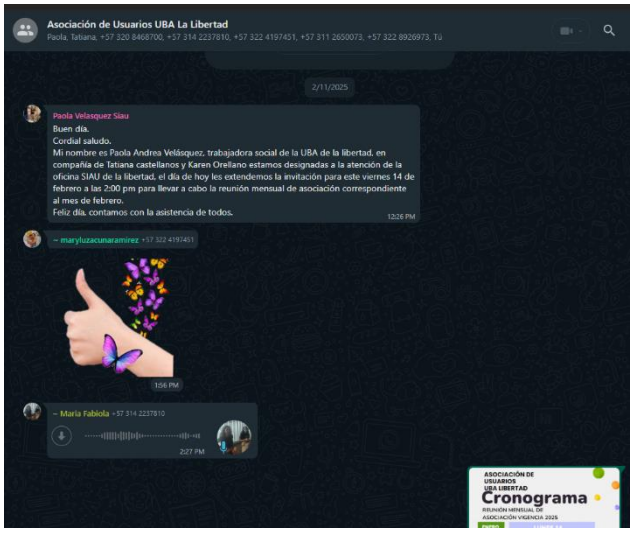
Llamado a lista: Para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 5 integrantes: María Fabiola Ruiz – Maryluz Acuña – María Gilma Parra – Esmeralda Flórez – Pedro Pérez.

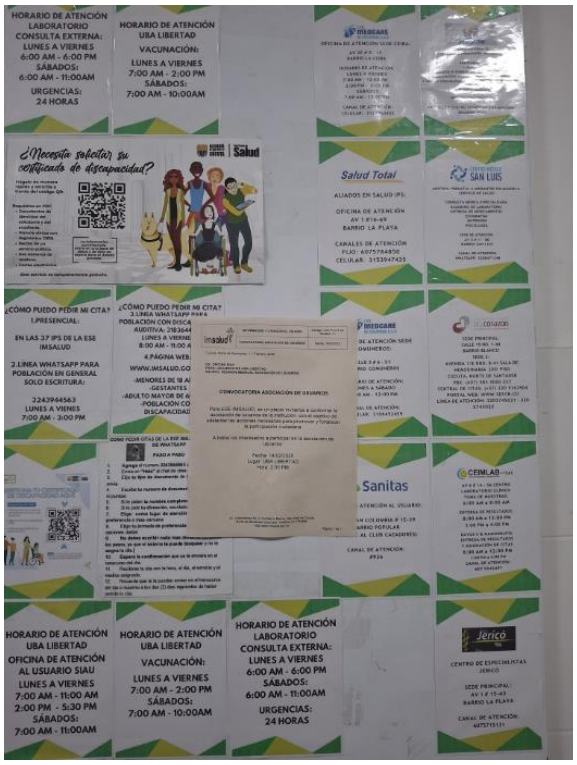
Se cuenta con el acompañamiento de las promotoras de la Oficina Siau, Paola Velásquez y Tatiana Castellanos, además, se contó con la asistencia de la referente de seguridad del paciente Jessica Sánchez.

Lectura Aprobación del acta anterior: En el mes de Enero no se realizó reunión mensual de asociación de usuarios, por lo cual no se realizó acta.

Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: Se realiza convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp y a través de la cartelera informativa:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Temática Consensuada: Se brinda socialización sobre temas de interés tales como Derechos y Deberes de los usuarios – Procedimientos de la Oficina Siau – Trámite de PQRSDF – El protocolo de atención preferencial – Plataforma Viera.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PQRSDF:

¿Qué significa?

P: PETICIONES
Q: QUEJAS
R: RECLAMOS
S: SUGERENCIAS
D: DENUNCIAS
F: FELICITACIONES

OBJETIVO:

MEDIANTE ESTE PROCEDIMIENTO LA ESE IMSALUD ESTABLECE UN MARCO REGULATORIO QUE PERMITE LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS - DENUNCIAS - FELICITACIONES BAJO LOS PILARES DE LA EFICIENCIA, EFICACIA, OPORTUNIDAD, OBEJTIVIDAD, CONSISTENCIA E IMPARCIALIDAD, GARANTIZANDO ADEMÁS LA REVISIÓN PRIORIZADA DE AQUELLAS COMUNICACIONES QUE REVISTAN ESPECIAL IMPORTANCIA PARA LA POBLACIÓN VULNERABLE DEL MUNICIPIO SAN JOSÉ DE CÚCUTA

FORMATOS:

USU-P-04-F-01: FORMATO DE PQRSDF
USU-P-04-F-02: FORMATO DE DESISTIMIENTO PQRSDF
USU-P-04-F-03: FORMATO DE QUEJA DE FUNCIONARIO A USUARIO
USU-P-04-F-03: FORMATO DE SEGUIMIENTO POR UBA/IPS

PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE SIAU

USU-P-01: PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

USU-P-02: PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO

USU-P-03: PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

USU-P-04: PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE PQRSDF

USU-P-05: PROCEDIMIENTO DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

USU-P-06: PROCEDIMIENTO DE PERCEPCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL

USU-P-07: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

LEY ESTATUTARIA DE SALUD 1751 DE 2015

DERECHOS:
Trato digno
Obtener información clara
Calidad sin barreras
Historia Clínica confidencial
Elevar PQRSDF

DEBERES:
Fortalecer hábitos de vida saludable
Amar nuestra ESE IMSALUD
Legalidad en su actuar
Tratar dignamente
Entregar información clara, oportuna y seuficiente

Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:
Diariamente se hace invitación a los usuarios que hacen uso de los servicios prestados en la UBA a través de las charlas diarias de capacitación al cliente interno, además se cuenta con información en la cartelera informativa.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Informe de seguimiento a compromisos: En el mes de Enero no se realizó reunión mensual de asociación de usuarios, por lo cual no se establecieron compromisos anteriores.

Proposiciones y Varios: Los miembros de la asociación de usuarios manifiestan su inconformidad debido a la presencia del señor quien vende pasteles sobre el sendero peatonal, puesto que obstaculiza el paso de las personas, además de su mala actitud al momento, también manifestaron que sería recomendable la adecuación de la zona de parqueo ubicado al frente del área de consulta externa, además de que se considere como uso solo de personal que labora en la UBA.

Evidencias fotográficas:





Siendo las 3:30 pm se firma listado de asistencia y se da por terminada la reunión.

Se programa la próxima reunión mensual de alianza de usuarios según cronograma establecido.

PROPOSICIONES Y VARIOS

Los miembros de la asociación de usuarios manifiestan su inconformidad debido a la presencia del señor quien vende pasteles sobre el sendero peatonal, puesto que obstaculiza el paso de las personas, además de su mala actitud al momento, también manifestaron que sería recomendable la adecuación de la zona de parqueo ubicado al frente del área de consulta externa, además de que se considere como uso solo de personal que labora en la UBA.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14/03/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
M Fabiola Ruiz	32 510 45	316 33396 3142237810	M Fabiola Ruiz
Mary luz Acuña	60378376.	3224197451	Mary luz Acuña.
Mariasilva Parra	60300843	3126500073	
Esperanza Flórez	60362257	3208468760	
Pedro Jesus Paz Tarazona	13240608	3115624572	
Jessica Andrea Sanchez	1090108688	3108094685	Jessica Sanchez
Karen Ruby Ordoñez	1090513326	3213400034	
Tatiana Castellanos	1090487458	3104608797.	Ingrid Castellanos
Paola Velásquez	60450356	3174399714	