FECHA:	**26 DE JUNIO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:10 PM**
UBA/IPS:	**UBA POLICLÍNICO**		

Objetivo de la reunión:	**FORTALECER LA COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS USUARIOS DE LA UBA POLICLÍNICO.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la UBA POLICLÍNICO siendo las 2:00 pm con el personal convocado.
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.
Queremos subrayar que **los miembros de nuestra asociación son de suma importancia para la ESE IMSALUD**. Su dedicación, aportes y participación activa son vitales para alcanzar nuestros objetivos compartidos y fortalecer el impacto de la institución en Cúcuta. Por esta razón, estamos en una **búsqueda constante y entusiasta para dar la bienvenida a más individuos a nuestro grupo**, enriqueciendo continuamente nuestra diversa comunidad con nuevas perspectivas y talentos. Hoy marca un hito emocionante al **dar la bienvenida oficial a cuatros nuevos miembros.**

La reciente reunión fue un claro ejemplo del compromiso que impulsa a esta asociación. Se destaca especialmente el **rol proactivo del coordinador**, cuya participación no se limitó a una presencia, sino que se extendió a la **creación de un espacio abierto y participativo** donde los usuarios pudieron plantear sus inquietudes y realizar preguntas. Este tipo de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

interacción directa es crucial para fomentar la transparencia y construir confianza entre la institución y la comunidad que sirve.

Además, el gesto del coordinador de **guiar a los miembros de la asociación en un recorrido por la Unidad Básica Policlínico** es digno de mención. Estas visitas son fundamentales para que los usuarios comprendan de primera mano la infraestructura, los procesos y los desafíos de la atención en salud, lo que a su vez les permite emitir opiniones y sugerencias más informadas. La presencia de **personal de seguridad del paciente de la UBA** durante esta actividad subraya el **enfoque integral de ESE IMSALUD en la calidad y la seguridad** de la atención que brindan, lo que es un mensaje tranquilizador y de gran valor para los usuarios y sus representantes.

En resumen, estos eventos no solo celebran la expansión de la asociación, sino que también reafirman el **compromiso mutuo entre ESE IMSALUD y su comunidad** para trabajar juntos en la construcción de un sistema de salud más robusto, eficiente y centrado en el paciente en Cúcuta.

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
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 hacen presentes, dos representantes de la asociación de cinco (5) por lo tanto NO hay quorum. Se expone que el trabajo de la Asociación, es como base fundamental, ser voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DERECHOS

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

DEBERES

- **FORTALECER LOS 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



INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.

:

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

Imsalud

MISIÓN

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

VISIÓN

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

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



EJES DE ACREDITACIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En cumplimiento a lo establecido a través de los procesos y procedimientos respecto a las PQRSDF, que recepciona la E.S.E. IMSALUD, las cuales contemplan el establecimiento de un marco regulatorio que permita la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones bajo los pilares de eficiencia, eficacia, oportunidad, objetividad, consistencia e imparcialidad, garantizando además la revisión priorizada de aquellas comunicaciones que revistan especial importancia para la población vulnerable de municipio de San José de Cúcuta, incluida la zona rural. Por lo tanto el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la oficina de información y atención al usuario, que es el área encargada de recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD, con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención, de la misma manera, visibilizar la información sobre los trámites y servicios que la institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención.

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

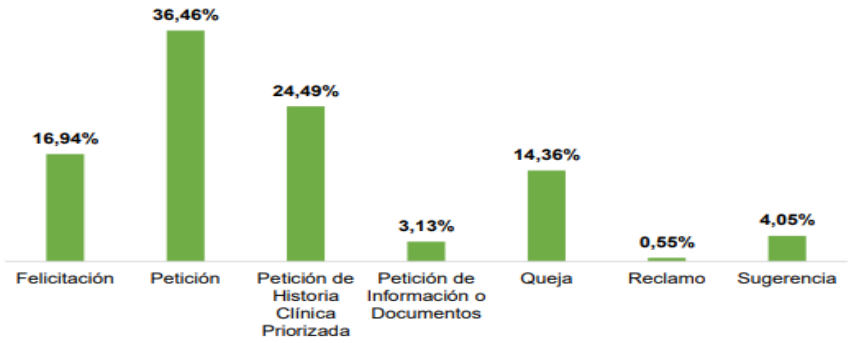
La **Oficina de Información y Atención al Usuario** es la encargada de elaborar el informe de gestión y seguimiento de las PQRSDF. Sus funciones incluyen recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, así como hacer seguimiento y control del trámite y las respuestas de las dependencias de IMSALUD.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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

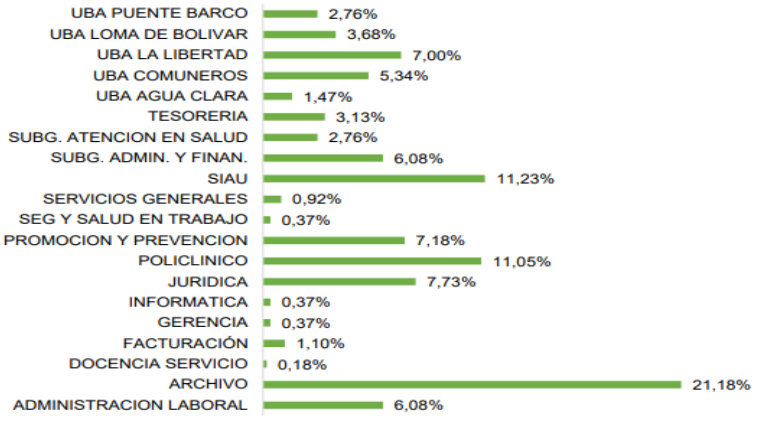
Figura 1 *Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante el mes de abril del 2025*



En abril de 2025 la ESE IMSALUD recibió 543 radicados, una cantidad parecida a la del mes de marzo (547), pero con ligeros movimientos en la composición, las peticiones en todas sus variantes siguen siendo el eje del sistema las solicitudes generales subieron a 198 (36,5 %) y las peticiones de historia clínica priorizada se situaron en 133 (24,5 %). En conjunto, seis de cada diez radicados responden al ejercicio del derecho de petición, lo que confirma la necesidad de conservar circuitos ágiles de radicación, trámite, respuesta y de seguir difundiendo guías claras que puedan anticipar dudas y reducir radicados repetitivos.

Porcentaje de PQRSDF por dependencia

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En abril los 543 radicados se distribuyeron entre veinte dependencias, pero casi la mitad se concentró en cinco áreas de alto tráfico, archivo volvió a encabezar la lista con 115 (21,2 %), y el Policlínico, con 60 (11,0 %); ambas dependencias funcionan como puertas de entrada clínicas y administrativas, de modo que su carga elevada resulta coherente con el flujo habitual de usuarios.

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

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

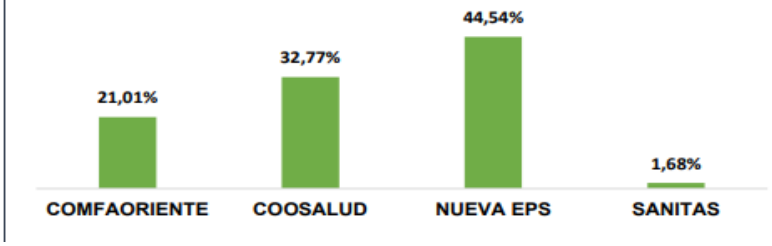
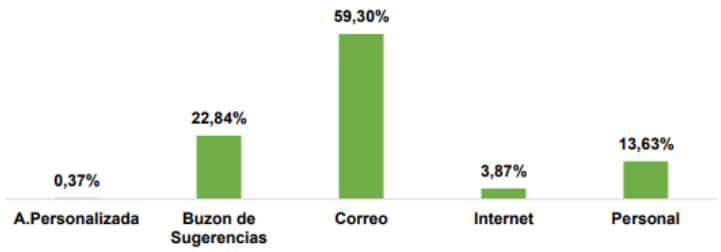


Figura 5 *Medios de recepción de las PQRSDF.*



En abril ingresaron 543 PQRSDF por cinco canales, donde el correo electrónico volvió a ser la vía dominante con 322 radicados, el 59,3 % del total, lo que confirma que los usuarios siguen prefiriendo este medio para ejercer el derecho de petición y dejar constancia documental. Aunque el peso porcentual apenas varía frente a marzo (-0,5 puntos), la cifra absoluta disminuye ligeramente 327 a 322, señal de que la carga empieza a distribuirse con mayor equilibrio. El buzón de sugerencias mantuvo una participación alta y pasó de 122 a 124 radicados, subiendo a 22,8 %, este canal agrupa la mayor parte de las felicitaciones y buena parte de las quejas, por lo que se consolida como termómetro de la percepción presencial de los usuarios. La atención personal en ventanilla descendió de 84 a 74 radicados (13,6 %), probablemente porque la normalización del flujo en Archivo y Policlínico redujo la necesidad de acudir físicamente para destrabar trámites. La ventanilla web casi

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

duplicó su uso de 12 a 21 radicados (3,9 %), dato modesto pero alentador que sugiere que la difusión del portal comienza a rendir frutos; fortalecer la usabilidad y el posicionamiento de este canal ayudará a descongestionar el correo, el módulo de atención personalizada se mantuvo marginal con solo dos (0,37 %), lo que indica que sigue reservado a situaciones muy específicas o poco conocidas por la ciudadanía.
En el mes de abril la ESE IMSALUD recuperó buena parte de la oportunidad de respuesta perdida en marzo el cumplimiento dentro de término subió de 75,5 % a 86,9 % (472 de 543 radicados), mientras que los vencimientos bajaron de 134 a 59, lo cual demuestra que las acciones de seguimiento en las distintas dependencias como Archivo permitieron que la mora documental se desplomara de 110 a 11, sin embargo, la deuda se redistribuyó hacia la Subgerencia Administrativa y Financiera (16 vencidos), la UBA Puente Barco (9) y el frente de Promoción y Prevención (5), lo que obliga a implementar nuevas acciones en estas dependencias antes de que la curva vuelva a subir.

En la E.S.E. IMSALUD, implementamos un marco regulatorio para la gestión de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)**, garantizando una atención eficiente, eficaz, oportuna, objetiva, consistente e imparcial. Además, priorizamos las comunicaciones importantes, especialmente las de la población vulnerable de San José de Cúcuta, incluyendo la zona rural.

La **Oficina de Información y Atención al Usuario** elabora el informe de gestión y seguimiento de las PQRSDF, recepcionando, clasificando y reasignando peticiones, y controlando el trámite y las respuestas. Esto nos permite identificar necesidades y oportunidades de mejora.

PROPOSICIONES Y VARIOS
1. Video Educativos sobre el concepto del primer nivel de atención en salud. 2. Filtro en el área de urgencias. 3. Tomar la tensión de manera ambulatoria en el servicio de urgencias.
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: **25 DE JULIO DE 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Luz Karina Duarte Toro	60299979	3012271338	
Ilana Patricia Perez P	60.293.587	3015425959	
	60.344.325	3228817841	
Aracely Torrado	60290354	3123692844	Aracely Torrado
Luz Elena Maldonado	60253758	3132452449	
Alvaro Delgado	13'466718	3203407043	
Giovanny Rincon B.	88223383	3114982283	
Ana M. Rincon	37247042	3175953693	Ana M Rincon
Mariadelcarmen Machuca	60282347	3104869165	
Maria Elcida parra	60293001	3027923952	
Rafael A. Garcia M	13819.201	3142571127	

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**
Leidy Daniela Forero T.	1090.179.435.	3023497124	26/06/25
Yulieth Carreras	1193235705	3222699838	Yulieth C.
Yulieth Valero	1092525614	3125881931	Yulieth V.
David Fajardo	1022374959	3002133594	

ANEXOS

Anexo 1: *Evidencia fotográfica miembros de la Asociación de usuarios UBA Policlínico reunión mes de mayo.*






CARTELERA INFORMATIVA
SG-SST
Imsalud

FECHA:	**27 DE junio**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de junio de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día (proceso de articulación de todas las IPS de la UBA de Comuneros)

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.

PROPOSICIONES Y VARIOS

Siendo las 02:00 pm del día viernes 27 de junio del año 2025, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS Ospina Pérez en la oficina SIAU – no se encuentra otro lugar disponible para realizar la reunión

1. se realiza llamado de asistencia a los miembros de la asociación de usuarios, en donde asisten los siguientes usuarios

- Sorely Marisol
- Fernando leal
- Carlos Rico perez
- July hernandez

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

3. Medios de Convocatoria.

Se realizó convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp, llamada telefónica y circular en la cartelera informativa.

PROPOSICIONES Y VARIOS

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

se reactivará el proceso de convocatorias de nuevos integrantes a la asociación, mediante las charlas diarias en sala, en la voz a voz que se realiza con los usuarios y la invitación en la cartelera informativa. Se socializa con la asociación y los presentes la importancia de vincular a la población migrante.

También se les recordó que hay requisitos que deben cumplir para pertenecer a la asociación.

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

5. se les socializa la política de humanización de la ESE IMSALUD

La política de humanización de E.S.E. IMSALUD busca garantizar una atención integral y de calidad, centrada en el usuario y su familia, con un enfoque en la dignidad, el respeto y la confidencialidad. Esta política se implementa a través de diversas estrategias que buscan promover un trato amable y respetuoso, involucrando a pacientes y profesionales de la salud, y respondiendo a las necesidades individuales.

Principios clave de la política de humanización de IMSALUD:

Dignidad: Reconocer la dignidad inherente a cada persona, independientemente de su condición.	**Respeto:** Tratar a cada usuario con respeto, considerando sus valores, deseos, expectativas y preferencias.	**Privacidad:** Garantizar la confidencialidad y la protección de la información personal de los usuarios.
Atención integral: Considerar las dimensiones biológicas, psicológicas y sociales de la persona.	**Participación:** Involucrar a los usuarios en la toma de decisiones sobre su atención.	**Enfoque diferencial:** Adaptar la atención a las características particulares de cada individuo o grupo poblacional.

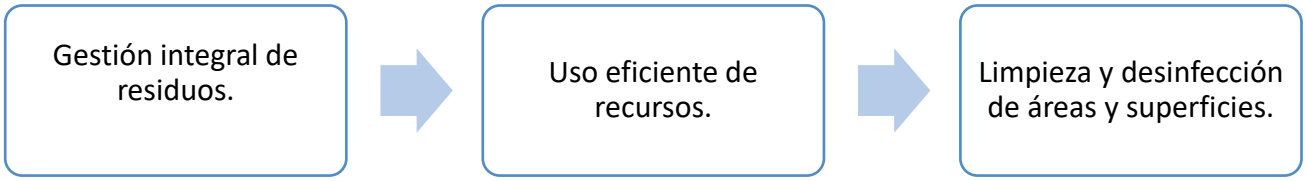
6. Se explico el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de

PROPOSICIONES Y VARIOS

primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.

Se hablo Del buzón de sugerencia herramienta de comunicación, utilizado por nuestra empresa para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, iniciativas y felicitaciones de nuestros usuarios, aclarando que no deben tener miedo a la hora de colocar una sugerencia ya que es una propuesta o recomendación general que presenta el usuario para mejorar el servicio que prestan las instituciones; si hay inconformidad en la atención los funcionarios serán cambiados de lugar; también se les dijo que la única persona que abre el
buzón es la promotora SIAU. El buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos., de los cuales hay un acta firmada

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



- Como novedad en la IPS de Ospina Pérez se contará con la presencia de un Médico con consultas de PYP

7. Socialización de Informe PQRSDF con la asociación de usuarios

Se realiza la proyección de las encuestas realizas por servicio donde se evidencia una buena percepción del servicio y que el usuario recomienda la IPS a los seres más cercanos.

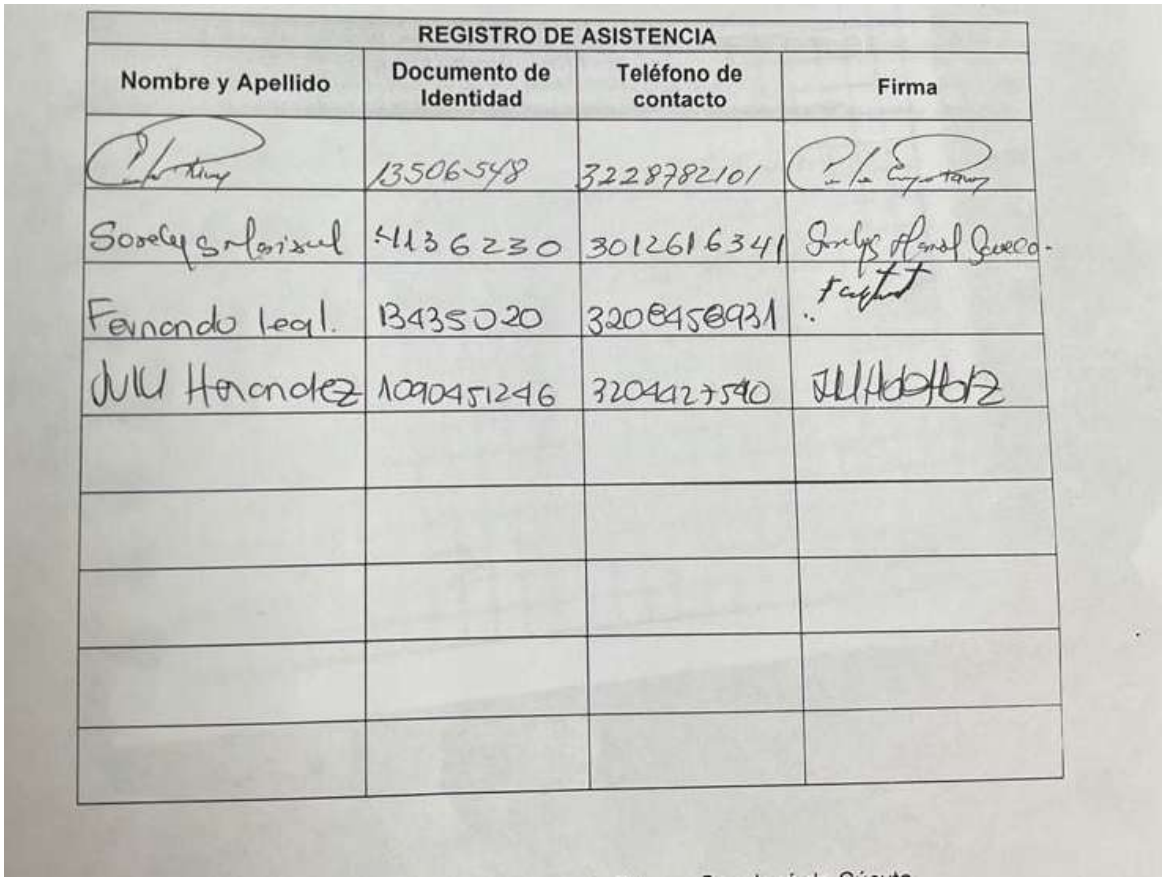
Tanto en la población general como en la de enfoque diferencial, la mayoría de las quejas se gestan antes o en los primeros minutos del contacto, ejemplo en facturación, triaje, sala de espera de Laboratorio y Urgencias. Los roles más señalados (facturador, médico y auxiliar) y los temas reiterados (demora, trato poco empático, orientación confusa) confirman que la experiencia administrativa y la primera interacción humana condicionan toda la percepción del servicio.
Por otro lado, se recalca que los usuarios tienen un derecho primordial, que es elevar

PROPOSICIONES Y VARIOS
PQRSDF, por lo cual el personal asistencial y administrativo, no deben incitar a que los usuarios las redacten por presión de los mismos funcionarios, sino por que deseen colocarlas de manera voluntaria.

8. evidencia fotográfica



FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23 DE Julio 2025**



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
	13506548	3228782101	
Sorely Sarmiento	41136230	3012616341	
Fernando Leal.	13435020	3208450931	
JULI Hernandez	1090451246	3204427590	

FECHA:	**18 DE JUNIO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS LA ERMITA**		

Objetivo de la reunión:	**FORTALECER LA COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS USUARIOS DE LA IPS LA ERMITA**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS La Ermita siendo las 2:30 pm con el personal convocado.
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.
Verificando 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.

1. Al llamado se hacen presentes, dos representantes de la asociación de cuatro (4) por lo tanto NO hay quorum

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Sin compromisos adquiridos en el acta anterior.

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

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DERECHOS

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

DEBERES

- **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.

RETROALIMENTACIÓN DE LOS PQRSDF

Durante el mes de mayo se realizaron las aperturas el buzón de sugerencias como es debido, se brinda la información respectiva al procedimiento en los tiempos de espera para dar la respuesta.

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.



1. INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

- DISCAPACIDAD
- EMBARAZADAS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- ADULTO MAYOR
- MENORES DE 18 AÑOS

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

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

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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. EJES DE ACREDITACIÓN



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

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

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

Si desea obtener más información comuníquese con el Invima a:
tecnoyreactivo@invima.gov.co
En los siguientes enlaces podrá acceder directamente a la información de su interés en la página web del Invima.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En los dias 17 al 20 de junio se llevo a cabo la feria de “VIBRA IMSALUD” en la cual participaron todos los colaboredores que hacen parte de este gran equipo de nuestra ESE IMSALUD liderada por el Gerente. El DR JAVIER ORLANDO PRIETO.

Se vivio parte de una experiencia en conocimiento de cada uno de los diferentes STANS con motivaciones, premios y participación en los manejos de diferentes oficinas de las que hacemos parte, se obtubo gran conocimiento por parte de cada oficina con planes estraticos y grandes logros.

Se comparte de numero de linea **WHATSAPP 3143644500** donde se informa la atención de lunes a viernes de 7:00 am - 3:00pm.
Como tambien la nueva dirección donde recibiran su atención del servicio, Manzana J3 Lote 9 Barrio Atalaya con el mismi horario que se venia atendiendo actualamente.



Imsalud Chatcenter EMSITEL

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

4. LINEA ETICA DE COBRO INDEVIDO

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





Se invita a visiatar nuestra pagimna WEB en la cual se econtraran TRAMITES Y SERVICIOS para el beneficio de todos los Usuarios al momento de recibirlos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS
1. Se solicita la presencia de la señora coordinadora de la UBA COMUNEROS para la reunión del 16 de julio del 2025. 2. Continuar con la búsqueda de nuevos integrantes para la asociacion.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16/07/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
ODILIA BAEZ COTAMO	60380980	3146791832	
YANETH CACERES	60424242	3209054424	
DIGNA ROSA ORTEGA	60365718	3134357792	





FECHA:	**28 DE JUNIO DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08:00 am del día 28 de junio de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Comuneros con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista, para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 4 integrantes, la señora María Villamizar, la señora Carmen Laguado, la señora Alba Viancha y la señora Aurora Buitrago.

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A. Se explica informe de incidencia de PQRSDF MES DE ABRIL DEL 2025 INFORME DE 10 PAGINAS CON SU OBJETIVO: (Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes).

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	05	**Mes**	04	**Año**	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL VIGENCIA 2025
NÚMERO DEL INFORME	05
OBJETIVO	Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes
DIRIGIDO A	JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA **Gerente E.SE IMSALUD** VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS **Subgerente De Atención En Salud** ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN **Subgerente Administrativo y Financiero** **JEFES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD** **COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS**

Contenido:

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

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

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 10

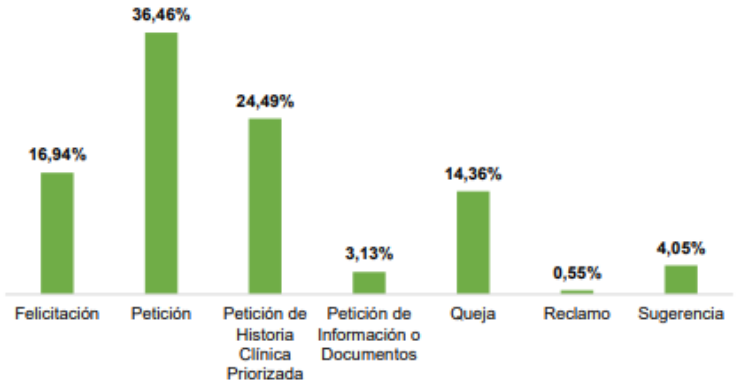
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

En abril de 2025 la ESE IMSALUD recibió 543 radicados, una cantidad parecida a la del mes de marzo (547), pero con ligeros movimientos en la composición, las peticiones en todas sus variantes siguen siendo el eje del sistema las solicitudes generales subieron a 198 (36,5 %) y las peticiones de historia clínica priorizada se situaron en 133 (24,5 %). En conjunto, seis de cada diez radicados responden al ejercicio del derecho de petición, lo que confirma la necesidad de conservar circuitos ágiles de radicación, trámite, respuesta y de seguir difundiendo guías claras que puedan anticipar dudas y reducir radicados repetitivos.

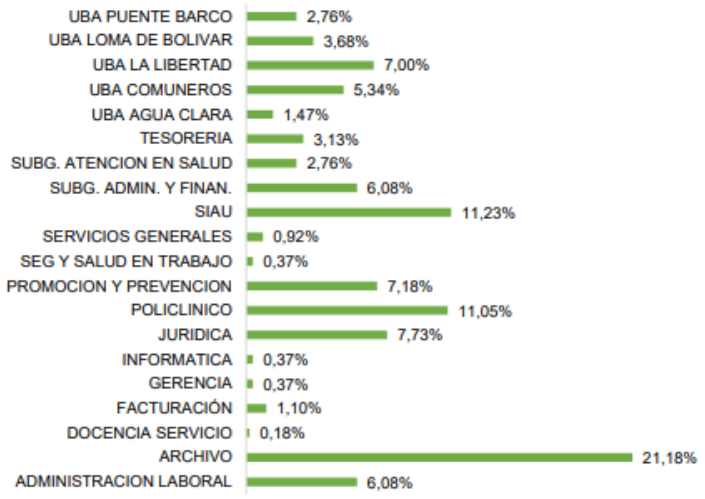
El reconocimiento positivo también creció las felicitaciones pasaron de 79 a 92 y ahora representan el 16,9 % del total, este aumento refleja una percepción favorable que conviene capitalizar identificando servicios y equipos destacados para convertirlos en referentes internos. En contraste, las quejas sumaron 78 (14,4 %), un leve incremento frente al 65 de marzo; el repunte exige analizar si las mejoras implementadas en las dependencias críticas han empezado a dar resultados o si persisten barreras en rutas de atención y comunicación. Las sugerencias se mantuvieron estables (22), mientras que los reclamos y las peticiones de información o documentos siguieron siendo residuales (3 y 17 radicados, respectivamente).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Comparado con el corte anterior, el mes muestra tres matices relevantes, primero, el peso de las peticiones ordinarias crece un punto porcentual, lo que sugiere que los usuarios continúan prefiriendo esta figura para gestionar trámites administrativos o requerir conceptos técnicos. Segundo, las historias clínicas priorizadas bajan levemente en número absoluto (de 135 a 133) y en participación relativa, acción que demuestra que la clasificación y respuesta dentro de las 48 horas podrían estar funcionando, aunque sigue siendo un volumen alto que demanda vigilancia diaria. Tercero, el aumento de 13 felicitaciones frente al incremento de 13 quejas mantiene estable la ratio "positivo/negativo"; sin embargo, las quejas siguen concentrando una porción considerable (casi una de cada siete actuaciones), por lo que no puede relajarse el seguimiento.

Porcentaje de PQRSDF por dependencia

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



Fuente de elaboración propia

En abril los 543 radicados se distribuyeron entre veinte dependencias, pero casi la mitad se concentró en cinco áreas de alto tráfico, archivo volvió a encabezar la lista con 115 (21,2 %), confirmando que la gestión documental sigue siendo el epicentro de la demanda; aunque su peso porcentual apenas varía frente a marzo, a corta distancia se ubican SIAU, con 61 radicados (11,2 %), y el Policlínico, con 60

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

B. Se cuenta con el acompañamiento de la coordinadora UBA Comuneros la Jefe Maritza Soledad Hernández, se presenta como la nueva encargada de la unidad, mencionando que esta nueva coordinación esta de puertas abiertas para la asociación de usuarios que necesiten comunicarse con ella directamente, por otro lado, recalca la importancia de fortalecer los servicios prestados, tales como son las rutas de promoción y mantenimiento de salud para fortalecer los índices de productividad.

   Así mismo, explico las mejoras que se van a presentar en la unidad básica para una mejor infraestructura hacia la comunidad.

C. 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.

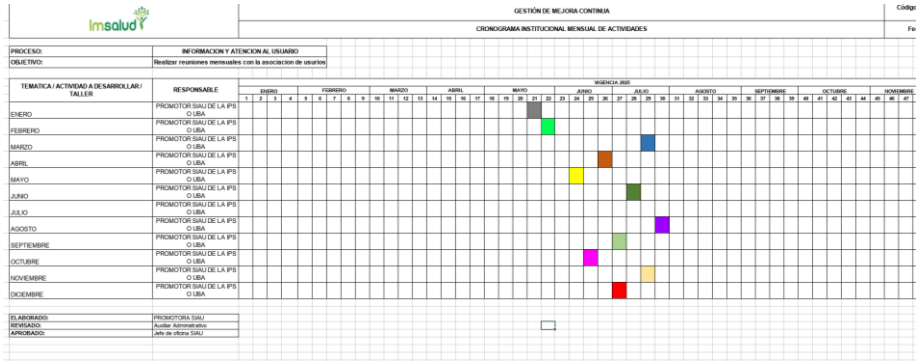
D. Se realizó la invitación a las asociaciones de usuarios de la UBA Comuneros para que hicieran participe en la capacitación programada sobre la estrategia IAMII y la conformación de las redes de apoyo.



6. Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior, en el mes anterior no hubo compromisos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 — CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES

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

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

VIGENCIA 2025: ENERO · FEBRERO · MARZO · ABRIL · MAYO · JUNIO · JULIO · AGOSTO · SEPTIEMBRE · OCTUBRE · NOVIEMBRE

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

8.Evidencia fotográfica



Intervención Conformación Redes de Apoyo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
 **Miembro de la asociación de usuarios.** Se dio por terminada la reunión, siendo las 12:00 AM

PROPOSICIONES Y VARIOS	
No se presentaron proposiciones y varios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa 26/07/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Maria Haidy Ulloa O.	60398.813	3059365199	
Aurora Buitrago	60329874	3205022143	
Alba Vianella calixto	60.323.389	3204491949	
Maria del carmen laguado Garcia	60353174	3132082561	
Hersa Ximena Pachon	1005076055	3113810965	
Martha Soledad H	37270273	3188067146	
Diana Maricela Pabon	1090517904	3183832583	

FECHA:	**Junio 20 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS NIÑA CECI**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la Asociación de usuarios en el mes de junio enfatizando la comunicación y 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. Socialización del informe de PQRSDF del mes de Abril y Divulgación Alertas del invima.
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 PM del dia 20 del mes de Junio se da inicio a la reunión mensual programada con la Asociación de Usuarios IPS NIÑA CECI con el siguiente orden del día:

1. LLAMADO ASISTENCIA:

Asistiendo los siguientes asociados
* Luis Alejandro Gómez
* Pablo Enrique Higuera
* Maria Antonia Carrillo
* Maria de Jesus Olivares
* Luz Marina Duarte

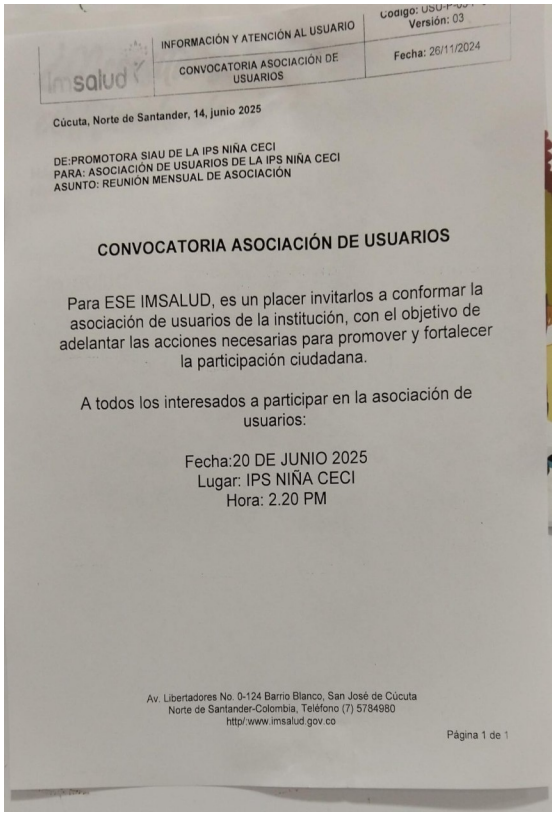
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y Aprobación del Acta Anterior

Se realiza 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 consignados en la misma por lo cual se da aprobación sin novedad.

3. Medios de convocatoria a la reunión

Mediante los grupos de Whatsapp,llamado al interno y la cartelera informativa de la IPS.



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

Cúcuta, Norte de Santander, 14, junio 2025

DE:PROMOTORA SIAU DE LA IPS NIÑA CECI
PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS NIÑA CECI
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN

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:20 DE JUNIO 2025
Lugar: IPS NIÑA CECI
Hora: 2.20 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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4.Estrategia 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 charlas de capacitación en sala de espera de la ips , con el objetivo de fortalecer la asociación, así mismo cuentan con la información en cartelera informativa. El Dr David Fajardo coordinador de la UBA POLICLINICO logra a una usuaria a vincularse a la Asociación , la usuaria es la señora Jogenid Gonzales.

5. Explicación de los DERECHOS Y DEBERES
Se realiza socialización de derechos y deberes como son:

DERECHOS: Trato digno, obtener información clara, calidad sin barreras, Historia clínica confidencial y Elevar los PQRSDF.

DEBERES: Fortalecer hábitos de vida saludable, amar a nuestra ESE IMSALUD, legalidad en el actuar, tratar dignamente. Entregar información clara oportuna y suficiente.



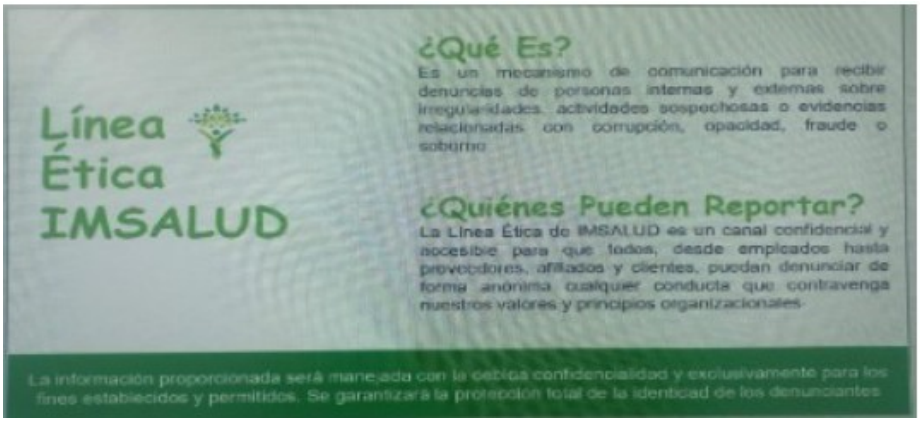
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizo un recordatorio de todos los servicios que ofrece Imsalud, tanto en las unidades básicas, como en las 37 Ips en funcionamiento en Cúcuta y sus zonas rurales.
Así como temas de interés en el sistema de seguridad social como son la participación ciudadana, buscando proteger a la población y ayudar a las personas vulnerables.
Se recapitula el cronograma de encuentros mensuales, de la asociación de usuarios del año vigente, se observa atención por parte de los miembros y participación asertiva.

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

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

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



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.

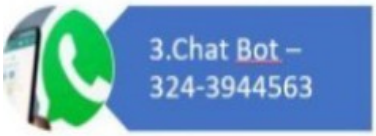
RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIOS

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

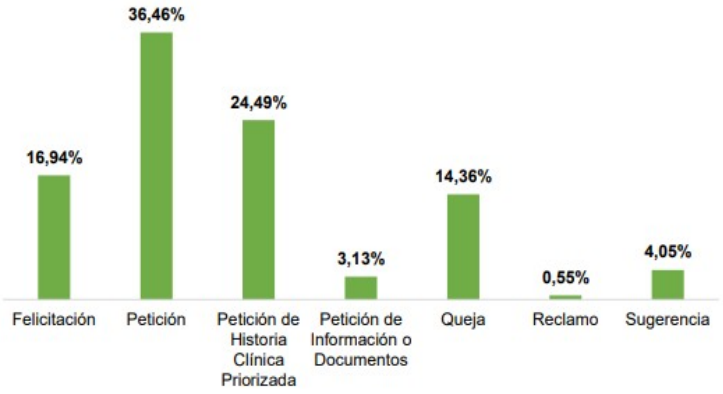
Paginas web Institucional: es le medio por donde se pueden sacar las citas medicas. . Presencial: por medio de la IPS o UBAS .



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

5.1 Socialización del Informe Periódico de incidencias de PQRSDF del mes de Abril vigencia 2025

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

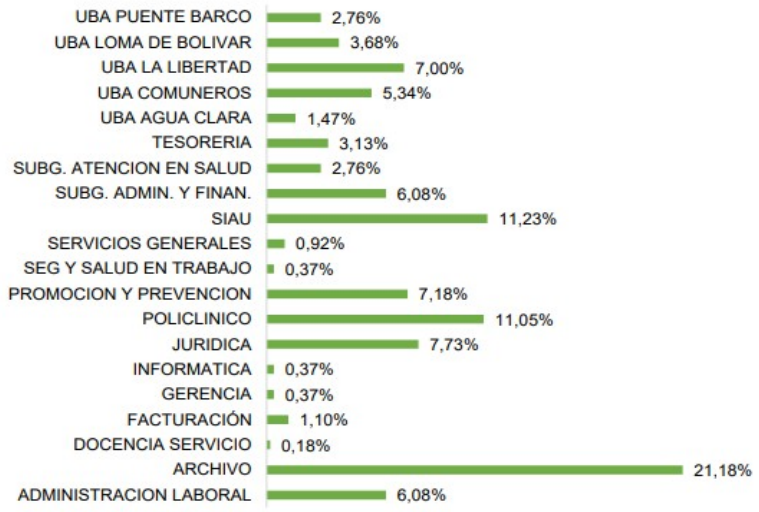


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En abril de 2025 la ESE IMSALUD recibió 543 radicados, una cantidad parecida a la del mes de marzo (547), pero con ligeros movimientos en la composición, las peticiones en todas sus variantes siguen siendo el eje del sistema las solicitudes generales subieron a 198 (36,5 %) y las peticiones de historia clínica priorizada se situaron en 133 (24,5 %). En conjunto, seis de cada diez radicados responden al ejercicio del derecho de petición, lo que confirma la necesidad de conservar circuitos ágiles de radicación, trámite, respuesta y de seguir difundiendo guías claras que puedan anticipar dudas y reducir radicados repetitivos.

Porcentaje de PQRSDF por dependencia

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



En abril los 543 radicados se distribuyeron entre veinte dependencias, pero casi la mitad se concentró en cinco áreas de alto tráfico, archivo volvió a encabezar la lista con 115 (21,2 %), confirmando que la gestión documental sigue siendo el epicentro de la demanda; aunque su peso porcentual apenas varía frente a marzo, a corta distancia se ubican SIAU, con 61 radicados (11,2 %), y el Policlínico, con 60

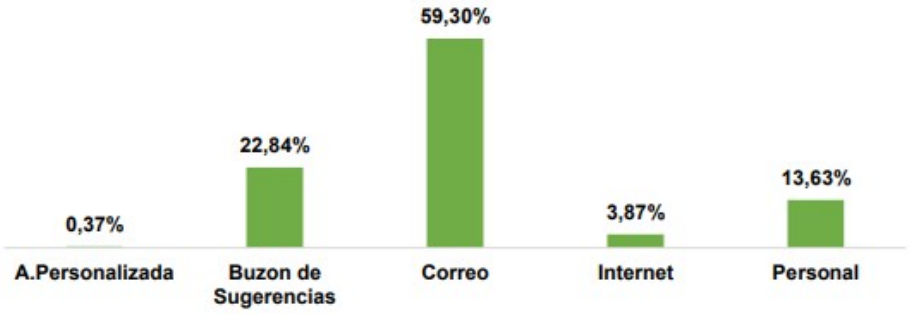
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DEPENDENCIA	Dentro de términos de ley				Fuera de términos de ley				Sin respuesta	
	Marzo		Abril		Marzo		Abril		Abril	
ADMINISTRACION LABORAL	14	0,87%	6,08%	33	1	0,06%	0,00%	0	0,00%	0
ARCHIVO	3	0,19%	19,15%	104	110	6,82%	2,03%	11	0,00%	0
DOCENCIA SERVICIO	0	0,00%	0,18%	1	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0
FACTURACIÓN	0	0,00%	0,74%	4	0	0,00%	0,37%	2	0,00%	0
GERENCIA	3	0,19%	0,18%	1	0	0,00%	0,18%	1	0,00%	0
INFORMATICA	1	0,06%	0,18%	1	0	0,00%	0,18%	1	0,00%	0
JURIDICA	8	0,50%	6,26%	34	0	0,00%	1,47%	8	0,00%	0
POLICLINICO	4	0,25%	11,05%	60	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0
PROMOCION Y PREVENCION	8	0,50%	6,08%	33	0	0,00%	0,92%	5	0,18%	1
SEG Y SALUD EN TRABAJO	39	2,42%	0,37%	2	22	1,36%	0,00%	0	0,00%	0

Figura 5 *Medios de recepción de las PQRSDF.*



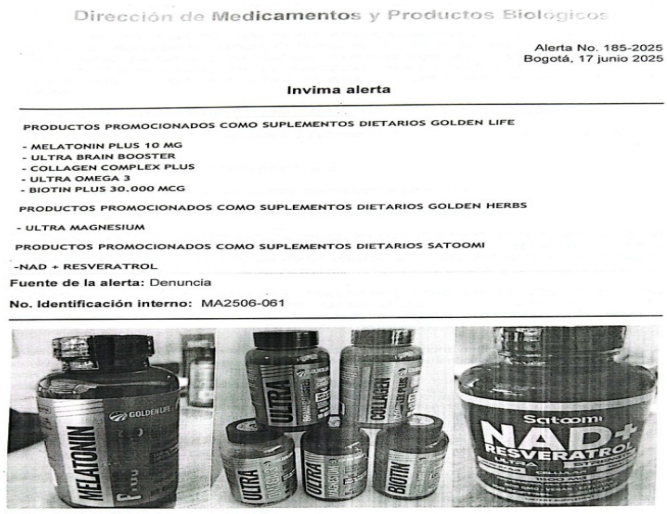
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En contraste, Subgerencia Administrativa y Financiera experimentó un retroceso pues solo nueve radicados quedaron dentro de plazo, dieciséis se vencieron y ocho siguen sin responder, este cambio convierte a la dependencia en el foco crítico del mes y exige una revisión de su flujo interno de radicación y firma. Promoción y Prevención también dio a conocer la necesidad de realizar un seguimiento, pues, aunque respondió 33 radicados a tiempo, acumuló cinco fuera de término y dejó una sin cierre, patrón que sugiere posibles acciones de mejora en el proceso de validación en picos de demanda.

Se les da la información que el buzón de sugerencias es una herramienta de comunicación , utilizada por nuestra empresa para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, iniciativas y felicitaciones de nuestros usuarios, aclarando que no deben tener miedo a la hora de colocar una sugerencia ya que es una propuesta o recomendación general que presenta el usuario para la mejora del servicio que prestan las instituciones. La unica persona encargada de abrir el buzón de sugerencias es la promotora del SIAU, esta apertura se hace todos los viernes tomando evidencia fotográfica, y firman.

5.2 DIVULGACIÓN ALERTAS DEL INVIMA

Son productos promocionados como suplementos dietarios Golden Life ,Herbs,Satoomi, Disprospan fuente de alerta denuncia El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y alimentos -INVMA



Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos

Alerta No. 185-2025
Bogotá, 17 junio 2025

Invima alerta

PRODUCTOS PROMOCIONADOS COMO SUPLEMENTOS DIETARIOS GOLDEN LIFE

- MELATONIN PLUS 10 MG
- ULTRA BRAIN BOOSTER
- COLLAGEN COMPLEX PLUS
- ULTRA OMEGA 3
- BIOTIN PLUS 30.000 MCG

PRODUCTOS PROMOCIONADOS COMO SUPLEMENTOS DIETARIOS GOLDEN HERBS

- ULTRA MAGNESIUM

PRODUCTOS PROMOCIONADOS COMO SUPLEMENTOS DIETARIOS SATOOMI

-NAD + RESVERATROL

Fuente de la alerta: Denuncia

No. Identificación interno: MA2506-061

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DISPROPAN INYECTABLE JERINGA RELLENADA Lote B113109 INVIMA 2023M - 010921 R3.
OMEGA 3 (meibomax,vitmega y gfcmega) Registro sanitario SD2021-0001345 R1

Son medidas para la comunidad que se abstenga de adquirir medicamentos , ni suplementos dietericos sin registro vigente ya que estos productos pueden contener ingredientes que ponen en riesgo la salud.
Si se ha presentado algún evento adverso, asociado a su consumo, reportarlo de manera inmediata a el correo electrónico invimafv@invima.gov.co
Medidas para las secretaria de salud departamentales, distritales y municipales tome las medidas a que haya lugar y gestione su destrucción.
Medidas para la Red Nacional de Farmacovigilancia el INVIMA solicita que desde los programas institucionales de Farmacovigilancia se realice la búsqueda activa para la detección de reacciones adversas que involucren lo productos previamente mencionados y notifique al invima.

6. INFORME DE LA SOCIALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL MES ANTERIOR

Como se evidencio el día de la visita técnica de infraestructura donde nos dan a conocer del vidrio que se coloco en facturación va para retiro ya que para la acreditación de la ESE IMSALUD es una barrera que no puede haber entre funcionario y usuario.

La reja que se había solicitado en la parte interna de la ips no se va a colocar ya que por el nivel del techo no amerita , para ello se va a colocar Certina alrededor que esta expuesto a la calle y parte de atrás de la ips junto a la construcción de corazón de barrios .

Aun continúan en espera de respuestas de las solicitudes anteriores.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

1. Gavetas o archivadores para facturación.
2. Apoyo para la señora de servicios generales ya que la ips es muy grande.
3. Cambio de ventiladores en sala de espera por que tienen mucho ruido interfiriendo al llamado y escucha de los usuarios.
4. Las citas para el adulto mayor la puedan sacar personas diferentes a su familia , ya que hay mucho adulto mayor que refieren que no tiene familia.
5. Solicitan que den información donde demuestre que las citologias se deben realizar cada 3 años.
6. Solicitan que el señor Coordinador Dr David Fajardo aclare el comunicado emitido en la fecha 10 de Abril 2025 por que no están de acuerdo con el punto 2.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8.EVIDENCIA FOTOGRÁFICA





PRÓXIMA REUNIÓN JULIO 22 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Luis Alejandro Gómez Mendoza	13640858	**3146674630**	
Pablo Enrique Higuera Mora	13436517	**3157932323**	
Maria Antonia Carrillo	60344202	**3156635844**	
Maria de Jesus Olivares	37239277	**3134603444**	
Luz Marina Duarte Torres	60299979	**3012270338**	
LUIS BONILLA	13236638	**3114807847**	

Powered by CamScanner

FECHA:	**17-06-25**	**-ACTA DE REUNIÓN NO.**	**6**
HORA INICIO:	**4pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:30pm**
UBA/IPS:	**BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	REUNION MENSUAL 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 las 4pm del mes de junio del año 2025, se da inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la Ips Belisario con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes asociados:

*Helena Rojas.
* Ofelia Sierra.
* Nayibe de Martínez.
* Claudia Patricia Rodríguez
*.Doris Rojas

2. Lectura y aprobación del acta anterior

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

3. Medios de convocatoria a la reunión
Mediante el grupo del Whatsapp se invitó a la reunión de Asociación de Usuarios y llamadas por el interno de cada uno.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios
En jornada laboral se hace la invitación a los usuarios que ingresan a la IPS a través de la charla diarias de capacitación en sala de espera de la ips con el objetivo de fortalecer la asociación, además se cuenta con la información en la cartelera informativa.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

irregularidades relacionadas con corrupción, fraude o soborno.







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



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

SOLICITUD DE CITAS :

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

RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIOS SOLICITUD

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

 Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad

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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





6. Informe de seguimiento a compromisos

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

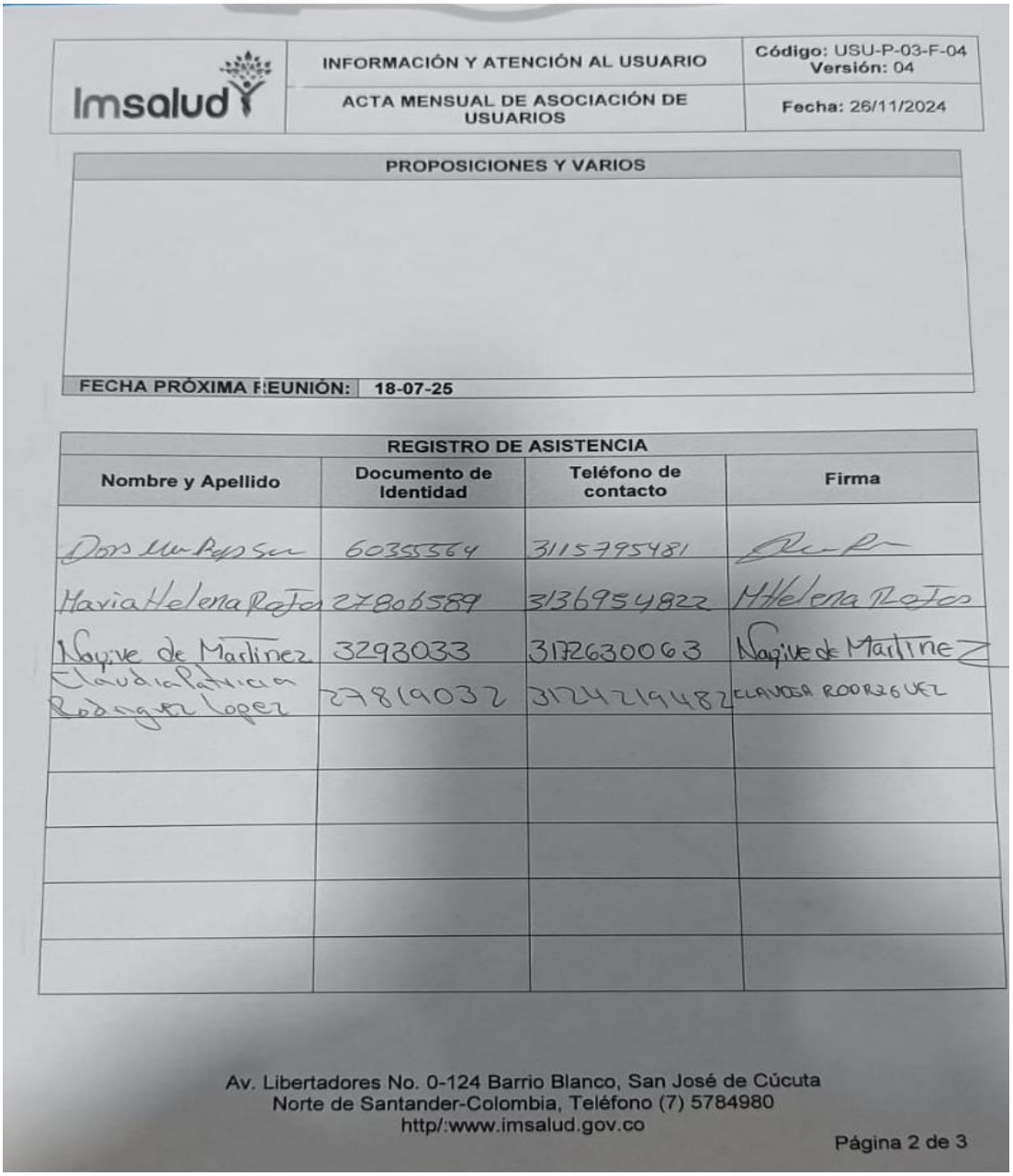
PROPOSICIONES Y VARIOS

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





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

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 18-07-25

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Doris Mu Rojas	60355364	3115795481	
Maria Helena Rojas	27806589	3136954822	M Helena Rojas
Nayive de Martinez	3293033	3172630063	Nayive de Martinez
Claudia Patricia Rodriguez Lopez	27819032	3124219482	CLAUDIA RODRIGUEZ

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co
Página 2 de 3

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**18-07-25**

FECHA:	**20 DE JUNIO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

Objetivo de la reunión:	**FORTALECER LA COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS USUARIOS DE LA UBA POLICLINICO**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS LOS OLIVOS siendo las 8:00 am con el personal convocado.
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.
Verificando 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.

1. Al llamado se hacen presentes, dos representantes de la asociación de cuatro (4) por lo tanto NO hay quorum

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Sin compromisos adquiridos en el acta anterior.

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

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DERECHOS

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

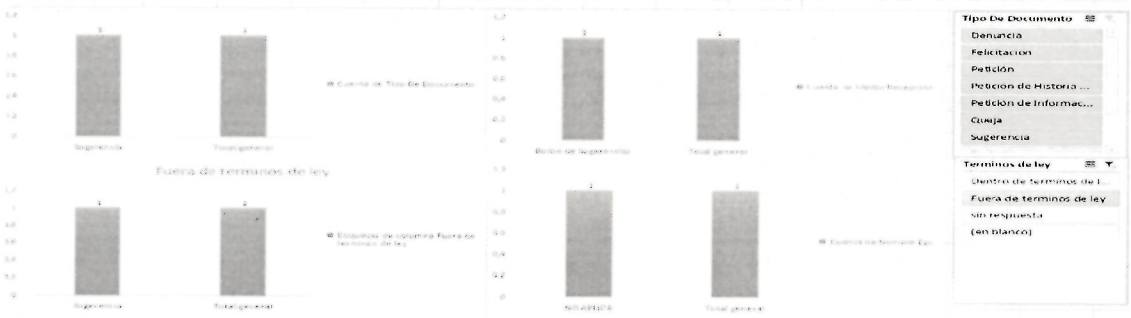
DEBERES

- **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.

RETROALIMENTACIÓN DE LOS PQRSDF

Durante el mes de mayo se realizaron las aperturas el buzón de sugerencias como es debido, se brinda la información respectiva al procedimiento en los tiempos de espera para dar la respuesta.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



IPS LOS OLIVOS

SUGERENCIAS 3
QUEJAS 1
FELICITACIONES 26

Radicado	Medio Recepción	Fecha Radicado	Fecha Respuesta	dias t	ddido Dí	rencia t	Terminos de ley	Tipo De Document	Remitente
20253300122122	Buzon de Sugerencias	30/05/2025 11:56:43	11/06/2025	8	7	1	Dentro de termino:Felicitación		LILIBETH ROPERO
20253300122102	Buzon de Sugerencias	30/05/2025 11:50:52	11/06/2025	8	7	1	Dentro de termino:Felicitacion		SUGEIDY DIAZ
20253300115972	Buzon de Sugerencias	23/05/2025 13:18:12	10/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitación		ANA CONTRERAS
20253300122072	Buzon de Sugerencias	30/05/2025 11:41:41	11/06/2025	8	7	1	Dentro de termino:Felicitación		MARIA PINEDA
20253300116082	Buzon de Sugerencias	23/05/2025 14:08:17	10/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitacion		RUTH LAUREN BACCA
20253300116042	Buzon de Sugerencias	23/05/2025 14:00:49	10/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitación		SONIA BALMACEDA
20253300116022	Buzon de Sugerencias	23/05/2025 13:56:56	10/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitación		SONIA BALMACEDA
20253300116012	Buzon de Sugerencias	23/05/2025 13:48:07	10/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitacion		ISABEL PINEDA
20253300104522	Buzon de Sugerencias	09/05/2025 11:24:19	23/05/2025	11	10	1	Dentro de termino:Felicitación		WILFREDO ANTONIO SANCHEZ
20253300104552	Buzon de Sugerencias	09/05/2025 11:33:50	30/05/2025	16	15	1	Fuera de terminos Sugerencia		YANIS JAIMES
20253300104572	Buzon de Sugerencias	09/05/2025 11:39:26	23/05/2025	11	10	1	Dentro de termino:Felicitacion		FRAISIDE ORTEGA
20253300104592	Buzon de Sugerencias	09/05/2025 11:44:50	23/05/2025	11	10	1	Dentro de termino:Felicitacion		ALCIDES GELVES
20253300104602	Buzon de Sugerencias	09/05/2025 11:55:07	23/05/2025	11	10	1	Dentro de termino:Felicitacion		ARGEN DES LEON REYES
20253300104612	Buzon de Sugerencias	09/05/2025 12:04:55	23/05/2025	11	10	1	Dentro de termino:Felicitación		MAYLEN ALEXANDRA GOMEZ PINO
20253300116002	Buzon de Sugerencias	23/05/2025 13:40:03	29/05/2025	5	4	1	Dentro de termino:Sugerencia		NO APLICA NO APLICA
20253300109812	Buzon de Sugerencias	16/05/2025 09:41:01	03/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitacion		Deisy Ruiz
20253300109822	Buzon de Sugerencias	16/05/2025 09:55:10	03/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitación		FANNY JURADO
20253300109872	Buzon de Sugerencias	16/05/2025 10:15:40	03/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitacion		MARIA EUGENIA CAMARGO
20253300109882	Buzon de Sugerencias	16/05/2025 10:21:35	03/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitación		MARIA EUGENIA CAMARGO
20253300109902	Buzon de Sugerencias	16/05/2025 10:26:45	03/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitación		NO APLICA NO APLICA
20253300109912	Buzon de Sugerencias	16/05/2025 10:32:17	03/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitacion		SERGIO BOHORQUEZ
20253300109942	Buzon de Sugerencias	16/05/2025 10:42:02	26/05/2025	7	6	1	Dentro de termino:Sugerencia		MARTHA MEDINA
20253300109972	Buzon de Sugerencias	16/05/2025 10:47:04	03/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitacion		DENNYS MACHADO
20253300115992	Buzon de Sugerencias	23/05/2025 13:36:58	10/06/2025	12	11	1	Dentro de termino:Felicitacion		LILIANA CAROLOINA PARADA
20252000117082	Internet	26/05/2025 11:02:05	28/05/2025	3	2	1	Dentro de termino:Petición		SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL SSM TAIZORTEGA

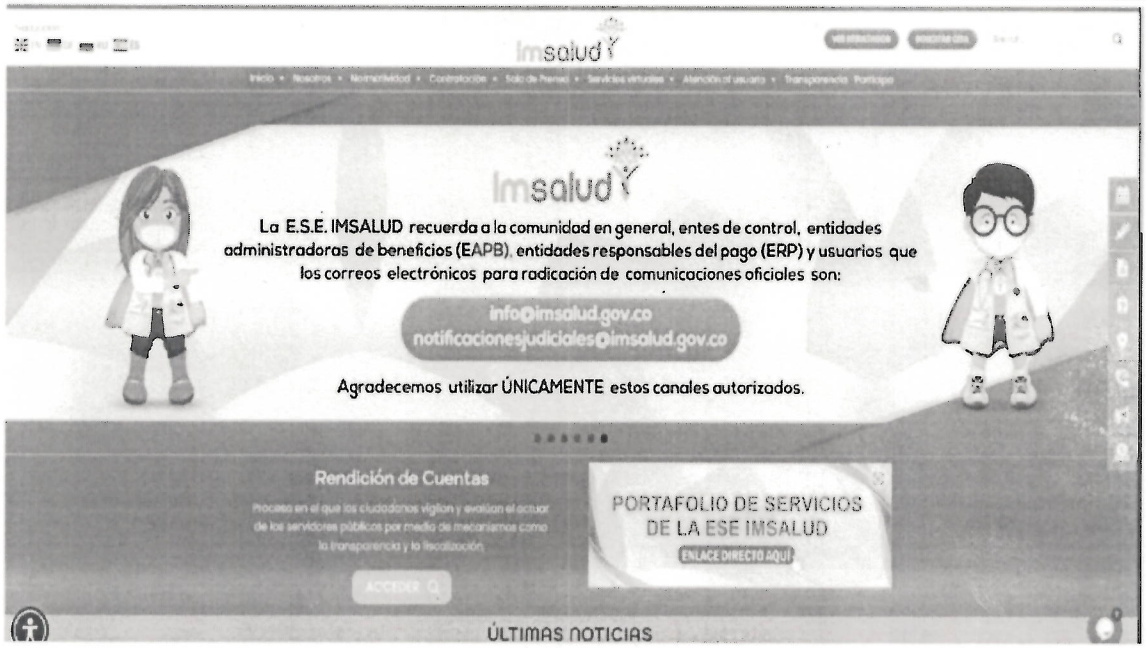
1. OBJETIVO:

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



1. INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Imsalud

MISIÓN

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

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

VISIÓN

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

PROPUESTA DE VALOR

Imsalud

2024 - 2027

ESE 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.
- **ÁGIL** Agilidad y prontitud en lo que se debe hacer

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. EJES DE ACREDITACIÓN

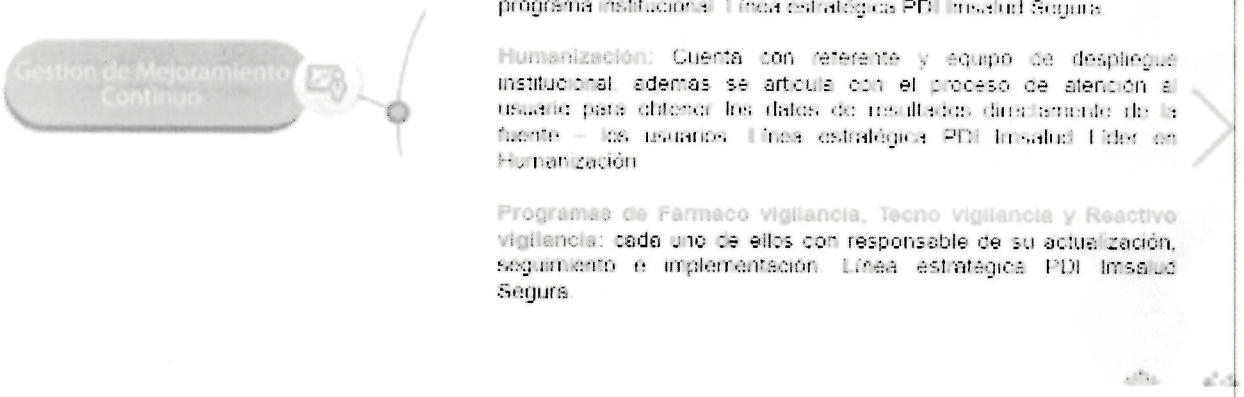


Con esta inicitiva se busca dara fortalecimiento al buen servicio de salud para la comunidad contando con siete (7) ejes de los cuales se ejecutan cada ves que el usuario visita su IPS / UBA para el servicio que este requiere.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Principales Mejoras del Grupo de Estándar de Direccionamiento



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

HUMANIZACIÓN : Hace parte del Trato Digno y lineas estrategicas en la atención del paciente.

PROGRAMAS DE FARMACOVIGILANCIA, TECNO VIGILANCIA Y REACTIVO VIGILANCIA: La responsabilidad de su actualización y seguimiento linea estrategica PDI Imsalud Segura.

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

Si desea obtener mayor información comuníquese con el Invima a:
tecnoyreactivo@invima.gov.co
En los siguientes enlaces podrá acceder directamente a la información de su interés en la página web del Invima.

Realizar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias Consultar registros sanitarios
Realizar reportes en línea de eventos adversos
Farmacovigilancia Reactivovigilancia
Tecnovigilancia.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En los dias 17 al 20 de junio se llevo a cabo la feria de "VIBRA IMSALUD" en la cual participaron todos los colaboredores que hacen parte de este gran equipo de nuestra ESE IMSALUD liderada por el Gerente. El DR JAVIER ORLANDO PRIETO.

Se vivio parte de una experiencia en conocimiento de cada uno de los diferentes STANS con motivaciones, premios y participación en los manejos de diferentes oficinas de las que hacemos parte, se obtubo gran conocimiento por parte de cada oficina con planes estraticos y grandes logros.

Se comparte de numero de linea **WHATSAPP 3143644500** donde se informa la atención de lunes a viernes de 7:00 am - 3:00pm.
Como tambien la nueva dirección donde recibiran su atención del servicio, Manzana J3 Lote 9 Barrio Atalaya con el mismi horario que se venia atendiendo actualamente.



Imsalud Chatcenter EMSITEL

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

4. LINEA ETICA DE COBRO INDEVIDO

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



1. Página Web



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

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

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

Cursos abiertos para toda la población

Las PQRS Pueden ser anónimas

Se invita a visiatar nuestra pagimna WEB en la cual se econtraran TRAMITES Y SERVICIOS para el beneficio de todos los Usuarios al momento de recibirlos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se invita a visiatar nuestra pagimna WEB en la cual se econtraran TRAMITES Y SERVICIOS para el beneficio de todos los Usuarios al momento de recibirlos.



PROPOSICIONES Y VARIOS

1. Se esta fallando el call center para la asignación de citas por medio dell WATHASSAP seria bueno que mejorara este servicio para todos los usuarios y no tener quejas ni incovenientes al momento de requerir este servicio.
2. Se reitera la carpa para el sol y la lluvia en la proteccion y el bienestar de los usuarios.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21/06/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
ZULY IBARRA	60345073	3134994402	
LUCYMAR CHIRINOS	PT 5058963	3138142216	

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
BLANCA LUDY RODRIGUEZ DUARTE	60361520	3116749843	Blanca Ludy Rodriguez

ADJUNTO EVIDENCIA FOTOGRAFICA





FECHA:	**24 JUNIO -2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30pm**
UBA/IPS:	**IPS SEVILLA**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la asociación de usuarios correspondiente al mes de JUNIO 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 PQRSDF
7. Procedimiento y tramites de PQRSDF
8. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
9. Proposiciones y varios.
10. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

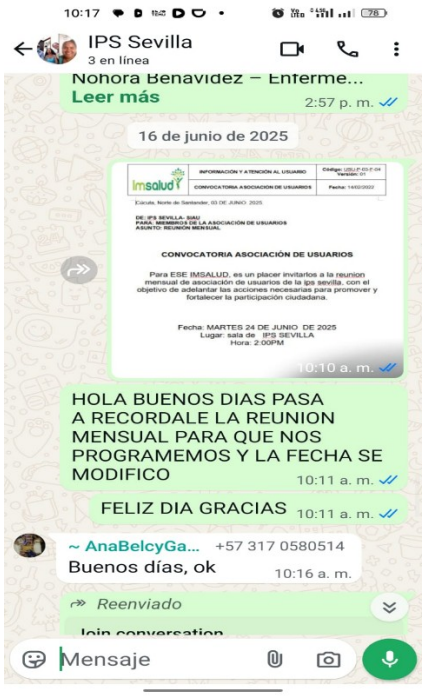
Siendo las 2:00 PM del día 24 JUNIO de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SEVILLA con el siguiente orden del día:

1. Se llama alista 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 2 integrantes el señor Juan Bautista Rios, Ana Belcy Garcia.

2. Se dio lectura y aprobación al acta anterior. Se aprueba acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para su respectivo seguimiento por parte de los integrantes de la Asociación de usuarios a la proposiciones, varios y demás aspectos consignados en la misma. Por la cual se da aprobación sin novedad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategia para vincular nuevos integrantes a la asociación de usuarios: mediante charlas diarias, orientaciones individuales en sala de espera se realiza la invitación para hacer parte de la Asociación de usuarios ademas se deja constancia en acta que se socializara en charlas diarias a los usuarios y se ubicara información en la cartelera informativa a si mismo se deja por escrito los requisitos cuales son los requisitos para ser miembro de la Asociación de usuarios

REQUISITOS

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

5.Temática consensuada: socialización de los derechos y deberes, tramites, portafolio de servicio de la ESE IMSALUD temas de sistema general de seguridad social en salud a si mismo se socializo y retroalimento el INFORME MENSUAL DE PQRSDF en la reunión mensual con la asociación de usuarios de la IPS.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

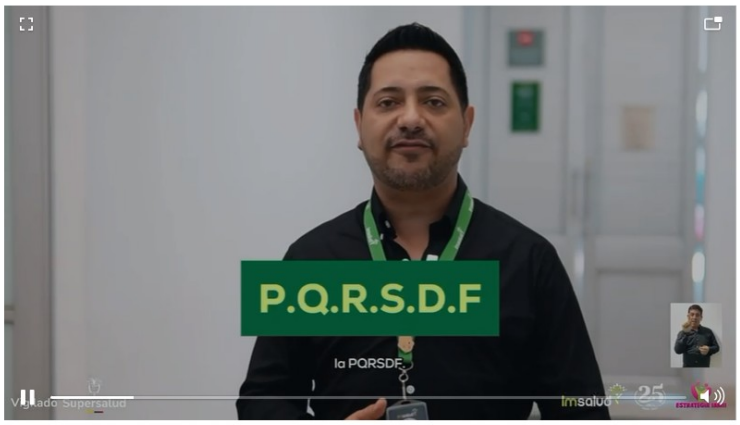
Se explica a los usuarios de la asociación asistente detalladamente cada derecho y cada deber por la referente en humanización Carla Marcuchi. Mediante un video educativo.



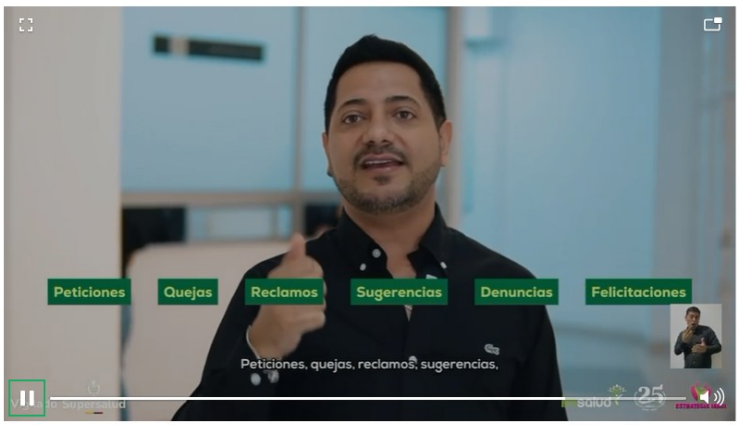
Se explica informe de incidencia de PQRSDF MES DE ABRIL DEL 2025 INFORME CON SU OBJETIVO: (Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuales, porcentajes por dependencias y e cumplimiento en términos de ley, % de PQRSDF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Se proyecto el video de la ESE IMSALUD donde se explica el concepto de cada letra PQRSDF y los términos para dar respuesta







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7.Se socializo con la asociación los tiempos de respuesta de las PQRSDF

5.1. TIEMPOS DE RESPUESTA (Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la SUPERSALUD)

CLASE	TIEMPO LEGAL MÁXIMO DE RESPUESTA
Petición General	15 días hábiles
Petición de información o documentos	10 días hábiles

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 11

CLASE	TIEMPO LEGAL MÁXIMO DE RESPUESTA
Petición de historia clínica priorizada	03 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo general	15 días hábiles
Reclamo de riesgo simple	72 horas corridas
Reclamo de riesgo priorizado	48 horas corridas
Reclamo de riesgo vital	24 horas corridas
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Felicitaciones	N/A

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializo informe de incidencias de PQRSDF del mes de abril donde se evidencia que el área de facturación.



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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	05	Mes	04	Año	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL VIGENCIA 2025
NÚMERO DEL INFORME	05
OBJETIVO	Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes
DIRIGIDO A	JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA **Gerente E.SE IMSALUD** VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS **Subgerente De Atención En Salud** ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN **Subgerente Administrativo y Financiero** **JEFES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD** **COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS**

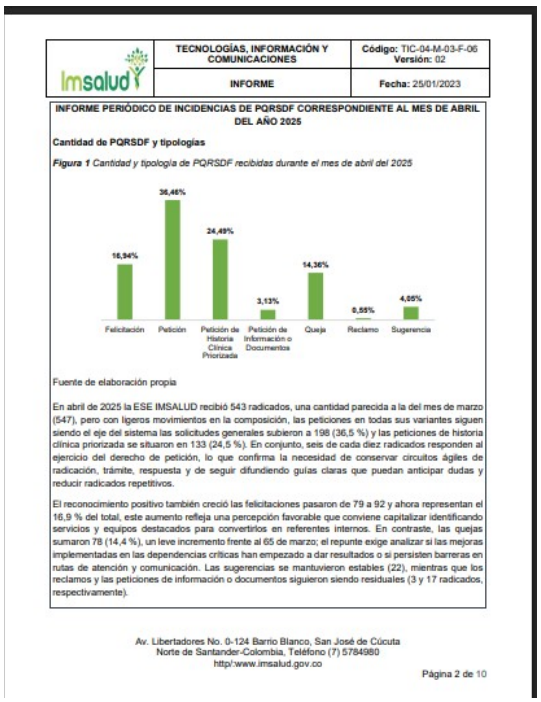
Contenido:

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

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

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 10



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

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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

Fuente de elaboración propia

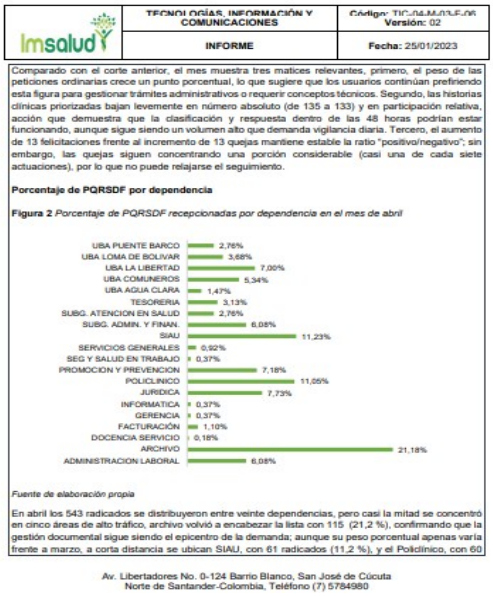
En abril de 2025 la ESE IMSALUD recibió 543 radicados, una cantidad parecida a la del mes de marzo (547), pero con ligeros movimientos en la composición, las peticiones en todas sus variantes siguen siendo el eje del sistema las solicitudes generales subieron a 198 (36,5 %) y las peticiones de historia clínica priorizada se situaron en 133 (24,5 %). En conjunto, seis de cada diez radicados responden al ejercicio del derecho de petición, lo que confirma la necesidad de conservar circuitos ágiles de radicación, trámite, respuesta y de seguir difundiendo guías claras que puedan anticipar dudas y reducir radicados repetitivos.

El reconocimiento positivo también creció las felicitaciones pasaron de 79 a 92 y ahora representan el 16,9 % del total, este aumento refleja una percepción favorable que conviene capitalizar identificando servicios y equipos destacados para convertirlos en referentes internos. En contraste, las quejas sumaron 78 (14,4 %), un leve incremento frente al 65 de marzo; el repunte exige analizar si las mejoras implementadas en las dependencias críticas han empezado a dar resultados o si persisten barreras en rutas de atención y comunicación. Las sugerencias se mantuvieron estables (22), mientras que los reclamos y las peticiones de información o documentos siguieron siendo residuales (3 y 17 radicados, respectivamente).

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

Página 2 de 10

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Comparado con el corte anterior, el mes muestra tres matices relevantes, primero, el peso de las peticiones ordinarias crece un punto porcentual, lo que sugiere que los usuarios continúan prefiriendo esta figura para gestionar trámites administrativos o requerir conceptos técnicos. Segundo, las historias clínicas priorizadas bajan levemente en número absoluto (de 135 a 133) y en participación relativa, acción que demuestra que la clasificación y respuesta dentro de las 48 horas podrían estar funcionando, aunque sigue siendo un volumen alto que demanda vigilancia diaria. Tercero, el aumento de 13 felicitaciones frente al incremento de 13 quejas mantiene estable la ratio "positivo/negativo"; sin embargo, las quejas siguen concentrando una porción considerable (casi una de cada siete actuaciones), por lo que no puede relajarse el seguimiento.

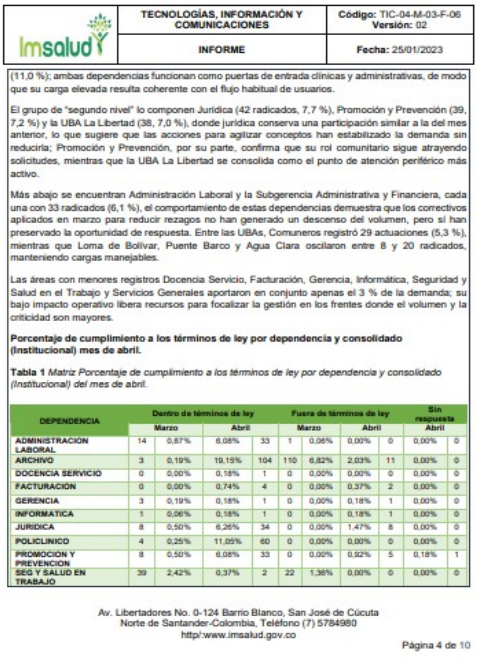
Porcentaje de PQRSDF por dependencia

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

Fuente de elaboración propia

En abril los 543 radicados se distribuyeron entre veinte dependencias, pero casi la mitad se concentró en cinco áreas de alto tráfico, archivo volvió a encabezar la lista con 115 (21,2 %), confirmando que la gestión documental sigue siendo el epicentro de la demanda; aunque su peso porcentual apenas varía frente a marzo, a corta distancia se ubican SIAU, con 61 radicados (11,2 %), y el Policlínico, con 60

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980



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

(11,0 %); ambas dependencias funcionan como puertas de entrada clínicas y administrativas, de modo que su carga elevada resulta coherente con el flujo habitual de usuarios.

El grupo de "segundo nivel" lo componen Jurídica (42 radicados, 7,7 %), Promoción y Prevención (39, 7,2 %) y la UBA La Libertad (38, 7,0 %), donde jurídica conserva una participación similar a la del mes anterior, lo que sugiere que las acciones para agilizar conceptos han estabilizado la demanda sin reducirla; Promoción y Prevención, por su parte, confirma que su rol comunitario sigue atrayendo solicitudes, mientras que la UBA La Libertad se consolida como el punto de atención periférico más activo.

Más abajo se encuentran Administración Laboral y la Subgerencia Administrativa y Financiera, cada una con 33 radicados (6,1 %), el comportamiento de estas dependencias demuestra que los correctivos aplicados en marzo para reducir rezagos no han generado un descenso del volumen, pero sí han preservado la oportunidad de respuesta. Entre las UBAs, Comuneros registró 29 actuaciones (5,3 %), mientras que Loma de Bolívar, Puente Barco y Agua Clara oscilaron entre 8 y 20 radicados, manteniendo cargas manejables.

Las áreas con menores registros Docencia Servicio, Facturación, Gerencia, Informática, Seguridad y Salud en el Trabajo y Servicios Generales aportaron en conjunto apenas el 3 % de la demanda; su bajo impacto operativo libera recursos para focalizar la gestión en los frentes donde el volumen y la criticidad son mayores.

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

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

DEPENDENCIA	Dentro de términos de ley				Fuera de términos de ley				Sin respuesta	
	Marzo		Abril		Marzo		Abril		Abril	
ADMINISTRACION LABORAL	14	0,87%	6,08%	33	1	0,06%	0,00%	0	0,00%	0
ARCHIVO	3	0,19%	19,15%	104	110	6,82%	2,03%	11	0,00%	0
DOCENCIA SERVICIO	0	0,00%	0,18%	1	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0
FACTURACION	0	0,00%	0,74%	4	0	0,00%	0,37%	2	0,00%	0
GERENCIA	3	0,19%	0,18%	1	0	0,00%	0,18%	1	0,00%	0
INFORMATICA	1	0,06%	0,18%	1	0	0,00%	0,18%	1	0,00%	0
JURIDICA	8	0,50%	6,26%	34	0	0,00%	1,47%	8	0,00%	0
POLICLINICO	4	0,25%	11,05%	60	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0
PROMOCION Y PREVENCION	8	0,50%	6,08%	33	0	0,00%	0,92%	5	0,18%	1
SEG Y SALUD EN TRABAJO	39	2,42%	0,37%	2	22	1,36%	0,00%	0	0,00%	0

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

Página 4 de 10

7.se programa próxima reunión según el cronograma de reunión mensual de las asociaciones y sus fechas tentativas, se explica que se le estará avisando el próximo encuentro del 2025via WhatsAPP.

8. **EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Se da por finalizada la reunión a las 5:30 pm sin novedad.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se realizará la convocatoria con anterioridad además se tendrá en cuenta el horario y cronograma establecido con anterioridad. Se propuso capacitación de lenguaje de señas.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26 DE JULIO 025**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Ana Belcy García Villamizar	60 341339	3170580514	ANA BELCY GARCÍA
Juan Bautista Ríos	13.356749		
Erika y. Canedo a.	1.090.367.705	3112054950	

Powered by CamScanner

FECHA:	**25 DE JUNIO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**6**
HORA INICIO:	**9 :00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

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

Agenda

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

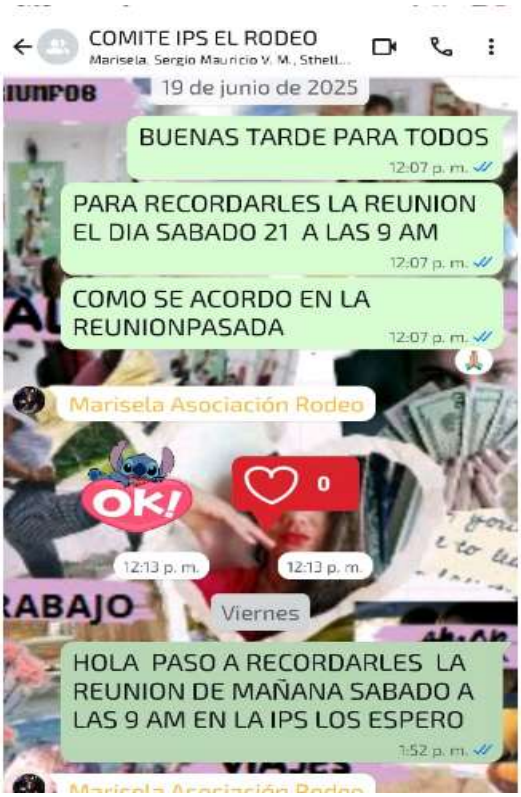
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9 am del día 25 de JUNIO 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 RAMÍREZ y la señora MARISELA GUERRERO,se anexan pantallazos de WhatsApp invitando a los miembros de la asociación a la reunión mensual
2. Lectura Aprobación del acta anterior, Se aprueba el acta anterior

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

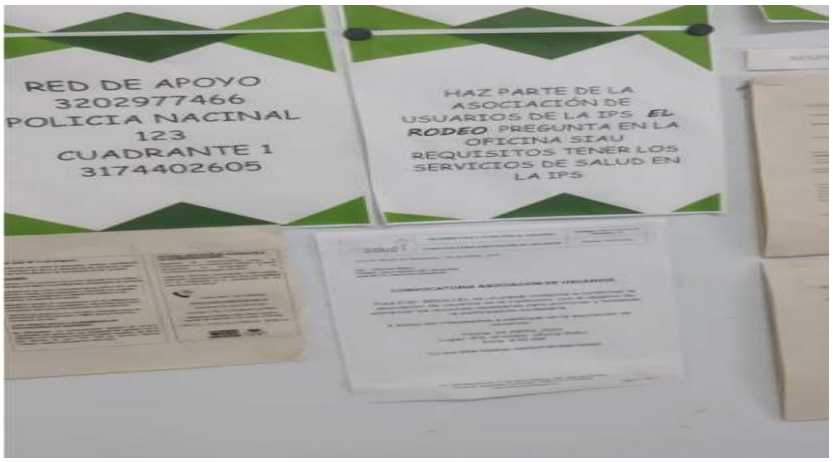
Invitar a nuevos miembros a una Asociación de Usuarios de Servicios de Salud es fundamental para fortalecer la participación y lograr un impacto significativo en la mejora de los servicios. Aquí te presento algunas estrategias y medios efectivos para invitar a nuevos miembros:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

salud, donde se invitan a los participantes a unirse a la asociación al final del evento.

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



5.Temática Consensuada El propósito de la reunión fue dialogar sobre los servicios proporcionados por la IPS, abordar inquietudes y sugerencias de los usuarios, y establecer acciones para mejorar la calidad del servicio y la experiencia de los pacientes,este mes se les socializo ademas del informe de PQRSDF el fortalecimiento de la asociación de usuarios

5.1 OBJETIVO DE LA SOCIALIZACIÓN

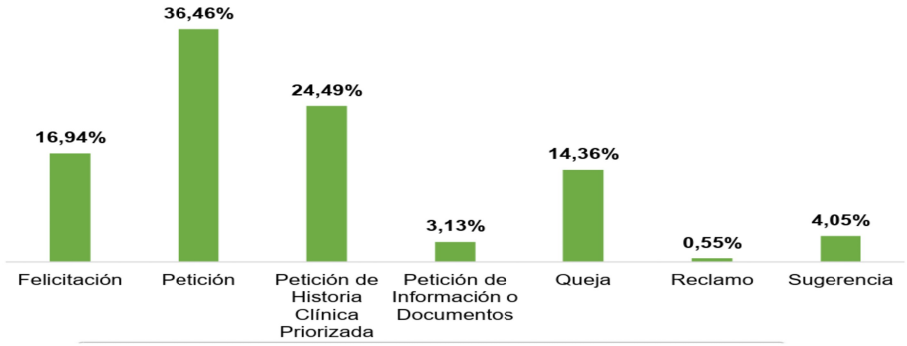
Durante el mes de abril de 2025, la ESE IMSALUD recibió un total de 543 radicados correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). La mayoría correspondió a peticiones generales (36,5 %) y de historia clínica priorizada (24,5 %), seguidas por felicitaciones (16,9 %) y quejas (14,4 %).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Los canales de recepción más utilizados fueron:

- Correo electrónico (59,3 %)
- Buzón de sugerencias (22,8 %)
- Atención presencial (13,6 %)

En cuanto al cumplimiento de los términos legales, el 86,9 % de los radicados fueron respondidos oportunamente, mostrando una mejora frente al mes anterior (75,5 %). Las principales áreas de concentración de PQRSDF fueron Archivo (21,2 %), SIAU (11,2 %) y Policlínico (11,0 %).

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

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

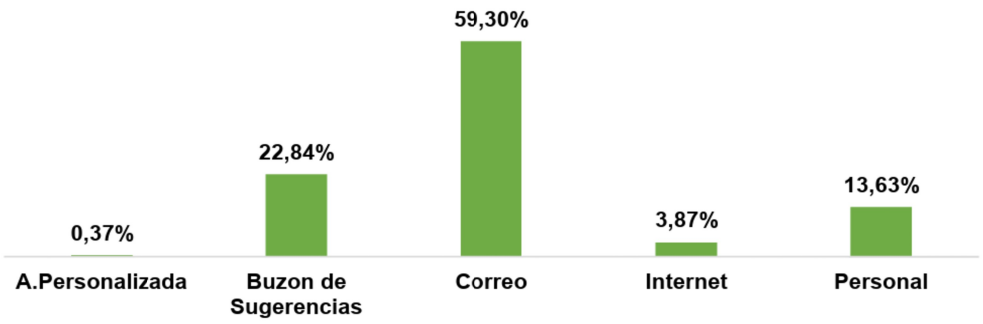
DEPENDENCIA	Dentro de términos de ley				Fuera de términos de ley				Sin respuesta	
	Marzo		Abril		Marzo		Abril		Abril	
ADMINISTRACION LABORAL	14	0,87%	6,08%	33	1	0,06%	0,00%	0	0,00%	0
ARCHIVO	3	0,19%	19,15%	104	110	6,82%	2,03%	11	0,00%	0
DOCENCIA SERVICIO	0	0,00%	0,18%	1	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0
FACTURACIÓN	0	0,00%	0,74%	4	0	0,00%	0,37%	2	0,00%	0
GERENCIA	3	0,19%	0,18%	1	0	0,00%	0,18%	1	0,00%	0
INFORMATICA	1	0,06%	0,18%	1	0	0,00%	0,18%	1	0,00%	0
JURIDICA	8	0,50%	6,26%	34	0	0,00%	1,47%	8	0,00%	0
POLICLINICO	4	0,25%	11,05%	60	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0
PROMOCION Y PREVENCION	8	0,50%	6,08%	33	0	0,00%	0,92%	5	0,18%	1
SEG Y SALUD EN TRABAJO	39	2,42%	0,37%	2	22	1,36%	0,00%	0	0,00%	0

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las causas más comunes de las PQRSDF estuvieron relacionadas con:

- Trámites administrativos (52,6 %)
- Procesos clínicos (22,4 %)
- Recursos humanos (15,4 %)

Figura 5 *Medios de recepción de las PQRSDF.*



Se destaca el incremento en las felicitaciones y una leve disminución en las inconformidades relacionadas con aseguramiento. No obstante, se identificó mora en la respuesta en dependencias como la Subgerencia Administrativa y Financiera, UBA Puente Barco y Promoción y Prevención, lo cual requiere acciones correctivas para evitar retrocesos.

El informe de PQRSDF del mes de abril evidencia avances significativos en la gestión institucional de la ESE IMSALUD, especialmente en el cumplimiento de los términos legales de respuesta, que alcanzó un 86,9 %, lo cual representa una mejora sustancial frente al mes anterior. La disminución de radicados vencidos (de 134 a 59) refleja un esfuerzo efectivo por parte de varias dependencias, en especial el área de Archivo, que logró una reducción notoria en la mora.
Sin embargo, persisten desafíos importantes, ya que la mora se trasladó a otras dependencias como la Subgerencia Administrativa y Financiera, UBA Puente Barco y Promoción y Prevención, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos internos de seguimiento y respuesta oportuna.

Las PQRSDF de tipo administrativo siguen representando más de la mitad de las solicitudes, lo que indica una carga elevada en trámites documentales y necesidad de simplificación. Por otra parte, el incremento en las felicitaciones (16,9 %) es una

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
señal positiva del reconocimiento de los usuarios a la atención recibida, aunque el leve aumento en quejas (14,4 %) reafirma que la percepción de calidad aún debe consolidarse. En conclusión, abril fue un mes de avances en oportunidad de respuesta y percepción positiva por parte de los usuarios, pero es imprescindible mantener acciones de mejora continua, especialmente en las áreas críticas que presentaron rezagos, para asegurar una atención eficaz, humanizada y centrada en el usuario m Como Asociación de Usuarios, este espacio reafirma nuestra responsabilidad en el control social, la defensa de los derechos en salud y la promoción de una participación activa y organizada. Para cumplir eficazmente este rol, es fundamental que fortalezcamos nuestras capacidades internas, promovamos la formación continua y mantengamos una comunicación fluida con las autoridades de salud y con la comunidad. Este ejercicio demuestra que la participación ciudadana no es solo un derecho, sino una herramienta poderosa para mejorar los servicios de salud y garantizar que se preste atención con calidad, equidad y oportunidad. Debido a esto debemos enfocarnos en algunos temas para que nuestra Asociación cada día crezca mas **¿Qué papel cumple la Asociación de Usuarios?** • Representamos a los usuarios ante la institución. • Vigilamos la calidad en la prestación de los servicios. • Promovemos la defensa de los derechos en salud. • Proponemos mejoras con base en las necesidades identificadas. 3. **¿Cómo podemos fortalecernos? (según la Política de Participación Social en Salud)** • Formalización y actualización de nuestra asociación. • Capacitación continua en derechos, veeduría y participación. • Diseño de un plan de trabajo anual con actividades comunitarias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Participación activa en espacios de control social y mesas de salud.
- Ejercicio de veeduría ciudadana en la gestión de las PQRSDF.
- Promoción de la transparencia y rendición de cuentas.

Por este motivo hemos venido en el trascurso de este semestre socializando los informes de la PQRSDF de la ESE Imsalud y capacitando los en temas que los fortalezcan como asociación y esto a venido de la mano con la secretaria de salud municipal e internamente de nuestra institución para de esta manera garantizar transparencia

Se programa próxima reunión para el día el día 25 de julio 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:	**25 JULIO 2025 9 am**

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
Zulay Ramirez.	60387962	3175640769	Zulay Ramirez
Mariscla Guerrero	60449672	3232288687	Marisela G
Kelly Cocho	60412732	3214503987	

Powered by CamScanner

FECHA:	**06 DE JUNIO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**6**
HORA INICIO:	**3 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:50 PM**
UBA/IPS:	**IPS EL CONTENTO**		

Objetivo de la reunión:	**REALIZAR LA REUNION CON LA ASOCIACION DE USUARIOS CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 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, SOCIALIZACION YRETROALIMENACION MENSUAL DE PQRSDF
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 3 pm del dia 06 de JUNIO de la anualidad 2025 se da inicio a la reunión de asociación de usuarios de la IPS EL CONTENTO con el siguiente orden del día.

1. **Llamado a lista:** Asisten 6 miembros de la asociación de usuarios a a reunión de asociación en la secretaria de salud para los miembros de la UBA PUENTE BARCO Y SUS IPS.
2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** se aprueba el acta anterior.
3. **Medios de convocatoria:** se convocan por el grupo de WhatsApp de la asociación de la IPS
4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes de la asociación de usuarios:** en las charlas diarias se promueve la participación comunitaria
5. **Socialización de temas de interés:** este mes se tocaron temas de participación ciudadana esta reunión estuvo dirigida por la secretaria de salud, además se socializan las PQRSDF del mes de abril

- Se enfatiza la necesidad de que la comunidad conozca sus derechos.
- Se menciona la importancia de orientar a los usuarios sobre el sistema de salud y los pasos para acceder a servicios.
- Se identifican problemáticas como desinformación y dificultades de acceso.
- Se señala que algunos usuarios no han podido cambiar de EPS o acceder a tratamientos por falta de información.

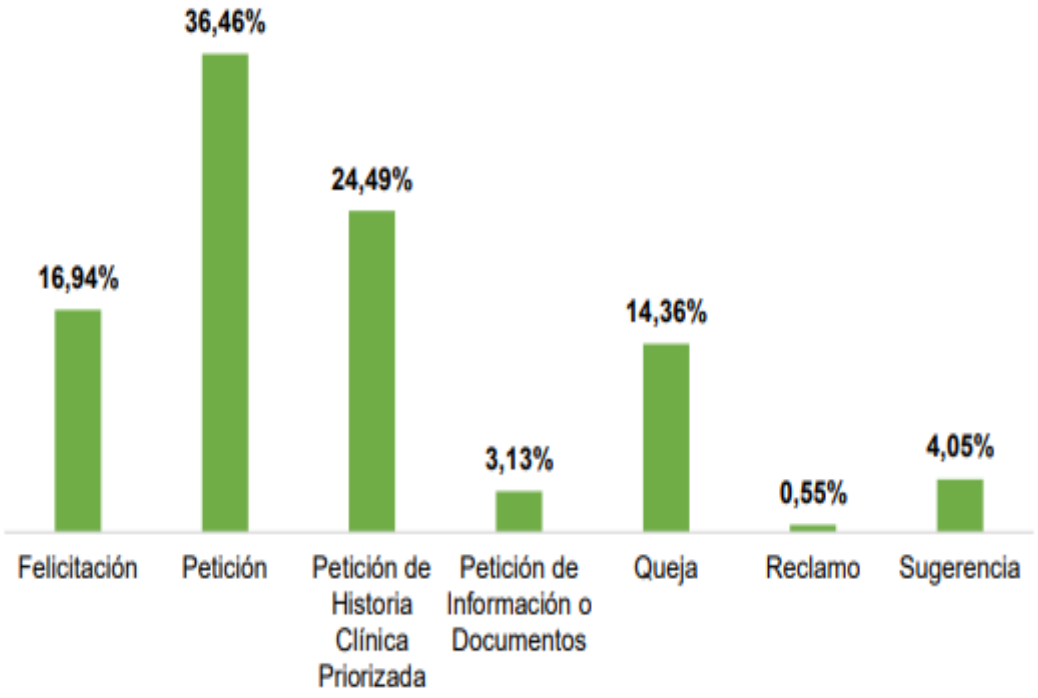
- Fortalecer la comunicación con usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Realizar jornadas informativas.
- Apoyar a quienes necesiten ayuda con el sistema de salud.
- Realizar seguimiento a casos especiales**.**

La reunión realizada el 6 de junio de 2025 por la secretaria de salud de la Asociación de Usuarios permitió identificar aspectos fundamentales para el fortalecimiento de la participación comunitaria en salud. Durante el encuentro se abordaron temas clave como la actualización normativa, la orientación a los usuarios sobre sus derechos, y la necesidad de mejorar el acceso y uso adecuado de los servicios del sistema de salud. Se destacó la importancia de continuar promoviendo estrategias de comunicación directa con los afiliados, como llamadas telefónicas y jornadas informativas, que permitan resolver dudas, apoyar trámites y aumentar la vinculación activa de los usuarios. Los compromisos adquiridos apuntan a seguir fortaleciendo el rol de la Asociación como puente entre la comunidad y las instituciones prestadoras de salud.

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



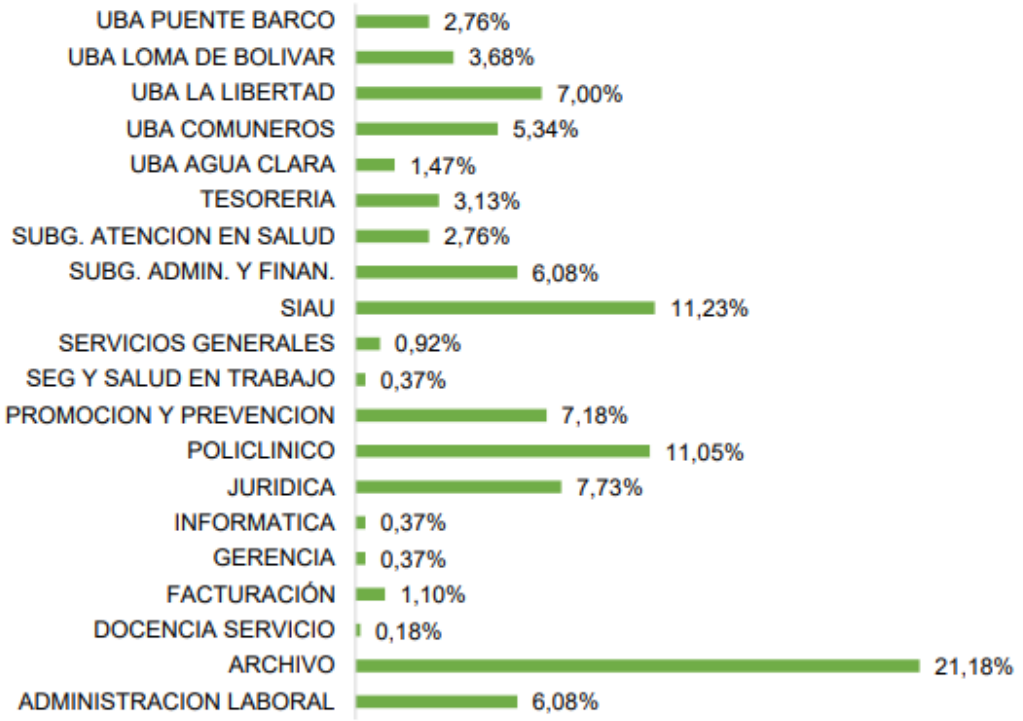
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante el mes de abril de 2025, la E.S.E. IMSALUD mostró una **mejora significativa en la gestión de las PQRSDF**, aumentando el cumplimiento de respuestas dentro del término legal al 86,9 %, lo que refleja el efecto positivo de las acciones correctivas implementadas en marzo. Destaca especialmente el avance del área de Archivo, que redujo su mora en un 90 %, y del Policlínico, que pasó a resolver todos sus casos sin retrasos. Sin embargo, se evidenció una **redistribución del rezago** hacia otras dependencias como la Subgerencia Administrativa y Financiera, UBA Puente Barco y Promoción y Prevención, que ahora requieren seguimiento prioritario.

El **correo electrónico** sigue siendo el canal de recepción más utilizado (59 %), aunque se observa un aumento en el uso de la ventanilla web, lo cual es un indicador positivo de transformación digital. En cuanto a los motivos de los radicados, las **quejas administrativas y sobre procesos clínicos** representaron más del 75 % del total, lo que resalta la necesidad de **fortalecer la simplificación de trámites**, mejorar los **tiempos y rutas de atención**, e impulsar la **formación en atención humanizada**.

Finalmente, el aumento en felicitaciones (92 casos) sugiere una **mejor percepción por parte de los usuarios**, aunque el leve crecimiento en quejas (78) advierte que la **calidad del servicio continúa bajo observación**. La consolidación de procesos internos de seguimiento será clave para evitar retrocesos y sostener la mejora alcanzada.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

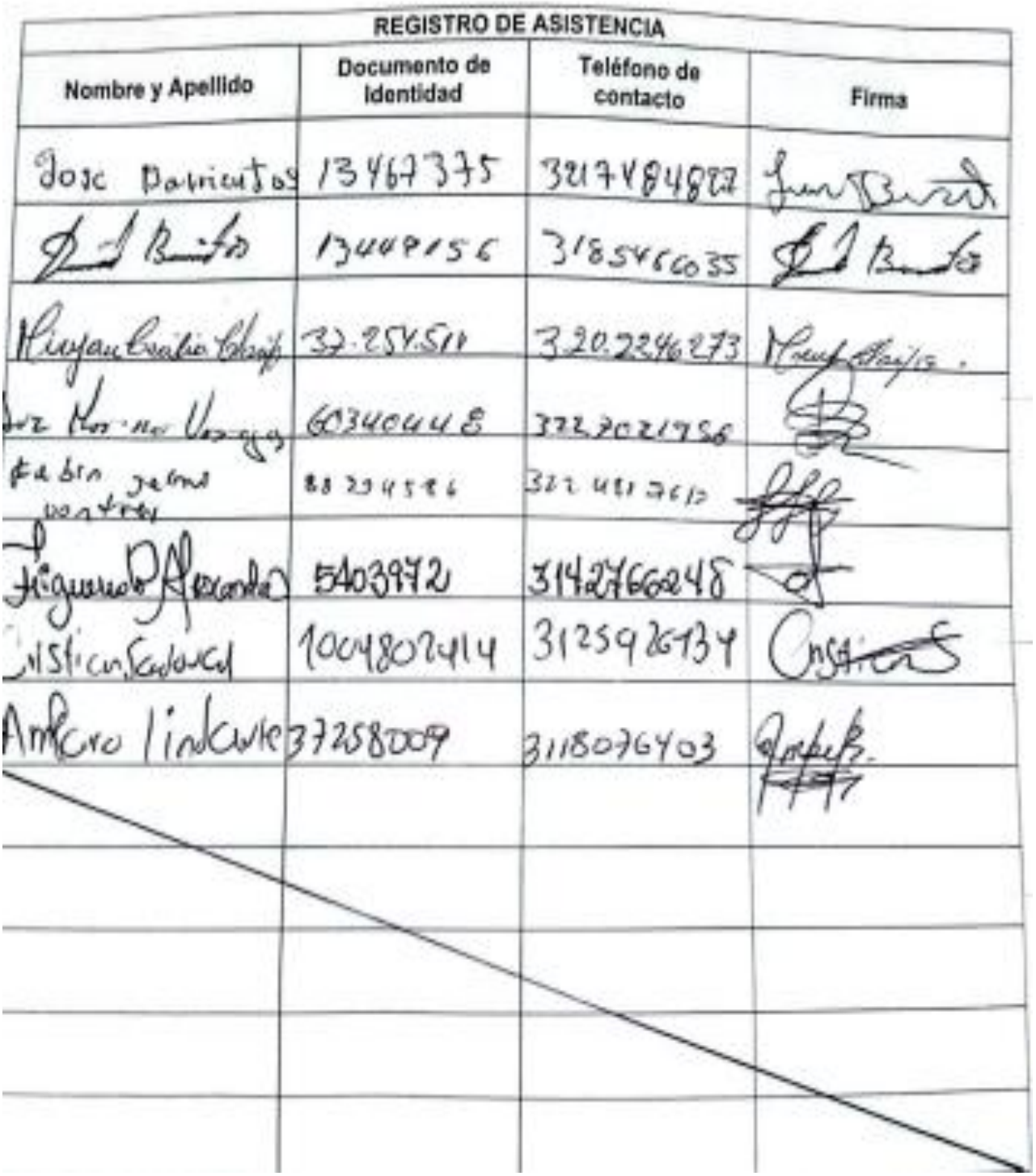
6. Dentro de los Compromisos Pactados en el mes anterior con la asociación de usuarios se dejaron compromisos pactados; nos de ellos son la Implementación del aire acondicionado en el consultorio 2 (No se ha Cumplido) , Adicionar n ventilador Extra en la Sala de espera de la IPS (No se ha cumplido) asi como volver a retomar el servicio de vacunación en la IPS (Pendiente en Confirmación)
7. No se realizan proposiciones este mes quedan pendientes la del mes anterior
   Siendo las 3:50 pm se da por terminada la reunión
8. Evidencia fotografía





PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Julio 2025**



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jose Patricios	13467375	3217484827	
	13449156	3185466035	
	37.254.511	3.20.2246273	
	60340448	3222021756	
	88234586	322 481 2612	
	5403972	3142766248	
	1004802414	3125926134	
	37258009	3118076403	

FECHA:	**26/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**8 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9 AM**
UBA/IPS:	**IPS BOCONO**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión de asociación de usuarios del mes de JUNIO 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. Capacitación página WEB- servicios digitales ESE IMSALUD
8. Capacitación secretaria de salud.
9. Proposiciones y varios.
10. Evidencia fotográfica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de la IPS BOCONO, siendo las 8 am con el personal convocado. Posterior a esto se da la bienvenida para todos los integrantes.

1. Llamado a lista

- Mabel García
- Hugo Barrera
- Lizbeth García
- Alejandra Trabajadora Social – Secretaria de salud
- María Gabriela Veloza (SIAU)

La usuaria Erika Cortez no pudo asistir por motivo de trabajo en Venezuela.

2. ***Lectura y aprobación del acta anterior:*** Se dio lectura del acta anterior en el cual sigue quedando como compromiso incentivar más usuarios a la asociación, también

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

aprenderse los deberes y derechos de los usuarios.

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

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

4. ***Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:*** En las charlas educativas se menciona la importancia de fortalecer la asociación, en la cartelera informativa está plasmado la invitación y con la asociación se indicó el compromiso de vincular nuevos integrantes. Realizar la convocatoria con cada EDIL, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL o MADRES FAMI que tengan vecinos o usuarios que quieran hacer parte de la ASOCIACIÓN

5. ***Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud:***
Se socializaron con los asistentes los derechos y deberes que tienen los usuarios de la ESE IMSALUD, así como las políticas de humanización recalcando que tanto el usuario como el colaborador deben basarse en la satisfacción de sentir respeto, buen trato, mejorando la comunicación asertiva y empatía con el paciente.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

   En el mes anterior no hubo sugerencias acerca de la prestación del servicio de la IPS BOCONO

7. ***Capacitación página WEB- servicios digitales ESE IMSALUD***

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

SOLICITUD DE HISTORIACLINICA

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD:

Se realizo la reunion con la trabajadora social Alejandra de la secretaria de salud quien hizo una charla para los usuarios, realizandoles una encuesta para poder saber que pensaba cada un respecto a los servicios brindados en la ips de bocono. Cada uno de ellos pudo dar su punto de vista y exponer sus inconformidades.

9. Preposiciones y Varios

fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y madres Fami.

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

10. Evidencia fotográfica



PROPOSICIONES Y VARIOS
✓ Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y madres Fami. ✓ En el momento no tuvieron alguno sugerencia frente a la prestación de servicios de la ESE IMSALUD.
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: **15-JULIO-2025**

Listado de asistencia:

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Hugo G Barrera G	7090409783	3222840548	Hugo G Barrera G
Lizbeth Garcia R	37.393.363	3026672086	
Maria Gabriela Veloza	1090510743	3003913335.	Gabriela V. M.
Maria A. Peña	1090437593	304 665 64 74	

FECHA:	**16/062025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**6**
HORA INICIO:	**02:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03::30 pm**
UBA/IPS:	**IPS CLARET**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la Asociación de usuarios correspondiente al mes de Junio 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.

Siendo las 02:00 pm del dia Lunes 16 de Junio del año 2025, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS Claret en la sala de espera de odontología.

1. se realiza llamado de asistencia a los miembros de la asociación de usuarios, en donde asisten los siguientes usuarios:

1) YAMILE AVENDAÑO
2) ELDA XIOMARA RUIZ
3) JUDITH ORTIZ
4) ROSA GLADYS BARAJAS
5) LILIANA BLANCO PUERTO,
6) MIRYAM ACOSTA,
7) EMMARY MILLAN,
8) JOSE TRINIDAD CALVO Y
9) JESUS ENRIQUE ARIAS (PRESIDENTE DE LA J.A.C)
   quien desafortunadamente abandona la asociación es la Sra MARIELA ALQUILAR VARGAS

2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Se presenta la promotora Siau Kellys Beltran, acompañada del lider de la Asociacion de Usuarios EDWIN CEPEDA

4. Se socializa con la asociación y los presentes la importancia de vincular a la población migrante. Para este mes de junio se cumplio la meta de vincular a una migrante a la Asociacion ella es la SRA EMMARY MILLAN, Ya se cuenta con el personal adulto mayor, en la IPS CLARET. Por el momento no se convocaran a mas usuarios a que hagan parte de la asociación; hasta el momento contamos con 8 /ocho) usuarios. Tambien se les recordó que hay requisitos que deben cumplir para pertenecer a la asociacion.
• 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.

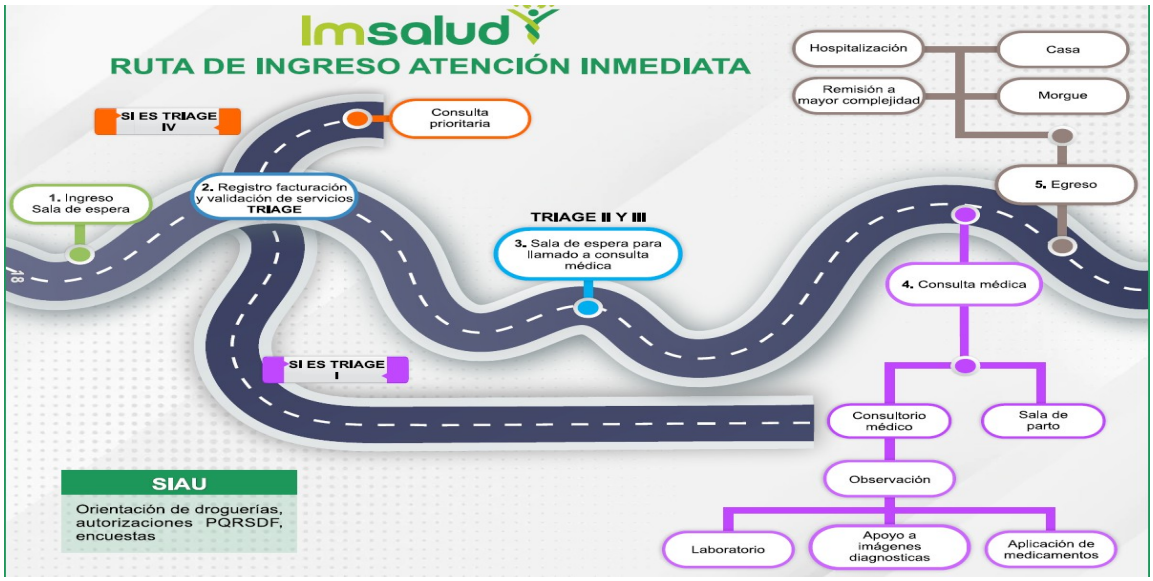
5. El señor Edwuin Cepeda lider de la Asociación de usuarios, se presenta quien no habia tenido la oportunidad de conocer a los nuevos miembros de la asociacion.

6. Se llego a fondo con el tema “politica de humanizcion” la promotora siau les explico que en la ESE IMSALUD lo respetamos, damos buen trato y protegemos sus derechos y deberes.

7. Por medio de una actividad lúdica los usuarios dan explicacion de los Derechos y Deberes, mostrando alegria y satisfaccion por el mismo.

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

9.. Se hablo del TRIAGE, es un metodo de clasificacion de las patologías o enfermedades, de acuerdo con su gravedad, también tiene en cuenta el pronostico del paciente, es decir, su estado de salud en las proximas horas, de acuerdo con el criterio del medico. EL TRIAGE permite que el medico defina y priorice que paciente requiere atencion mas urgente, esto implica que se examine al paciente, lo interrogue y le tome signos vitales, lo cual le permite tomar la decision de clasificacion del paciente en relacion con su gravedad y no por el orden de llegada.
Recordandoles que el TRIAGE se clasifica por numeros, y si un paciente llega a pedir cita prioritarias poder darles respuestas que tienen 72 hora para que le puedan dar una cita con medicina general



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

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

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

Recalcando en que tipo de canecas van los residuos

- BLANCOS: Residuos aprovechables como: carton, papel, plasticos, vidrios, metal
- NEGROS Residuos No aprovechables como: papel higienico, servilletas, papeles y

cartones contaminados con comida, papeles metalizados.

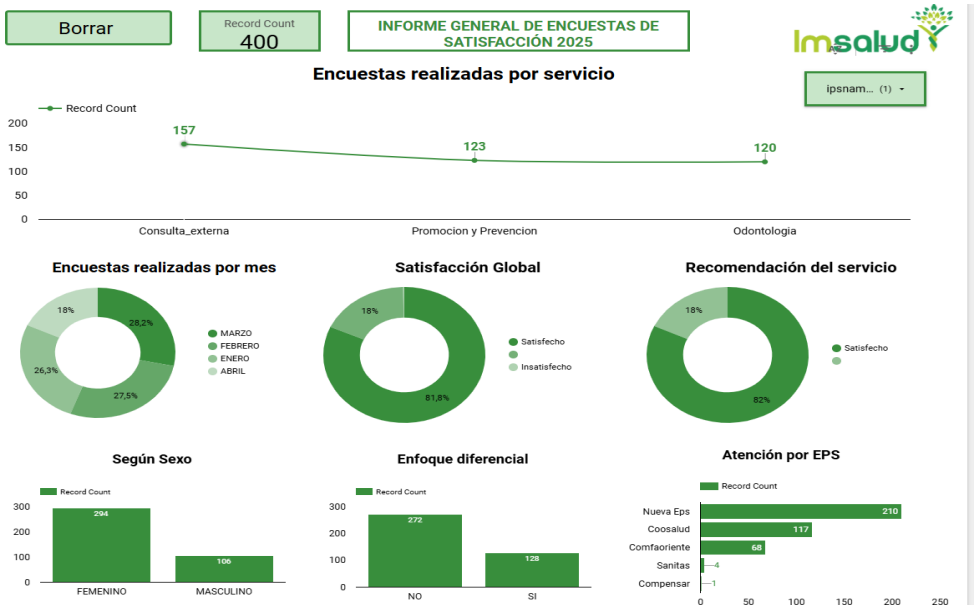
- ROJO Residuos peligrosos como: gasas, algodones, guantes latex, tapabocas, material de curacion y demas residuos contaminados con fluidos de pacientes o riesgo biologico.

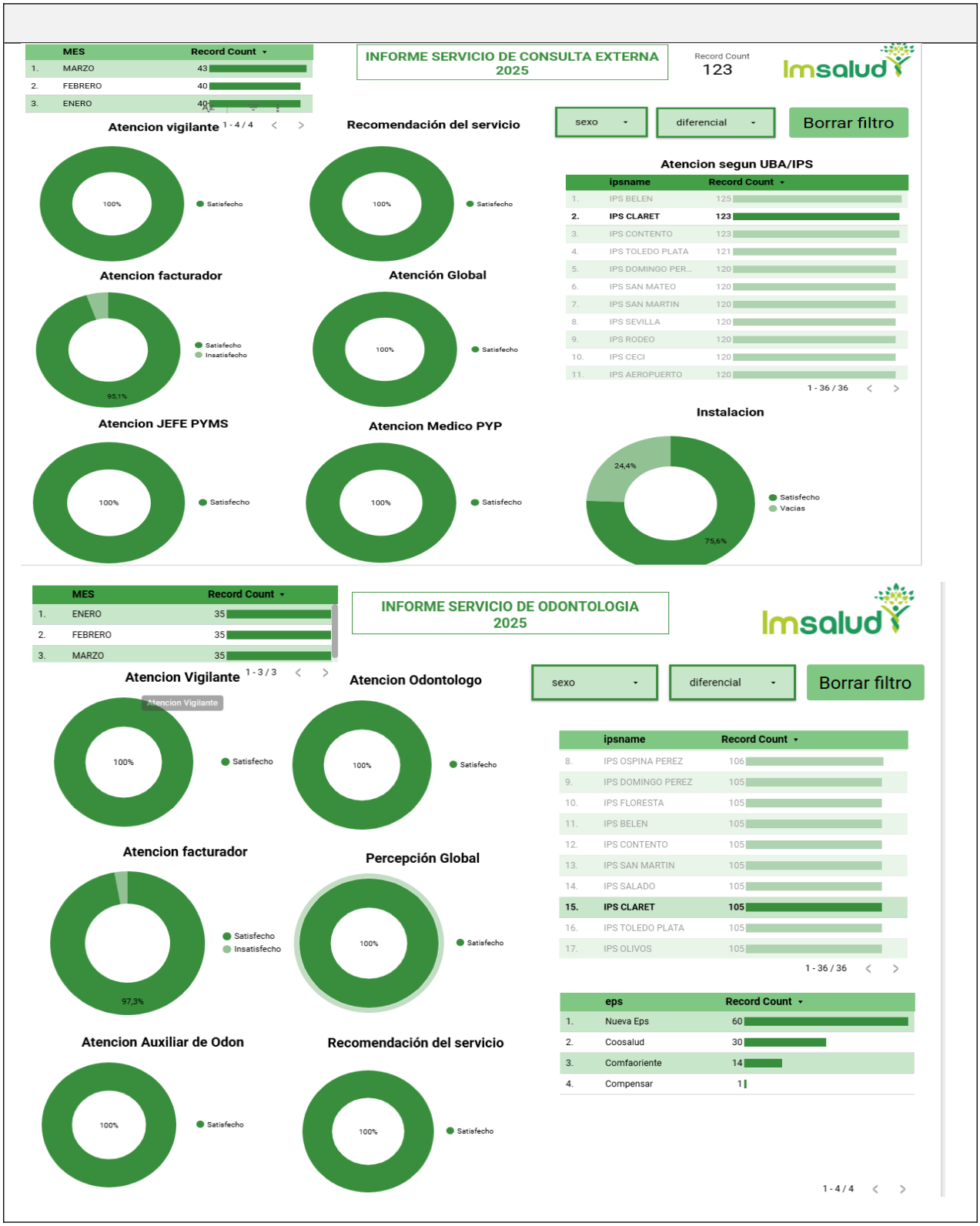
Tambien se hablo del uso eficiente del agua y uso eficiente de la energia, saber ahorrarlos, si van a lavar las manos cerrar la llave al enjabonarse.
Apaga las luces cuando no la necesites.

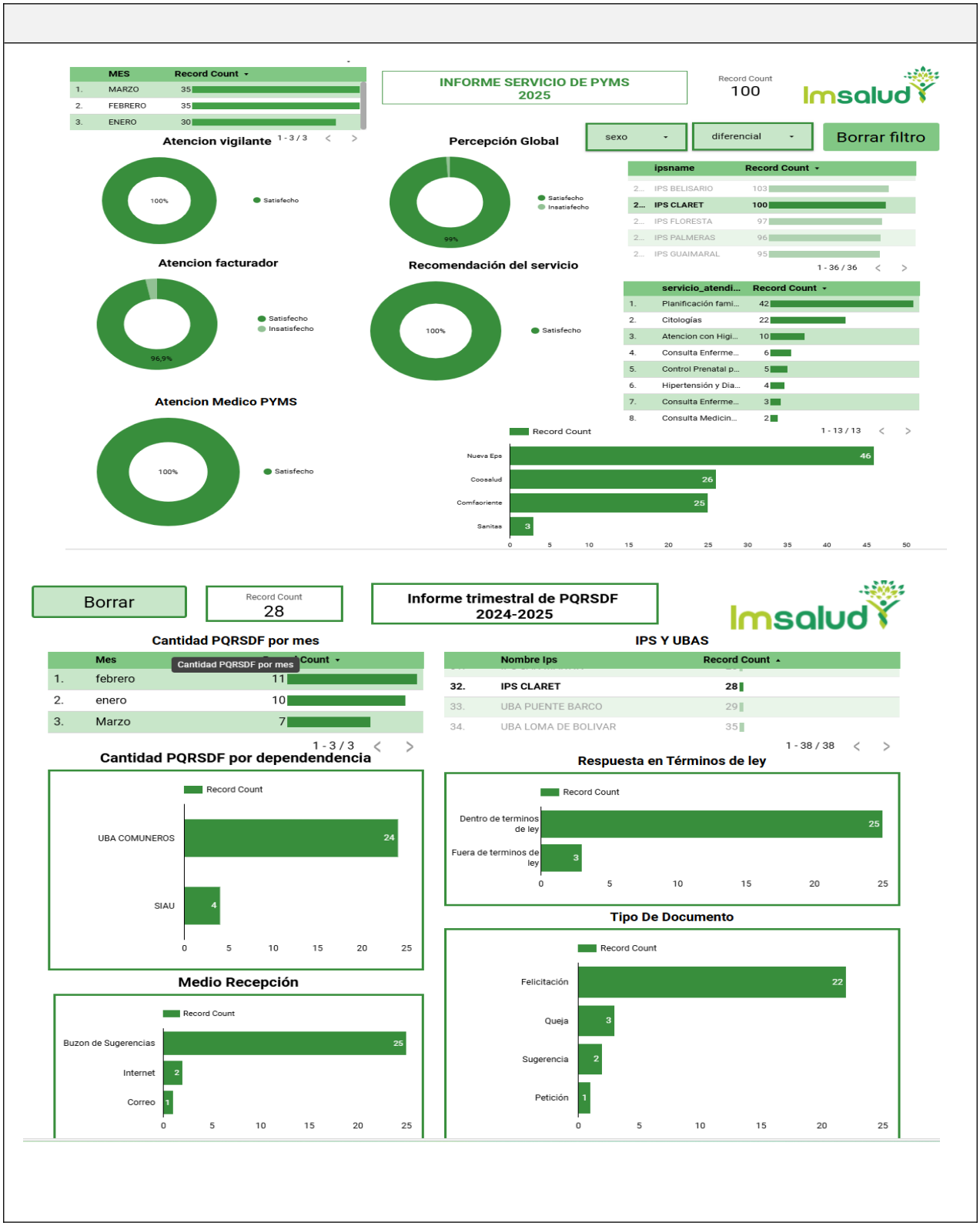
12. la promotora siau da explicacion sobre las novedades que ha pasado en la IPS CLARET.

- Necesitamos aumentar indice de las citologias un 80% aplica nueva eps y comfaoriente, No aplica para las usuarias de coosalud
- En el mes de julio llega otro DR O DRA de medicina General, trabajara jornada continua
- La promotora siau esta en su nueva oficina
- La jefe de enfermeria labora de lunes a sabados plan piloto por este mes de junio

13. Socializacion de Informe PQRSDF con la asociacion de usuarios




INFORME SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA 2025
Record Count 123
Imsalud
sexo
diferencial
Borrar filtro
MES Record Count
1. MARZO 43
2. FEBRERO 40
3. ENERO 40
Atencion vigilante
Recomendación del servicio
Atencion facturador
Atención Global
Atencion JEFE PYMS
Atencion Medico PYP
Atencion segun UBA/IPS
ipsname Record Count
1. IPS BELEN 125
2. IPS CLARET 123
3. IPS CONTENTO 123
4. IPS TOLEDO PLATA 121
5. IPS DOMINGO PER... 120
6. IPS SAN MATEO 120
7. IPS SAN MARTIN 120
8. IPS SEVILLA 120
9. IPS RODEO 120
10. IPS CECI 120
11. IPS AEROPUERTO 120
1 - 36 / 36
Instalacion
24,4%
75,6%
Satisfecho
Vacias
INFORME SERVICIO DE ODONTOLOGIA 2025
Imsalud
sexo
diferencial
Borrar filtro
MES Record Count
1. ENERO 35
2. FEBRERO 35
3. MARZO 35
Atencion Vigilante
Atencion Odontologo
Atencion facturador
Percepción Global
Atencion Auxiliar de Odon
Recomendación del servicio
ipsname Record Count
8. IPS OSPINA PEREZ 106
9. IPS DOMINGO PEREZ 105
10. IPS FLORESTA 105
11. IPS BELEN 105
12. IPS CONTENTO 105
13. IPS SAN MARTIN 105
14. IPS SALADO 105
15. IPS CLARET 105
16. IPS TOLEDO PLATA 105
17. IPS OLIVOS 105
1 - 36 / 36
eps Record Count
1. Nueva Eps 60
2. Coosalud 30
3. Comfaoriente 14
4. Compensar 1
1 - 4 / 4
Satisfecho
Insatisfecho
100%
97,3%


INFORME SERVICIO DE PYMS 2025
Record Count 100
Imsalud
sexo
diferencial
Borrar filtro
MES Record Count
1. MARZO 35
2. FEBRERO 35
3. ENERO 30
Atencion vigilante
Percepción Global
Satisfecho
Insatisfecho
ipsname Record Count
IPS BELISARIO 103
IPS CLARET 100
IPS FLORESTA 97
IPS PALMERAS 96
IPS GUAIMARAL 95
Atencion facturador
Recomendación del servicio
servicio_atendi... Record Count
1. Planificación fami... 42
2. Citologías 22
3. Atencion con Higi... 10
4. Consulta Enferme... 6
5. Control Prenatal p... 5
6. Hipertensión y Dia... 4
7. Consulta Enferme... 3
8. Consulta Medicin... 2
Atencion Medico PYMS
Record Count
Nueva Eps 46
Coosalud 26
Comfaoriente 25
Sanitas 3
Borrar
Record Count 28
Informe trimestral de PQRSDF 2024-2025
Imsalud
Cantidad PQRSDF por mes
Mes Cantidad PQRSDF por mes
1. febrero 11
2. enero 10
3. Marzo 7
IPS Y UBAS
Nombre Ips Record Count
32. IPS CLARET 28
33. UBA PUENTE BARCO 29
34. UBA LOMA DE BOLIVAR 35
Cantidad PQRSDF por dependencia
UBA COMUNEROS 24
SIAU 4
Respuesta en Términos de ley
Dentro de terminos de ley 25
Fuera de terminos de ley 3
Tipo De Documento
Felicitación 22
Queja 3
Sugerencia 2
Petición 1
Medio Recepción
Buzon de Sugerencias 25
Internet 2
Correo 1

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Resumen de insatisfacciones por trimestre del año 2025.

Indicador clave	Ene	Feb	Mar	1T-25
Encuestas aplicadas	4 327	4 310	4 392	**13 029**
Encuestas con queja	144	120	146	**410**
% insatisfacción	3,33 %	2,78 %	3,32 %	**3,14 %**
Servicio con más quejas	Consulta ext.	Consulta ext.	Urgencias	**Consulta externa**
IPS/UBA con más quejas	Puente Barco	Puente Barco	Policlínico	**Libertad & Puente Barco**

La narrativa de la insatisfacción gira en torno a respeto, información y tiempos más que a fallas técnicas

Analisis por servicio.

Servicio	Ene	Feb	Mar	Tema dominante 1T-25	Palabras clave destacadas
Consulta externa	39	31	41	Médico	espera, "no se deja hablar", prepotente
Urgencias	29	27	41	Global (demora)	demora, triage, "no dan razón", grosero
Laboratorio	28	19	24	Global (demora)	fila, ayunas, pasillo, doble fila
Hospitalización	18	15	15	Auxiliar	cucarachas, colchoneta, "no están pendientes"
Odontología	23	14	21	Aux. odontología	regañona, malgeniado, cancelar cita
PYMS / Prom-Prev.	7	12	13	Vacunador	vacunador, gruñón, "no da información"

La frustración surge cuando el paciente siente que "no lo escuchan" y espera más de lo prometido.

Demora + silencio informativo = ansiedad; el primer contacto (triage) es crucial.

La doble fila y el ayuno convierten cada minuto de espera en molestia física palpable.

Las quejas pintan un escenario de abandono nocturno y condiciones locativas precarias.

"Regaño" y cambios de cita sin aviso dañan la imagen del servicio, no la técnica clínica.

Al ser visitas preventivas, el umbral de tolerancia es bajo: un gesto "gruñón" basta para generar insatisfacción.

Se llego a la conclusion de las PQRSDF que tenemos fallas en cuanto al trato que les brindan en facturacion a los usuarios y en la infraestructura ya que se estaban haciendo unos arreglos en la IPS y los usuarios se sentian frustrados, sugieren que todo tipo de arreglos los hagan los fines de semanas.

14. Se socializo con los usuarios quien iba a quedar como representante de la asocion y quedo la Sra Yamile Avendaño 15. Se conformo el ACTA DE CONTITUCION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS 16. La promotora siau manifiesta satisfaccion por que se logro vincular a una migrante a la asociacion de usuarios, quien hacia falta para la organización de la misma Se da por terminada la reunion a las 03:30 pm, manifestando agrado e interes por la informacion brindada. Tambien expresan satisfaccion a la hora de llegar a la reunion y adquirieron mas conocimiento en la informacion que se les brindo.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS CLARET, y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyP. Se logro mayor interés con el grupo de whatsapp ya que es un medio informativo y ellos estan al tanto sobre las novedades que pasen en la Ips Claret. Seguiremos con el buen funcionamiento de los servicios prestados en la IPS CLARET.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**MARTES 15 DE JLIO 2025** **hora: 02:00 pm** **lugar: IPS CLARET**

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

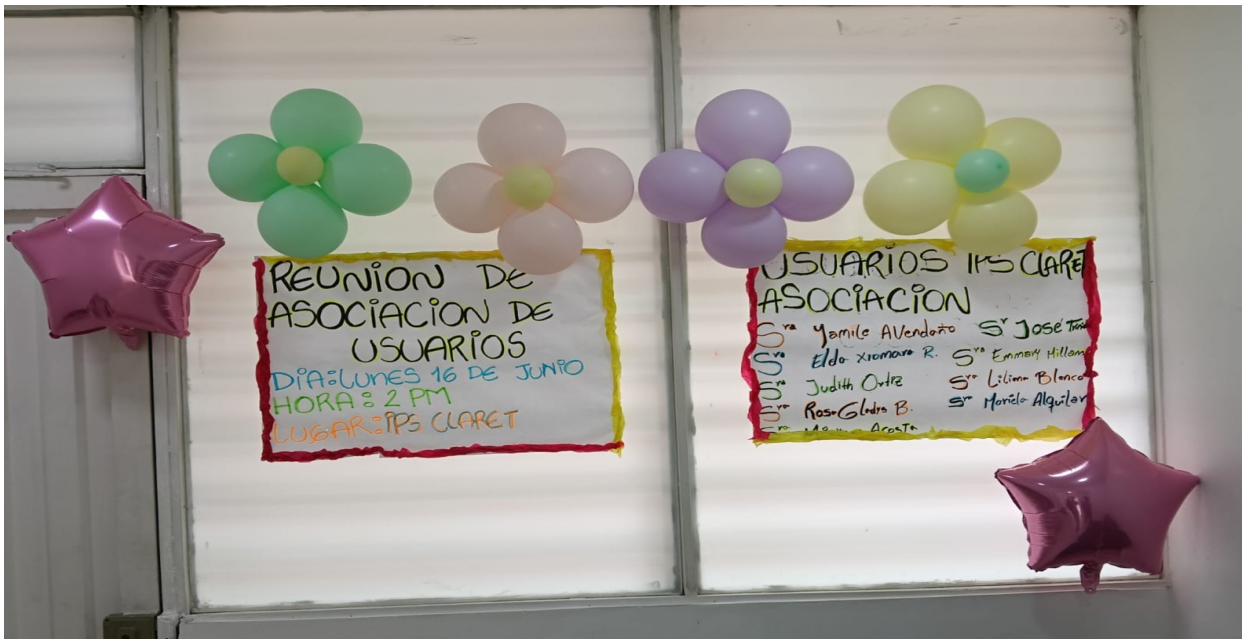
PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	15 Julio 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jose trinidad	13338680	3224512732	
Liliana Blanco	1127661387	3016940943	
	60312407	3114840274	
Myriam Acosta	60278772	3208814205	
Rosa Gladys Barajas	60250139	3176541147	
Elda Xiomara Ruiz R	60323689	3125629707	
Emmanuel Mullón	4952156	3236358118	
JESUS E. ARIAS	13482387	3153962014	
Edwin B. Cepeda	88.249.741	3108827740	

Powered by CamScanner


SALA
REUNION
ASOCIACION
USUARIOS
ASOCIACION


REUNION DE
ASOCIACION DE
USUARIOS
DIA: LUNES 16 DE JUNIO
HORA: 2 PM
LUGAR: IPS CLARET
USUARIOS IPS CLARET
ASOCIACION

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

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

1. **Llamado a lista.**

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

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

A todos los interesados a participar:

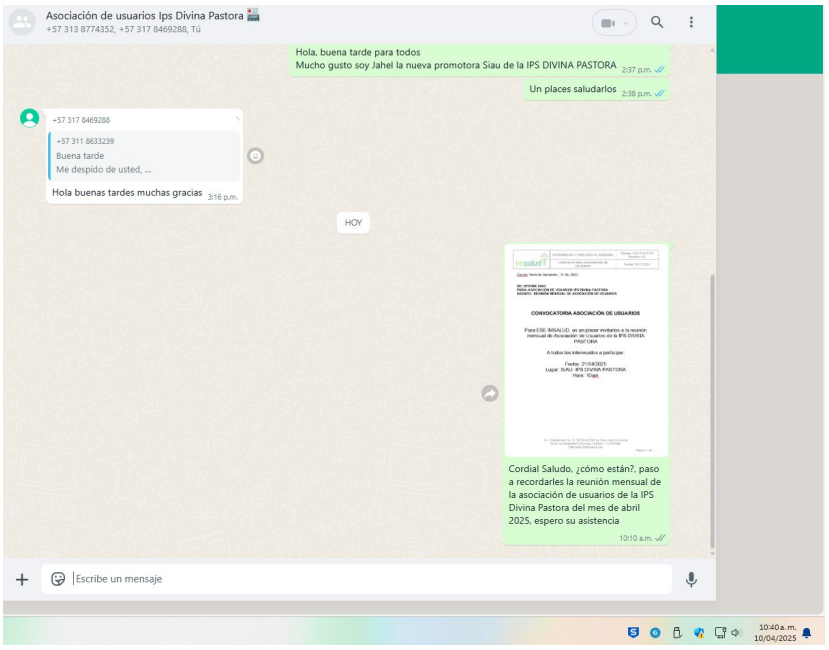
Fecha: 21/04/2025
Lugar: SIAU- IPS DIVINA PASTORA
Hora: 10am

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



Foto de la comunicación de la cartelera informativa

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Pantallazo del grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios

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

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

5. Temática Consensuada

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- Recordatorio de requisitos para participar en la asociación de usuarios

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

PYM

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

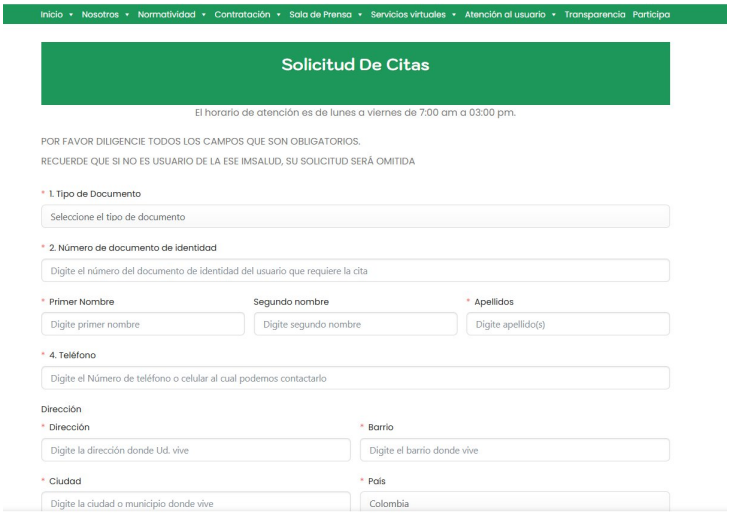
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

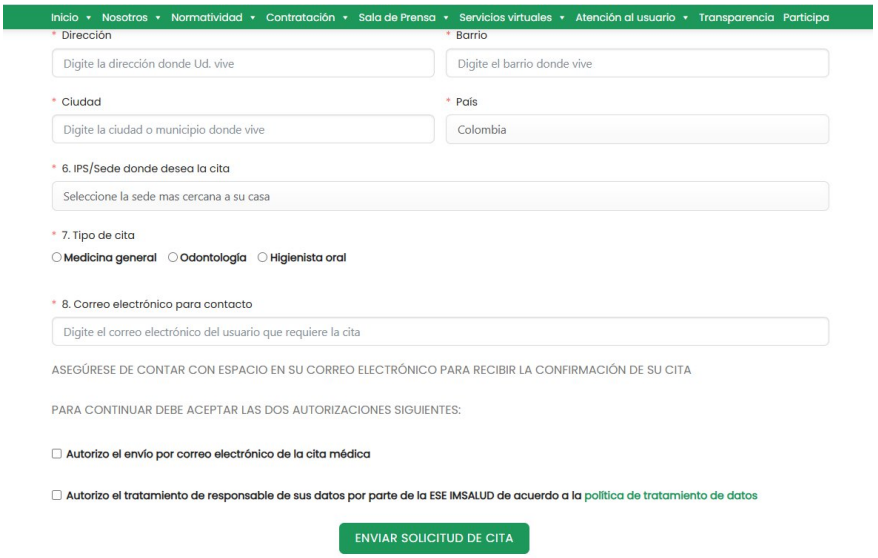


- Se invita a los usuarios de la asociación que, por favor, desde el alcance que tienen y desde el apoyo como líderes comunitarios puedan compartir este medio para solicitar las citas.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



6. Informe de seguimiento a compromisos

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7.Proposiciones y Varios:

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

8.Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se dio por terminada la reunión, siendo las 9:00 AM.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 23/05/2025

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

Powered by CamScanner

FECHA:	**05/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:40 PM**
UBA/IPS:	**IPS DOMINGO PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar reunión de asociación de usuarios en el mes de junio 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; Capacitación página web – servicios digitales ESE IMSALUD, Capacitación secretaria de salud.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

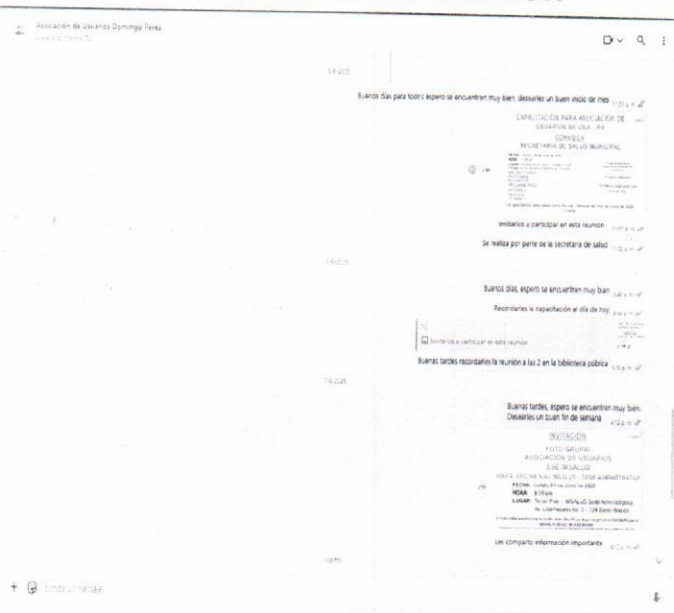
Siendo las 2:30 pm del día 05 de junio de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS Domingo Pérez y las demás asociaciones que pertenecen a la UBA de PUENTE BARCO LEONES con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista: Se realiza llamado a lista de los usuarios de las asociaciones de la CIA, promotores siau de las Ips y Uba, Jorge Fuentes, Edwin Cepeda, Marta Rodríguez , secretaria de salud – participación social; contando con la asistencia de la usuaria de la Ips Domingo Pérez Martha Arciniegas; es de mencionar que el usuario Alejandro Bautista no asistió.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Convocatoria grupo WhatsApp de la asociación de usuarios

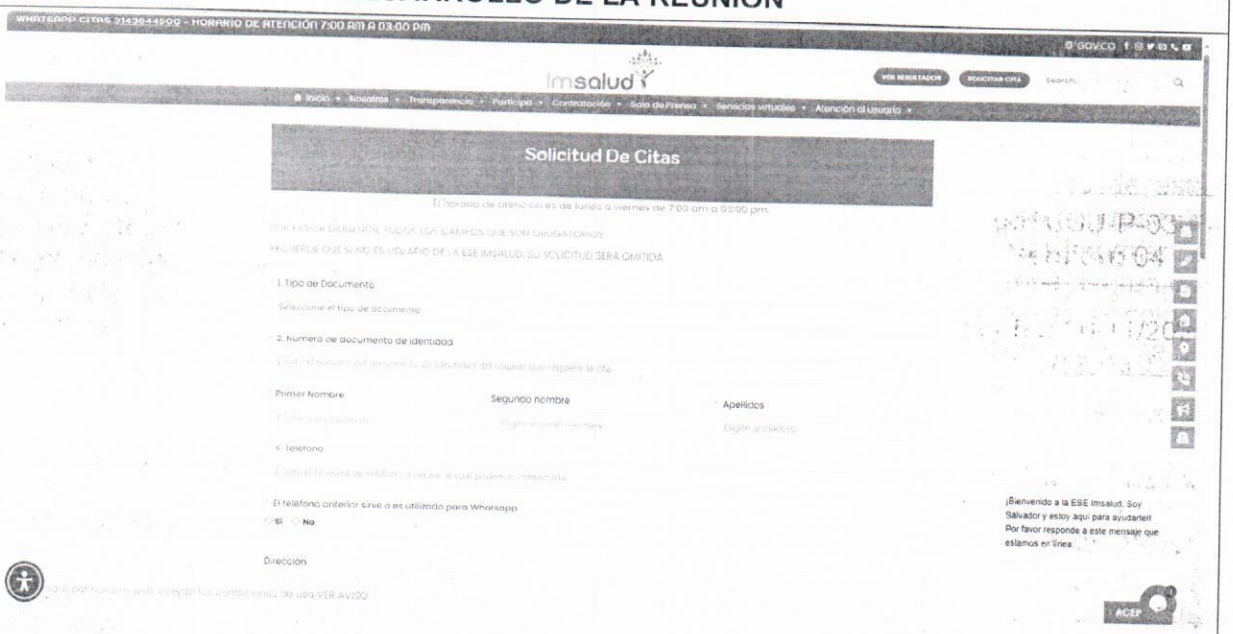
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación de usuarios: Desde el área del Siau se realiza la convocatoria en las charlas diarias, así mismo en la cartelera informativa se coloca el formato de convocatoria.

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, de la misma manera la coordinadora de imágenes diagnosticas Marta Rodríguez socializa a los usuarios los avances que ha tenido la ESE IMSALUD en la actualización de la plataforma lo cual facilita a los usuarios el acceso a los servicios en línea que se están prestando como la solicitud de citas y resultados de laboratorio e imágenes diagnósticas, recalca que el conocimiento de esta información permite que el usuario no tenga que dirigirse a la uba o ips. Además de ello se presentó la página web para que puedan ver información sobre los procesos de la ESE y estar informados sobre los avances de la misma.

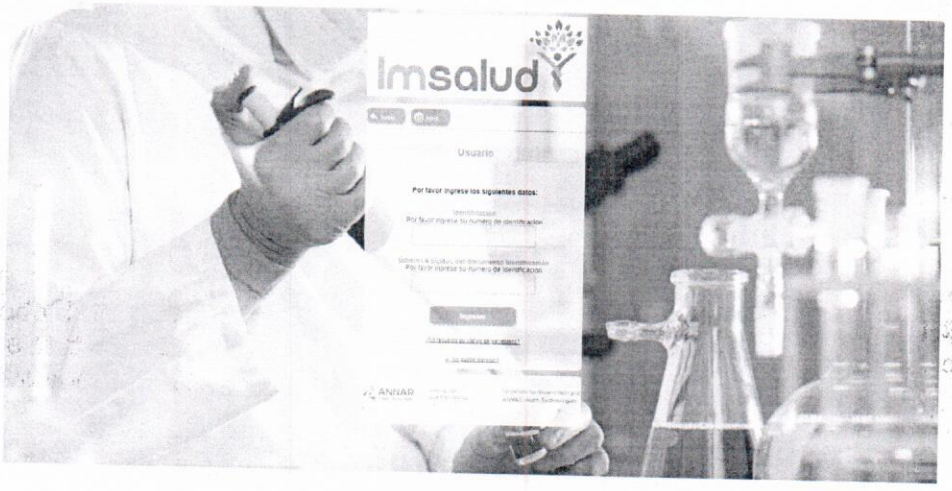
Con el fin de invitar a los usuarios a que hagan uso del portal web se les explico la forma correcta de utilizarlo:

- Solicitud de citas: Aplica para mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, menores de edad y adulto mayores de 60 años.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

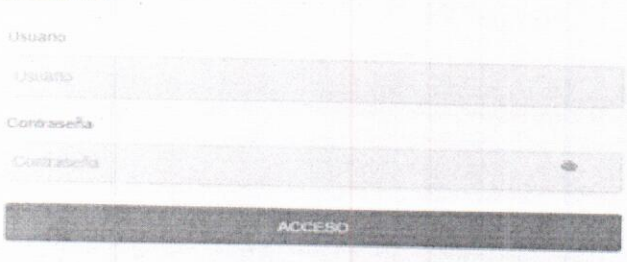


- Resultado de exámenes de laboratorio clínico: ingresa a la página web de la ESE IMSALUD, en parte superior da click en ver resultados ingresando en usuario con numero de documento y la clave son los 4 últimos dígitos del documento de identidad.

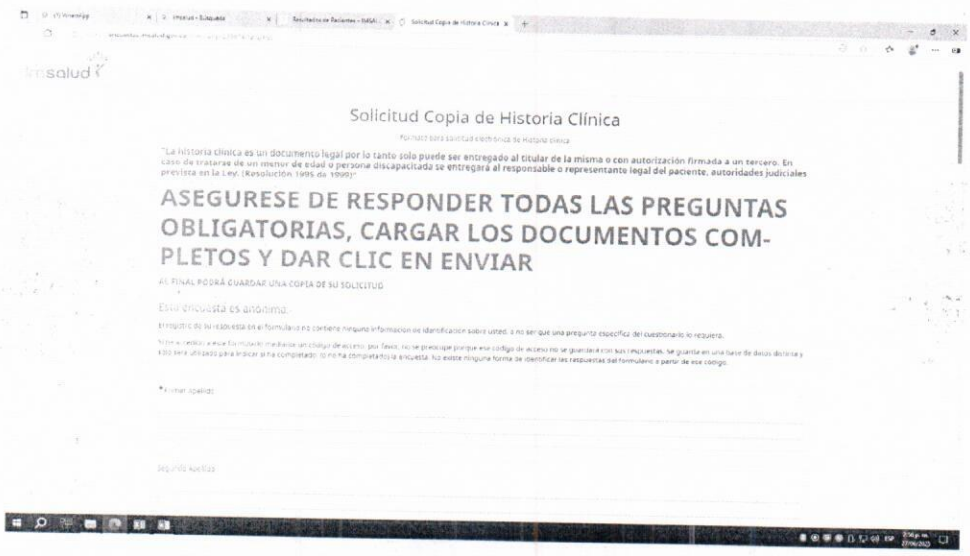


- Ver imágenes Diagnosticas: ingresa a la página web de la ESE IMSALUD, en parte superior da click en ver imágenes diagnosticas ingresando con número de documento y la clave es la fecha de nacimiento del paciente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

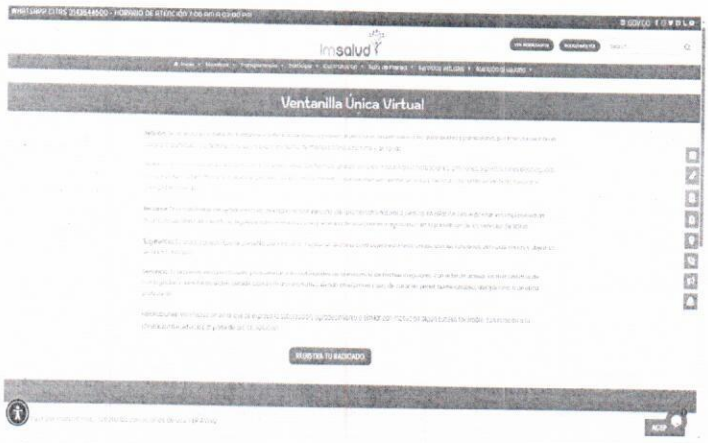


- Solicitud de Historia Clínica: se da click en la parte derecha en el icono de copia de historia clínica y coloca los datos que solicita anexando el documento de identidad si es el paciente y si es un tercero debe corroborar que parentesco tiene.

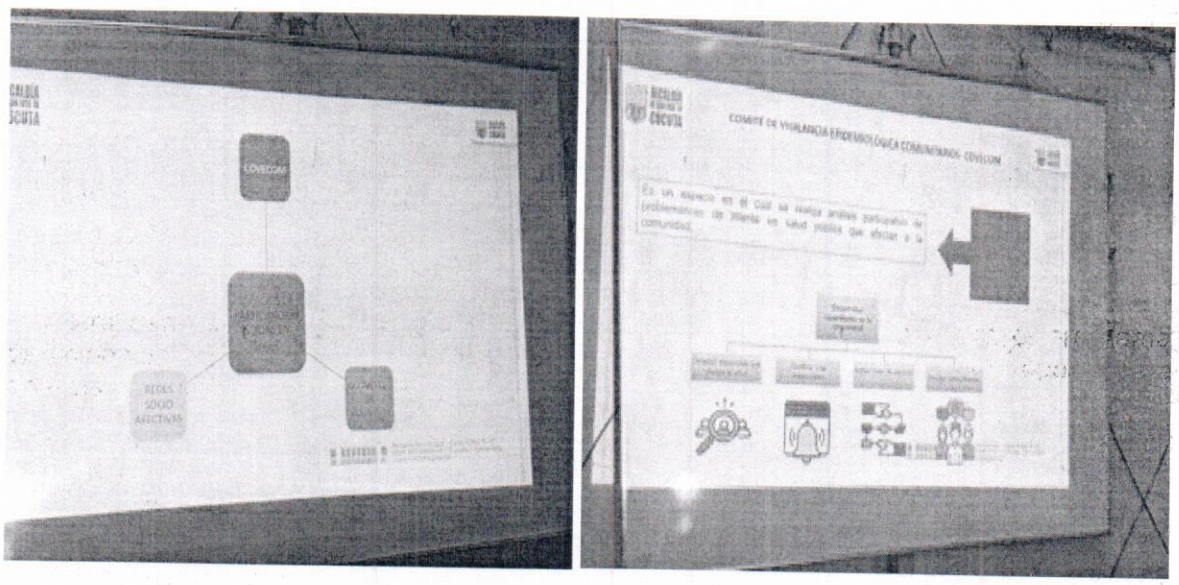


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- PQRSDF: El usuario puede realizar por la página web pqrsdf en el icono de atención al usuario – ventanilla única

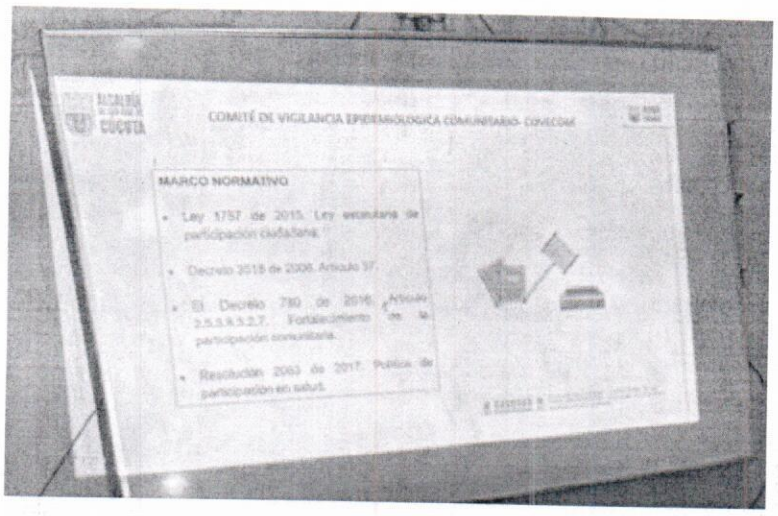


Por otra parte la secretaria de salud, realizo capacitación sobre covecom el programa de participación social en salud con el fin de que todos barrios cuenten con espacios para un análisis participativo de interés en salud pública.



En el marco normativo del comité de vigilacia epidemiologica comunitaria COVECOM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



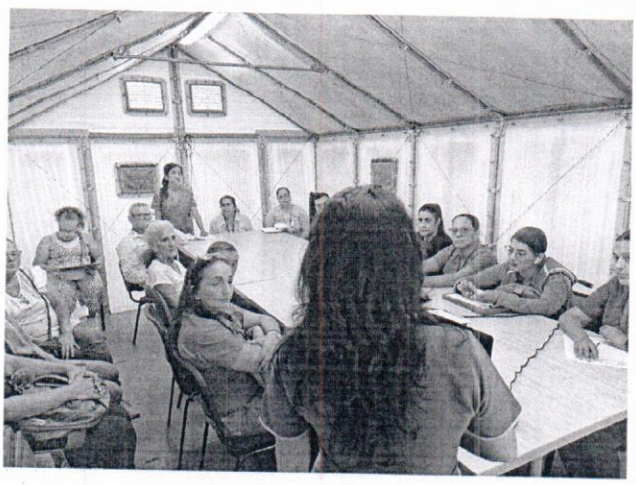
6. Informe de seguimiento a compromisos: hasta la fecha no hay compromisos pendientes.

7. Proposiciones y Varios:

- En el momento no tuvieron sugerencia frente a la prestación de servicios de la ESE IMSALUD.

- Invitar a las asociaciones de usuarios junto con los ediles, JAC y madres fami a participar en jornadas de interés social ya que la secretaria de salud brinda capacitaciones y orientaciones para aquellos que deseen conformar COVECOM u otros comités que generen interés social.

8. Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS	
- Invitar a las asociaciones de usuarios junto con los ediles, JAC y madres fami a participar en jornadas de interés social ya que la secretaria de salud brinda capacitaciones y orientaciones para aquellos que deseen conformar COVECOM u otros comités que generen interés social.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16 JULIO 2025 – 2:00 PM**

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

FECHA:	**24 JUNIO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:50 AM**
UBA/IPS:	**GUARAMITO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de junio 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 del codigo de integridad 2025, linea de etica y el informe de PQRSDF del mes de Abril del 2025.
7. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
8. Proposiciones y varios.
9. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9:00 am del día 24 de junio de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUARAMITO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de dos de las usuarias que conforman la asociación y se presenta la excusa por la inasistencia de las demás compañeras que no están presentes, en el encuentro del mes hace presencia la auxiliar de vacunación y generadora de aseo, para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión, dando cordial bienvenida a la comunidad general que están en la IPS.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 24 de junio del 2025, y así mismo se enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía telefónica con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios, de forma diaria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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 el tema de: - CODIGO DE INTEGRIDAD 2025 La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la integridad pública como la alineación constante con, y el cumplimiento de los valores, principios y normas éticas compartidas, para mantener y dar prioridad a los intereses Públicos, por encima de los intereses privados, en el sector público. Por lo anterior, la integridad es esencial para construir instituciones sólidas y asegura a los ciudadanos que el gobierno está trabajando en su interés, no solo para unos pocos. La integridad no es solo una cuestión moral, también se trata de hacer las economías más productivas, los sectores públicos más eficientes, las sociedades y las economías más Inclusivas. Se trata de restablecer la confianza, no solo confiar en el gobierno, sino confiar en as instituciones públicas, los reguladores y las empresas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La Empresa Social del Estado ESE IMSALUD, formuló el presente documento elaborado conjuntamente con la alta dirección y los trabajadores de la empresa, tomando como base los siguientes valores del servicio público en Colombia; ***honestidad, respeto, compromiso, diligencia*** y ***justicia***, adicionando a estos dos (2) valores propios del servidor público, contratista o tercero que preste sus servicios a la empresa ***responsabilidad*** y ***lealtad****;* de igual forma, los siguientes principios establecidos en el plan de desarrollo ESE IMSALUD FIRME 2020-2024; **vocación de servicio, ética, solidaridad, trabajo en equipo** y **respeto**, adicionando a estos dos (2) principios propios del servidor público, contratista o tercero que preste sus servicios a la empresa ***humanización*** y ***transparencia y Atención con enfoque diferencial*****.**



Objetivo General

Establecer una guía para el desarrollo de estrategias y acciones que le permitan a la Empresa Social del Estado ESE IMSALUD, fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores, principios y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en la prestación de bienes y servicios, y el aumento de la confianza de los grupos de valor con la empresa.

Objetivos Específicos

✓ Fomentar entre los servidores públicos, contratistas y terceros de la empresa, una cultura de integridad basada en la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de la gestión pública, que fortalezca y defienda lo público.

✓ Consolidar la integridad como principal aspecto en la prevención de la corrupción y motor del cambio de los comportamientos de los servidores públicos, contratistas y terceros de la empresa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

✓ Apropiar los valores y principios que caracterizan a los servidores públicos, contratistas y terceros de la empresa.

✓ Reducir la aceptación social de los hábitos y comportamientos que contravengan los valores y principios que caracterizan a los servidores públicos, contratistas y terceros de la empresa.

✓ Promover el desarrollo de estrategias orientadas al cambio cultural que permitan mejorar la confianza y la percepción de los grupos de valor de la empresa.

Alcance:
El código de integridad será asumido de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos, contratistas y terceros vinculados con la Empresa Social del Estado, reflejando su actuar ético y moral.

- Valores y Principios Adicionales de los Servidores Públicos de la ESE IMSALUD: La Oficina de Administración Laboral de la ESE IMSALUD, con el apoyo del Asesor de Planeación y Calidad, formuló una encuesta que permitió conocer los valores y principios propios de los servidores públicos que prestan sus servicios a la empresa.

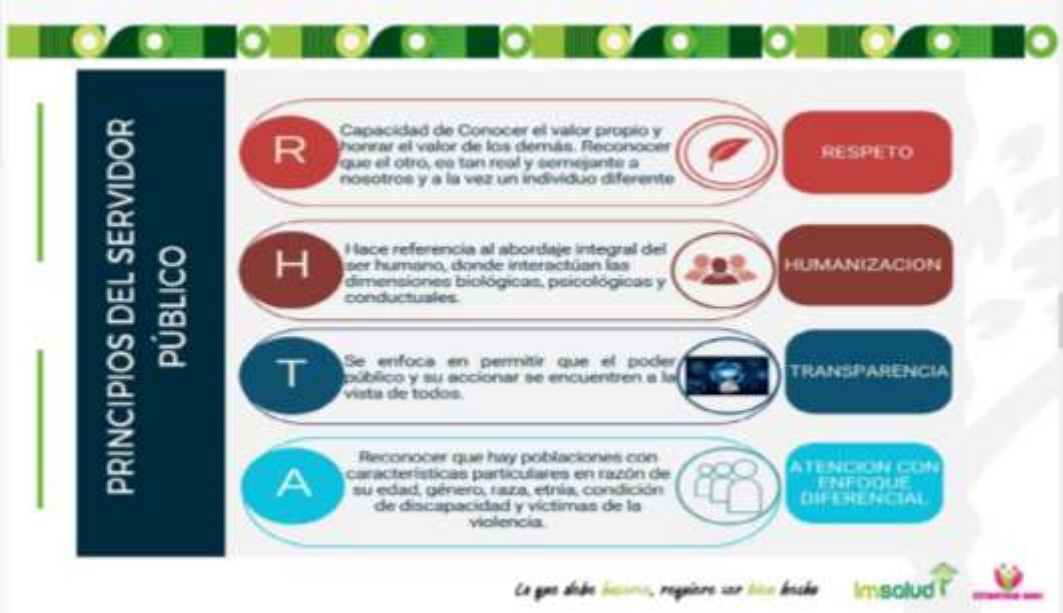


DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Posibles Conductas o Modalidades Que Afectan la Transparencia y la Ética Empresarial**

La ESE IMSALUD hace énfasis en que, el soborno y la corrupción son considerados en general como la voluntad de actuar deshonestamente y a cambio requerir o aceptar, directa o indirectamente cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas

- Conflictos de Interés en la ESE IMSALUD

El Código Único Disciplinario - Ley 1952 de 2019, en el artículo 44 define el conflicto de intereses, así: "todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido.

Desde esta perspectiva, en la búsqueda de una entidad más integra y transparente,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

la debida gestión de los conflictos de intereses juega un papel fundamental, dado que estas situaciones no son excepcionales en el servicio público y, cuando no son manejadas adecuadamente, pueden derivar en hechos de corrupción, faltas disciplinarias e ineficiencias administrativas. Las acciones o actuaciones del servidor que se encuentra ante un conflicto de intereses afectan tanto la credibilidad como la confianza de los ciudadanos en las instituciones oficiales y debilitan el Estado de derecho (PGN)





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- INFORME DE PQRSDF MES MARZO 2025

Se realiza una breve explicación del informe mensual de PQRSDF, lo cual se da cumplimiento a lo establecido a través de los procesos y procedimientos respecto a las PQRSDF, que recepciona la E.S.E. IMSALUD, las cuales contemplan el establecimiento de un marco regulatorio que permita la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones bajo los pilares de eficiencia, eficacia, oportunidad, objetividad, consistencia e imparcialidad, garantizando además la revisión priorizada de aquellas comunicaciones que revistan especial importancia para la población vulnerable de municipio de San José de Cúcuta, incluida la zona rural. Por lo tanto el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la oficina de información y atención al usuario, que es el área encargada de recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD, con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención, de la misma manera, visibilizar la información sobre los trámites y servicios que la institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención. Y por lo tanto se evidencia de la siguiente manera:
En abril de 2025 la ESE IMSALUD recibió 543 radicados, una cantidad parecida a la del mes de marzo (547), pero con ligeros movimientos en la composición, las peticiones en todas sus variantes siguen siendo el eje del sistema las solicitudes generales subieron a 198 (36,5 %) y las peticiones de historia clínica priorizada se situaron en 133 (24,5 %). En conjunto, seis de cada diez radicados responden al ejercicio del derecho de petición, lo que confirma la necesidad de conservar circuitos ágiles de radicación, trámite, respuesta y de seguir difundiendo guías claras que puedan anticipar dudas y reducir radicados repetitivos. El reconocimiento positivo también creció las felicitaciones pasaron de 79 a 92 y ahora representan el 16,9 % del total, este aumento refleja una percepción favorable que conviene capitalizar identificando servicios y equipos destacados para convertirlos en referentes internos. En contraste, las quejas sumaron 78 (14,4 %), un leve incremento frente al 65 de marzo; el repunte exige analizar si las mejoras implementadas en las dependencias críticas han empezado a dar resultados o si persisten barreras en rutas de atención y comunicación. Las sugerencias se mantuvieron estables (22), mientras que los reclamos y las peticiones de información o documentos siguieron siendo residuales (3 y 17 radicados, respectivamente).
Comparado con el corte anterior, el mes muestra tres matices relevantes, primero, el peso de las peticiones ordinarias crece un punto porcentual, lo que sugiere que los usuarios continúan prefiriendo esta figura para gestionar

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

trámites administrativos o requerir conceptos técnicos. Segundo, las historias clínicas priorizadas bajan levemente en número absoluto (de 135 a 133) y en participación relativa, acción que demuestra que la clasificación y respuesta dentro de las 48 horas podrían estar funcionando, aunque sigue siendo un volumen alto que demanda vigilancia diaria. Tercero, el aumento de 13 felicitaciones frente al incremento de 13 quejas mantiene estable la ratio "positivo/negativo"; sin embargo, las quejas siguen concentrando una porción considerable (casi una de cada siete actuaciones), por lo que no puede relajarse el seguimiento.

En abril ingresaron 543 PQRSDF por cinco canales, donde el correo electrónico volvió a ser la vía dominante con 322 radicados, el 59,3 % del total, lo que confirma que los usuarios siguen prefiriendo este medio para ejercer el derecho de petición y dejar constancia documental. Aunque el peso porcentual apenas varía frente a marzo (-0,5 puntos), la cifra absoluta disminuye ligeramente 327 a 322, señal de que la carga empieza a distribuirse con mayor equilibrio. El buzón de sugerencias mantuvo una participación alta y pasó de 122 a 124 radicados, subiendo a 22,8 %, este canal agrupa la mayor parte de las felicitaciones y buena parte de las quejas, por lo que se consolida como termómetro de la percepción presencial de los usuarios. La atención personal en ventanilla descendió de 84 a 74 radicados (13,6 %), probablemente porque la normalización del flujo en Archivo y Policlínico redujo la necesidad de acudir físicamente para destrabar trámites. La ventanilla web casi duplicó su uso de 12 a 21 radicados (3,9 %), dato modesto pero alentador que sugiere que la difusión del portal comienza a rendir frutos; fortalecer la usabilidad y el posicionamiento de este canal ayudará a descongestionar el correo, el módulo de atención personalizada se mantuvo marginal con solo dos (0,37 %), lo que indica que sigue reservado a situaciones muy específicas o poco conocidas por la ciudadanía.

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

7. **Proposiciones y Varios:** En la reunión se menciona y se recuerda el compromiso y/o requisito desde la conformación en la cual indicaba que si el o la usuario tenía tres o más inasistencias automáticamente se notifica de la salida de la asociación de usuarios de la IPS representada, de igual manera, se recalca el cómo poder hacer demanda inducida por medio de actividades en la comunidad y hacer la invitación a que se acerquen a la IPS, así mismo también se habló sobre una estrategia de invitación para ser parte de la asociación de usuarios y tengan presente los servicios y tramites que se brindan en consulta externa en el corregimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 09: 50 am se da por terminada la reunión.

8. **Evidencias fotográficas:**





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: POR PROGRAMAR

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Emiliano Vega	1010075142	3168294151	
Ana Pabla Vargas	37343074	3115043264	Ana Pabla Vargas
monica Ibra	60343212	3204825212	
Yessica A Arias Zambrano	PPT 6198822	3138104562	
Luz Adriana Ruiz	60388050	3115756054	

21-06-2023.

Powered by CamScanner

FECHA:	**21/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS SALADO**		

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

Agenda

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

Siendo las 9:00 am del día 21 de Junio de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SALADO con el siguiente orden del día.

1. Llamado a lista

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

Luis gollenete .
Mariaeugenia
Carmen monsalve

2. Lectura Aprobación del acta anterior

El compromiso adquirido es incentivar a los usuarios a pertenecer a la asociacion

e informar sobre los servicios de la Ese Imsalud.

3.Medios de Convocatoria a la reunión

Mediante el grupo de whatsApp se invito a la reunión de Asociación de Usuarios.



CAPACITACIÓN PARA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE UBA - IPS

CONVOCA:

SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL

FECHA: Jueves, 05 de Junio de 2025
HORA: 2:00 pm
LUGAR: Secretaría de Salud – Casita COVID
Entrada por la Biblioteca Pública Av. 1 Centro

UBA PUENTE BARCO
IPS GUAIMARAL
IPS CONTENTO
IPS DOMINGO PÉREZ
IPS PORTICO
IPS SALADO
IPS CERRITO

Comprendemos los desplazamientos de los Usuarios.

Por favor, motivarlos.

Promotores deben asistir para firma del acta.

La capacitación será válida como reunión mensual del mes de Junio de 2025.
Gracias.

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

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

5. Temática Consensuada

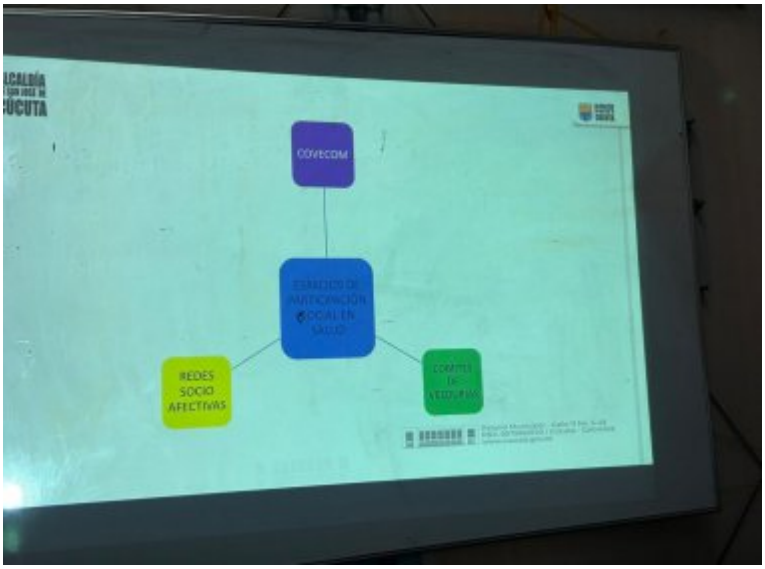
Se entrega folleto informativo que se suministra en las charlas educativas en la Ips el cual aborda información de la ESE IMSALUD como lo es: Derechos y Deberes, Trámites y servicios, Ruta de evacuación, Seguridad del Paciente, Buzón de sugerencias.

Se realiza capacitación a la asociacion de usuarios pertenecientes a la UBA PUENTE BARCO LEONES y sus ips aledañas, liderado por la secretaria de salud referentes de programa participación social donde aborda temas de gran valor como lo es el COVECOM desde su marco normativo como programa de participación social en salud, cuyo objetivo es que los barrios conformen espacios de análisis participativos de interés en salud publica.

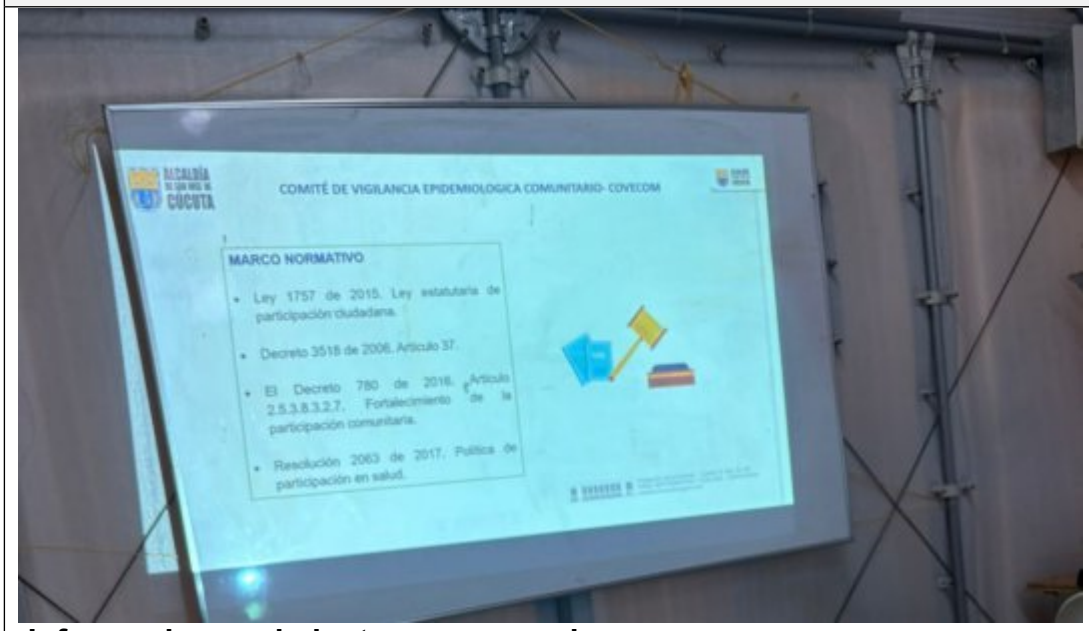
Realiza intervención la Señora Martha Referente del servicio de imágenes diagnostica donde suministra información sobre la plataforma estratégica ilustrando mediante diapositivas el proceso de como acceder con su número de documento como usuario y clave fecha de nacimiento del paciente con el fin de obtener resultado e imagen con el fin de generar interacción al usuario por medio digital.






COVECOM
REDES SOCIO AFECTIVAS


COMITÉ DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA COMUNITARIOS- COVECOM



Informe de seguimiento a compromisos

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

7. Proposiciones y Varios

Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación del servicio y la
disponibilidad de agenda con 7 médicos lo cual se presenta mas cobertura en la prestación del servicio que se presenta en la ips y la estrategia de jornadas que motivan a la comunidad a asistir a la ruta de promoción y mantenimiento de la salud.

8. Evidencias fotográficas

SE cita a los de la asociacion de usuarios a la ips que no pudieron asistir a la capacitacion, para tratar los temas que se dieron a conocer, ponerlos al dia de lo que se hablo en la reunion .





Se da por terminada la reunion muy satisfactoriamnete ,y con los temas tratados.

FECHA:	**21 JUNIO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**08:50 AM**
UBA/IPS:	**SAN FAUSTINO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de junio 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 del codigo de integridad 2025, linea de etica y el informe de PQRSDF del mes de Abril del 2025.
7. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
8. Proposiciones y varios.
9. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:00 am del día 21 de junio de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SAN FAUSTINO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de dos de las usuarias que conforman la asociación y se presenta la excusa por la inasistencia de las demás compañeras que no están presentes, para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión, dando cordial bienvenida a la comunidad general que están en la IPS.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

del colectivo al encuentro mensual el cual se realizaría el día 21 de junio del 2025, y así mismo se enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía telefónica con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios, de forma diaria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 el tema de:

- CODIGO DE INTEGRIDAD 2025

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la integridad pública como la alineación constante con, y el cumplimiento de los valores, principios y normas éticas compartidas, para mantener y dar prioridad a los intereses Públicos, por encima de los intereses privados, en el sector público.
Por lo anterior, la integridad es esencial para construir instituciones sólidas y asegura a los ciudadanos que el gobierno está trabajando en su interés, no solo para unos pocos. La integridad no es solo una cuestión moral, también se trata de hacer las economías más productivas, los sectores públicos más eficientes, las sociedades y las economías más Inclusivas. Se trata de restablecer la confianza, no solo confiar en el gobierno, sino confiar en as instituciones públicas, los reguladores y las empresas.
La Empresa Social del Estado ESE IMSALUD, formuló el presente documento elaborado conjuntamente con la alta dirección y los trabajadores de la empresa, tomando como base

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

los siguientes valores del servicio público en Colombia; ***honestidad, respeto, compromiso, diligencia*** y ***justicia***, adicionando a estos dos (2) valores propios del servidor público, contratista o tercero que preste sus servicios a la empresa ***responsabilidad*** y ***lealtad****;* de igual forma, los siguientes principios establecidos en el plan de desarrollo ESE IMSALUD FIRME 2020-2024; **vocación de servicio, ética, solidaridad, trabajo en equipo** y **respeto**, adicionando a estos dos (2) principios propios del servidor público, contratista o tercero que preste sus servicios a la empresa ***humanización*** y ***transparencia y Atención con enfoque diferencial*****.**



Objetivo General

Establecer una guía para el desarrollo de estrategias y acciones que le permitan a la Empresa Social del Estado ESE IMSALUD, fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores, principios y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en la prestación de bienes y servicios, y el aumento de la confianza de los grupos de valor con la empresa.

Objetivos Específicos

✓ Fomentar entre los servidores públicos, contratistas y terceros de la empresa, una cultura de integridad basada en la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de la gestión pública, que fortalezca y defienda lo público.

✓ Consolidar la integridad como principal aspecto en la prevención de la corrupción y motor del cambio de los comportamientos de los servidores públicos, contratistas y terceros de la empresa.

✓ Apropiar los valores y principios que caracterizan a los servidores públicos, contratistas y terceros de la empresa.

✓ Reducir la aceptación social de los hábitos y comportamientos que

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

contravengan los valores y principios que caracterizan a los servidores públicos, contratistas y terceros de la empresa.

✓ Promover el desarrollo de estrategias orientadas al cambio cultural que permitan mejorar la confianza y la percepción de los grupos de valor de la empresa.

Alcance:
El código de integridad será asumido de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos, contratistas y terceros vinculados con la Empresa Social del Estado, reflejando su actuar ético y moral.

- Valores y Principios Adicionales de los Servidores Públicos de la ESE IMSALUD: La Oficina de Administración Laboral de la ESE IMSALUD, con el apoyo del Asesor de Planeación y Calidad, formuló una encuesta que permitió conocer los valores y principios propios de los servidores públicos que prestan sus servicios a la empresa.

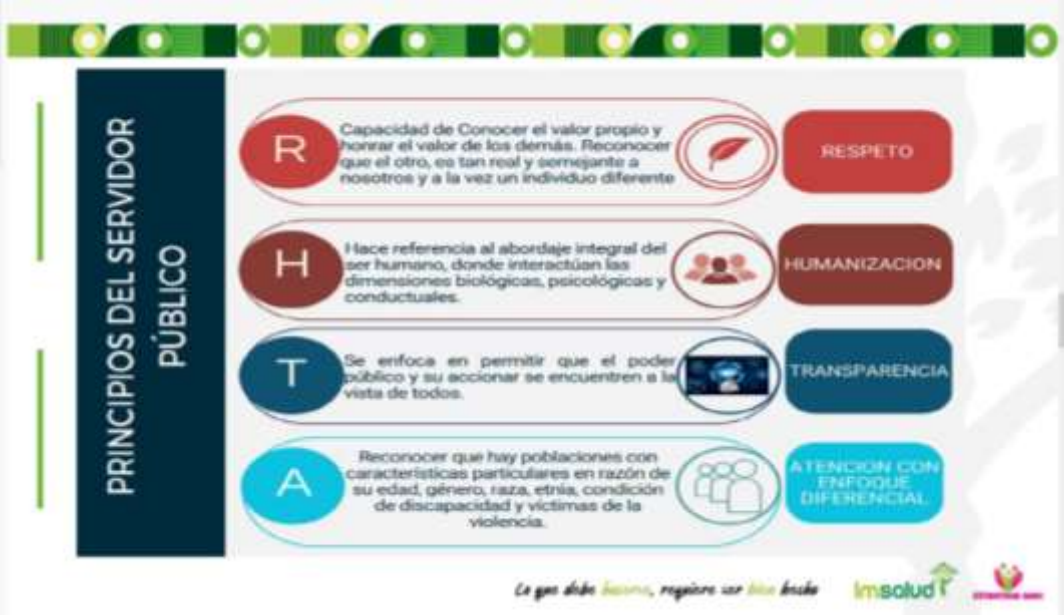


DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Posibles Conductas o Modalidades Que Afectan la Transparencia y la Ética Empresarial**

La ESE IMSALUD hace énfasis en que, el soborno y la corrupción son considerados en general como la voluntad de actuar deshonestamente y a cambio requerir o aceptar, directa o indirectamente cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas

- Conflictos de Interés en la ESE IMSALUD

El Código Único Disciplinario - Ley 1952 de 2019, en el artículo 44 define el conflicto de intereses, así: "todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido.

Desde esta perspectiva, en la búsqueda de una entidad más integra y transparente, la debida gestión de los conflictos de intereses juega un papel fundamental, dado que estas situaciones no son excepcionales en el servicio público y, cuando no son ma-

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

nejadas adecuadamente, pueden derivar en hechos de corrupción, faltas disciplinarias e ineficiencias administrativas. Las acciones o actuaciones del servidor que se encuentra ante un conflicto de intereses afectan tanto la credibilidad como la confianza de los ciudadanos en las instituciones oficiales y debilitan el Estado de derecho (PGN)





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- INFORME DE PQRSDF MES MARZO 2025

Se realiza una breve explicación del informe mensual de PQRSDF, lo cual se da cumplimiento a lo establecido a través de los procesos y procedimientos respecto a las PQRSDF, que recepciona la E.S.E. IMSALUD, las cuales contemplan el establecimiento de un marco regulatorio que permita la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones bajo los pilares de eficiencia, eficacia, oportunidad, objetividad, consistencia e imparcialidad, garantizando además la revisión priorizada de aquellas comunicaciones que revistan especial importancia para la población vulnerable de municipio de San José de Cúcuta, incluida la zona rural. Por lo tanto el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la oficina de información y atención al usuario, que es el área encargada de recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD, con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención, de la misma manera, visibilizar la información sobre los trámites y servicios que la institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención. Y por lo tanto se evidencia de la siguiente manera:
En abril de 2025 la ESE IMSALUD recibió 543 radicados, una cantidad parecida a la del mes de marzo (547), pero con ligeros movimientos en la composición, las peticiones en todas sus variantes siguen siendo el eje del sistema las solicitudes generales subieron a 198 (36,5 %) y las peticiones de historia clínica priorizada se situaron en 133 (24,5 %). En conjunto, seis de cada diez radicados responden al ejercicio del derecho de petición, lo que confirma la necesidad de conservar circuitos ágiles de radicación, trámite, respuesta y de seguir difundiendo guías claras que puedan anticipar dudas y reducir radicados repetitivos. El reconocimiento positivo también creció las felicitaciones pasaron de 79 a 92 y ahora representan el 16,9 % del total, este aumento refleja una percepción favorable que conviene capitalizar identificando servicios y equipos destacados para convertirlos en referentes internos. En contraste, las quejas sumaron 78 (14,4 %), un leve incremento frente al 65 de marzo; el repunte exige analizar si las mejoras implementadas en las dependencias críticas han empezado a dar resultados o si persisten barreras en rutas de atención y comunicación. Las sugerencias se mantuvieron estables (22), mientras que los reclamos y las peticiones de información o documentos siguieron siendo residuales (3 y 17 radicados, respectivamente).
Comparado con el corte anterior, el mes muestra tres matices relevantes, primero, el peso de las peticiones ordinarias crece un punto porcentual, lo que sugiere que los usuarios continúan prefiriendo esta figura para gestionar

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

trámites administrativos o requerir conceptos técnicos. Segundo, las historias clínicas priorizadas bajan levemente en número absoluto (de 135 a 133) y en participación relativa, acción que demuestra que la clasificación y respuesta dentro de las 48 horas podrían estar funcionando, aunque sigue siendo un volumen alto que demanda vigilancia diaria. Tercero, el aumento de 13 felicitaciones frente al incremento de 13 quejas mantiene estable la ratio "positivo/negativo"; sin embargo, las quejas siguen concentrando una porción considerable (casi una de cada siete actuaciones), por lo que no puede relajarse el seguimiento.

En abril ingresaron 543 PQRSDF por cinco canales, donde el correo electrónico volvió a ser la vía dominante con 322 radicados, el 59,3 % del total, lo que confirma que los usuarios siguen prefiriendo este medio para ejercer el derecho de petición y dejar constancia documental. Aunque el peso porcentual apenas varía frente a marzo (-0,5 puntos), la cifra absoluta disminuye ligeramente 327 a 322, señal de que la carga empieza a distribuirse con mayor equilibrio. El buzón de sugerencias mantuvo una participación alta y pasó de 122 a 124 radicados, subiendo a 22,8 %, este canal agrupa la mayor parte de las felicitaciones y buena parte de las quejas, por lo que se consolida como termómetro de la percepción presencial de los usuarios. La atención personal en ventanilla descendió de 84 a 74 radicados (13,6 %), probablemente porque la normalización del flujo en Archivo y Policlínico redujo la necesidad de acudir físicamente para destrabar trámites. La ventanilla web casi duplicó su uso de 12 a 21 radicados (3,9 %), dato modesto pero alentador que sugiere que la difusión del portal comienza a rendir frutos; fortalecer la usabilidad y el posicionamiento de este canal ayudará a descongestionar el correo, el módulo de atención personalizada se mantuvo marginal con solo dos (0,37 %), lo que indica que sigue reservado a situaciones muy específicas o poco conocidas por la ciudadanía.

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

7. **Proposiciones y Varios:** En la reunión se menciona y se recuerda el compromiso y/o requisito desde la conformación en la cual indicaba que si el o la usuario tenía tres o más inasistencias automáticamente se notifica de la salida de la asociación de usuarios de la IPS representada, en este caso sería la señora Carmen Mercedes Bautistalas; de igual manera, se recalca el cómo poder hacer demanda inducida por medio de actividades en la comunidad y hacer la invitación a que se acerquen a la IPS, así mismo también se habló sobre una estrategia de invitación para ser parte de la asociación de usuarios y tengan presente los servicios y tramites que se brindan en consulta externa en el corregimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08: 50 am se da por terminada la reunión.

8. **Evidencias fotográficas:**







FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: POR PROGRAMAR

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	60376423	3125551136	[illegible]
Edit Catalina Vega Perez	1004842317	3103289965	Edit Vega Perez
Emiliano Vega	1010075118	3160294151	

21 junio 2025.

Powered by CamScanner

FECHA:	**05/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**3:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS EL CERRITO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar La Reunión Con La Alianza De Usuarios Correspondientes Al Mes De Junio 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

El día 06 de junio del presente año, siendo las 3:30 PM, nos reunimos la trabajadora social del SIAU y la Sra. miembro de la asociación de usuarios la señora Miriam Clavijo de la Ips el Cerrito.

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Temática Consensuada:

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

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

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

- **deberes y derechos de los usuarios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros:
En la reunión con la asociación se dan a conocer los derechos y deberes que tienen como usuarios, así mismo los trámites y servicios de la ese imsalud, además de ello se dio a conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de marzo vigencia 2025.

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

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

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

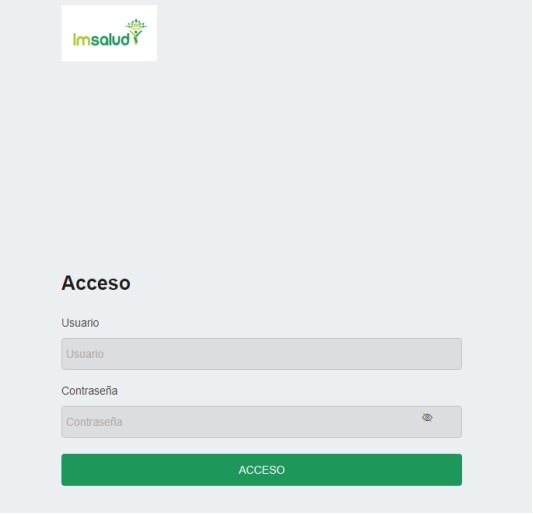
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

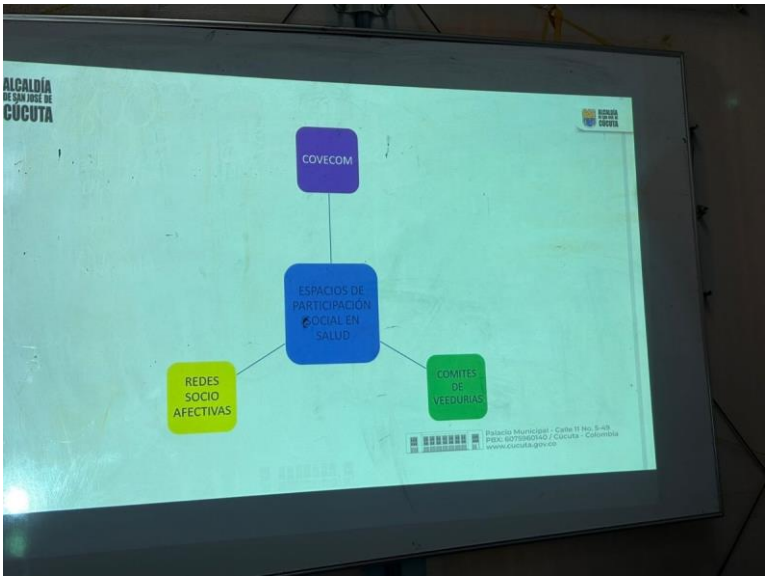


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

capacitación secretaria de salud.



Realizaron capacitación sobre COVECOM del programa de participación social en salud, con el fin de que todos los barrios tengan esos espacios para un análisis participativo de interés en salud pública.

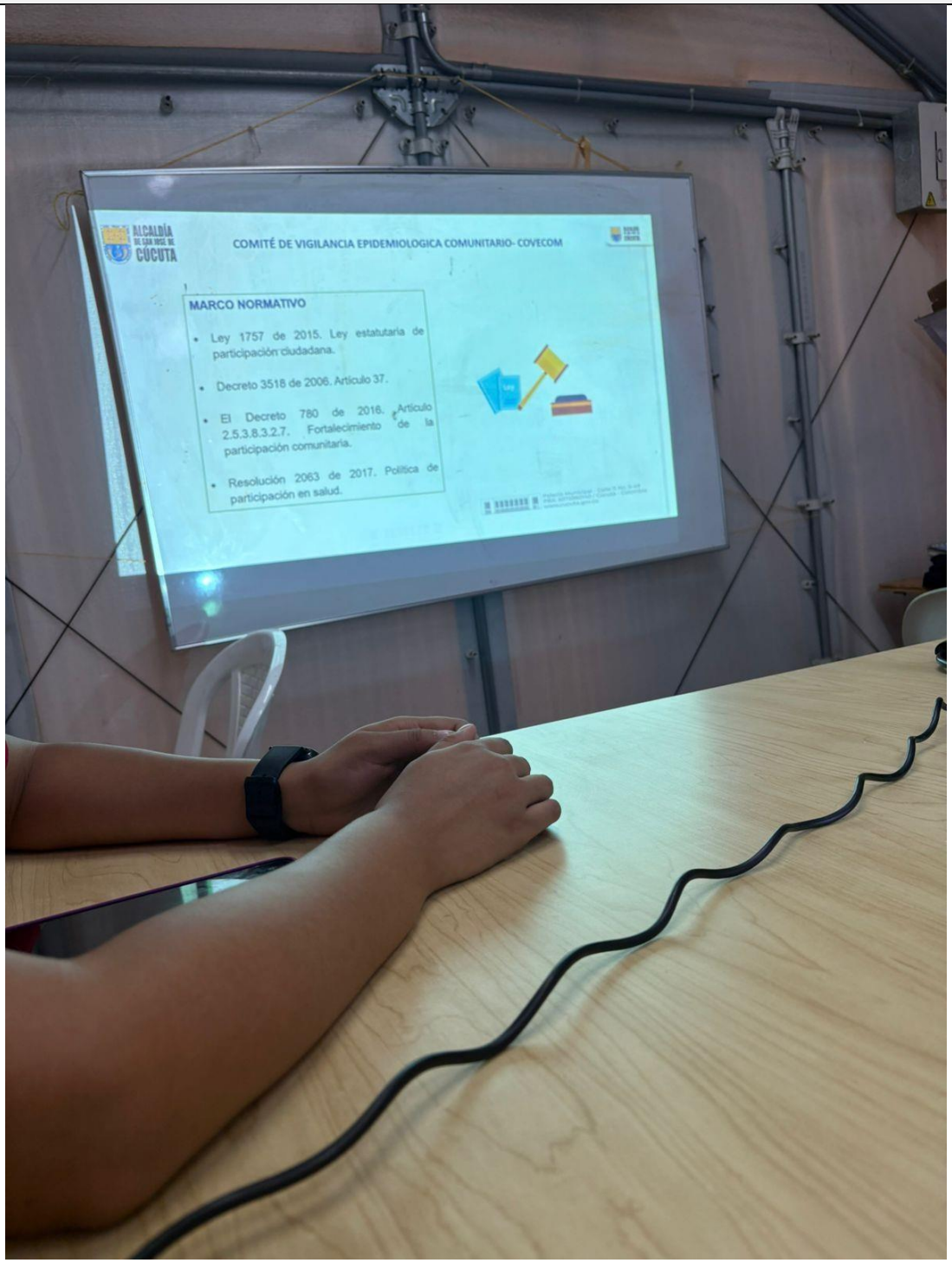


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En el MARCO NORMATIVO del comité de vigilancia epidemiológica comunitario COVECOM.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Proposiciones y varios: fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y madres Fami. En el momento no tuvieron alguna sugerencia frente a la prestación de servicios de la ESE IMSALUD. Invitar a las asociaciones de usuarios junto con los ediles, juntas de acción comunal y madres Fami a participar en jornadas de interés social ya que la secretaria de salud brinda capacitaciones y orientaciones para aquellos que deseen conformar COVECOM u otros comités que generen interés social. Se da por terminada la capacitación siendo las 5:30 PM. **Informe de seguimiento a compromisos:** hasta la fecha no hay compromisos pendientes. • Se Anexa Evidencia Fotográfica • Lista De Asistencia FECHA PROXIMA REUNIÓN: MIERCOLES 25 DE JULIO 2025 HORA: 9:30 AM

EVIDENCIA FOTOGRAFICA





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

FECHA:	**19/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**8:10 A.M.**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00 A.M.**
UBA/IPS:	**IPS PLAN DE CONTIGENCIA BELISARIO-PALMERAS**		

Objetivo de la reunión:	Dar cumplimiento a la reunión mensual de la Asociación de usuarios e la IPS Palmeras

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Alertas Sanitarias INVIMA junio
4. Información pertinente
5. Proposiciones y varios.
6. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Llamado a lista: Siendo las 7:30 A.M. el único miembro presente era el señor **Jesus Urbina**, las demás miembros **María José Mendez, Gladys Sanchez, Shirley Reyes Duarte** y **Arelys Ibarra Pacheco**, no se presentaron a la reunión aunque previamente habían confirmado su asistencia. La reunión estaba programada para las 7:30 A.M; aunque se esperó 40 minutos y se escribió por el grupo de WhatsApp preguntando si asistirían las demás miembros no llegaron, por tanto se decide comenzar la reunión solamente con el señor Jesús alas 8:10 A.M. y dejar bajo el acta presente la evidencia de ello.

Lectura y aprobación del acta anterior: El acta anterior se lee frente al el miembro para comprobar que todo lo que sucedió quedó constatado y esaprobada por él.

Alertas Sanitarias INVIMA junio: Se socializan las alertas sanitarias de este mes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Información pertinente: Por los factores de la hora de inicio retrasada y que no se encontraban las demás miembros no se dió cumplimiento a los demás puntos previstos de la reunión, sin embargo se le informó al señor Jesús como sería el proceso de cambio de SIAU y demas implicaciones, también se propuso realizar otra reunión antes de que finalizara el mes para darle cumplimiento a lo previsto y despedirnos, pues esa sería la última vez que le daría aompañamiento como SIAU a la asociación.

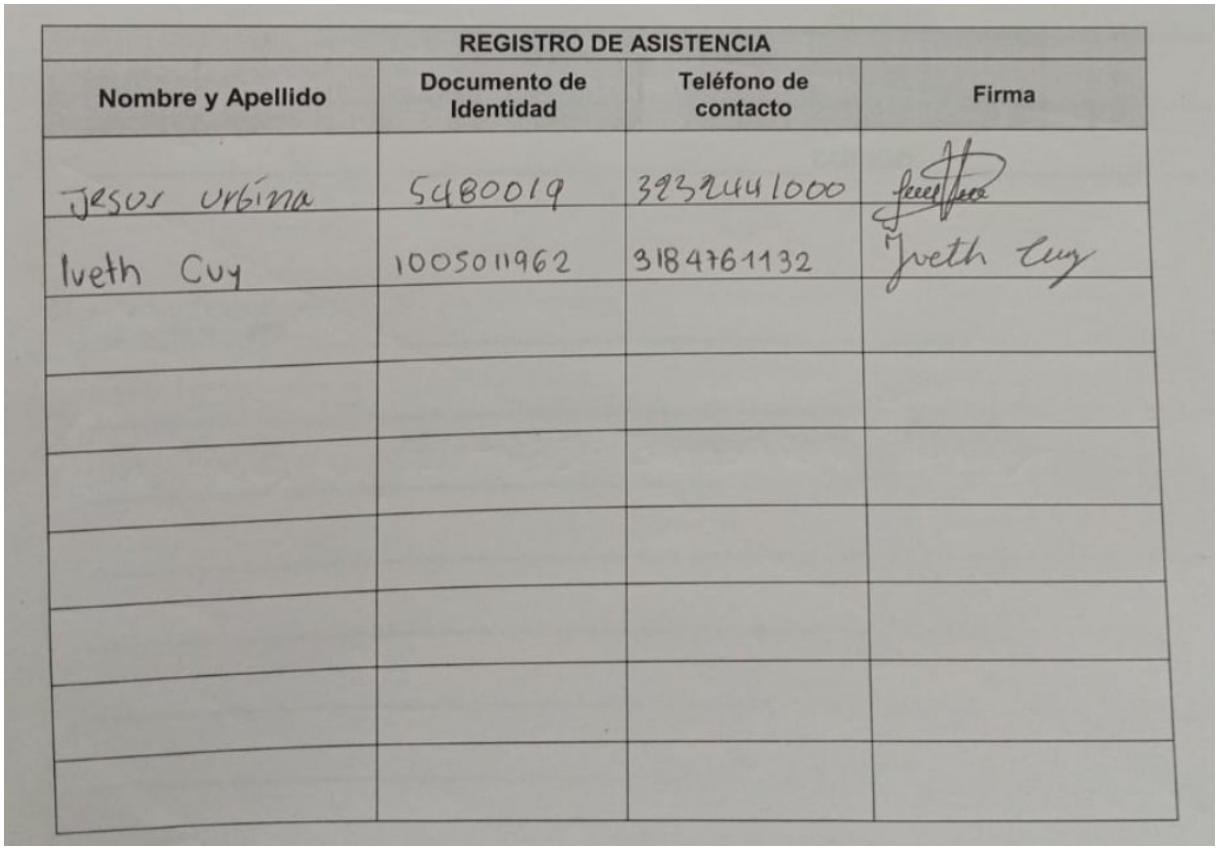
Proposiciones y varios:Se abre un corto espacio para que comuniquen sus dudas, sugerencias etc, las cuales están plasmadas en el apartado de proposiciones y varios.

Cierre: Se finaliza la reunión agradeciendo a los y las participantes por su asistencia y fijando como fecha tentativa para el siguiente encuentro el 25 de junio

PROPOSICIONES Y VARIOS

-Propuesta: Convocar otra reunión aparte para darle cumplimiento a lo previsto para el mes de junio y despedirme de la asociación de usuarios

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Junio (Pendiente fecha y hora)



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jesus urbina	5480019	3232441000	
Iveth Cuy	1005011962	3184761132	Iveth Cuy

Evidencias fotográficas:





FECHA:	**19/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**2:30 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 pm**
UBA/IPS:	**UBA LIBERTAD**		

Objetivo de la reunión:	Fomentar espacios de capacitación para la comunidad, en compañía de la ESE IMSALUD, con el fin de socializar el informe trimestral de PQRSDF, reforzar el conocimiento sobre Derechos y Deberes en salud y la promoción de la participación activa de los usuarios en los diferentes espacios de participación ciudadana establecidos.

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

Inicialmente la reunión mensual de asociación de usuarios estaba programada para el día 14 de Junio, pero fue reprogramada para el día 16 de Junio en cumplimiento a la convocatoria realizada a los miembros de las asociaciones de usuarios de la UBA LIBERTAFD que fue realizada por la oficina de Siau.

Llamado a lista, para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 4 integrantes: María Fabiola Ruiz – Maryluz Acuña – Esmeralda Flórez – Leslie Williman.

Se cuenta con el acompañamiento de la Jefe del SIAU Yurley Duarte Duarte y Yorley Quintero Lozano, como coordinadora provisional.

Lectura y aprobación del acta anterior::
Posteriormente, se procedió con la lectura del acta correspondiente a la reunión anterior, en donde se indicó que mejoras se llevaron a cabo respecto a los compromisos adquiridos en la reunión anterior.

Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: Se realiza convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp que se tiene con los miembros de la asociación:

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

Cúcuta, Norte de Santander, 16/06/2025.

DE: OFICINA SIAU
PARA: USUARIOS UMI LA LIBERTAD
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 19 de Junio de 2025
Lugar: UBA LIBERTAD
Hora: 2:00 PM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Temática Consensuada:

Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud: Se dio apertura a este punto mediante la entrega de un folleto informativo que abordaba los derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud. Posteriormente, se generó un espacio de diálogo donde las asistentes expresaron su conocimiento y percepción sobre estos temas, en el contexto de la ESE IMSALUD.

En un segundo momento, se socializó el informe periódico de incidencias de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), resaltando la importancia de estos mecanismos de participación ciudadana.

En un tercer momento, intervino la Jefe del SIAU Yurley Duarte quien dio información acerca de las funciones del SIAU, explicó las actividades de las jornadas de las EPS, así mismo brindó información acerca del transporte con el que contará más adelante la ESE IMSALUD, acerca de los pacientes con enfoque diferencial.

Para finalizar, se realizaron aportes de cada miembro de la asociación en relación a la mejora de la UBA LA LIBERTAD.

Siendo las 4:30 pm se da por terminada la reunión

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

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



Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS	
Los miembros de la asociación de usuarios manifiestan la importancia de continuar contando con estos espacios de participación en donde se brinda capacitación en relación a temas de participación ciudadana.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15/07/2025**

FECHA:	**20/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar reunión de asociación de usuarios en el mes de JUNIO 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. Capacitación página WEB- servicios digitales ESE IMSALUD
8. Retroalimentación mensual de PQRSDF del mes de MARZO.
9. Proposiciones y varios.
10. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:30 pm del día 20 de JUNIO del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS SAN LUIS con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

- Yudith Sorcire Duarte
- Mayra Viggiani M

Del llamado a lista se presentó a la reunión solo la señora Yudith Duarte, los demás integrantes manifestaron diferentes motivos de la excusa para las ausencias.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura del acta anterior, incentivando a los usuarios de la asociación. También quedo aprenderse los deberes y derechos de los usuarios y explicarlos.

3. MEDIOS DE CONVOCATORIA



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

En las charlas educativas se menciona la importancia de fortalecer la asociación, en la cartelera informativa esta plasmado la invitación y con la asociación se indico el compromiso de vincular nuevos integrantes. Realizar la convocatoria con cada vecino o usuarios que quieran hacer parte de la ASOCIACIÓN

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros, socialización y retroalimentación del informe mensual de PQRSDF del mes de MARZO en la reunión mensual con la asociación de usuarios de las UBA e IPS.

Se socializó los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros, y se dio el informe de los PQRSDF recibidos en el mes de abril.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
En el mes anterior no hubo sugerencias acerca de la prestación del servicio en la Ips San Luis.

7. Capacitación web- servicios digitales ESE IMSALUD.

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

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

Ejemplo:

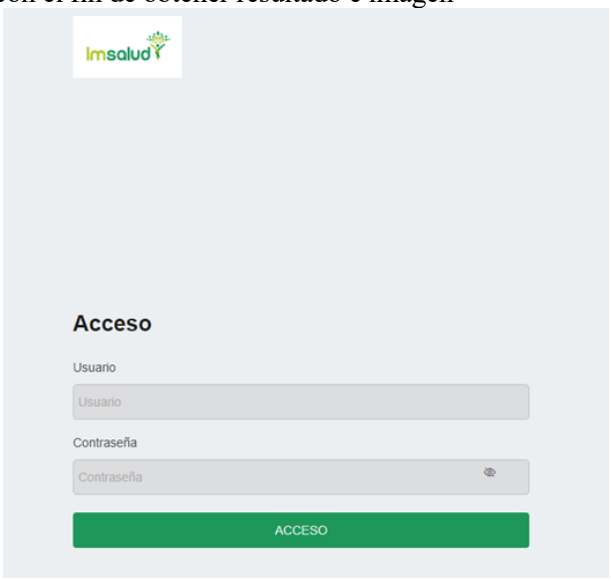
SOLICITUD DE CITAS:

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

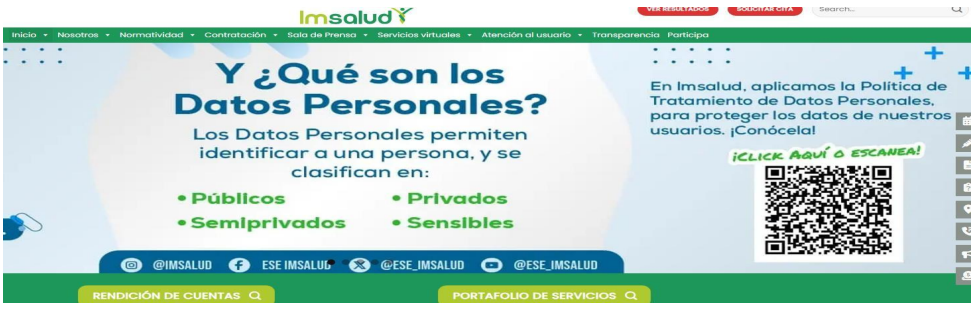
Resultado de exámenes de laboratorio clínico el cual dan click en ver resultados ingresando en usuario con su número de documento y clave los 4 últimos dígitos de su documento de identidad.

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





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



7. Capacitación web- servicios digitales ESE IMSALUD.

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

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

Ejemplo:

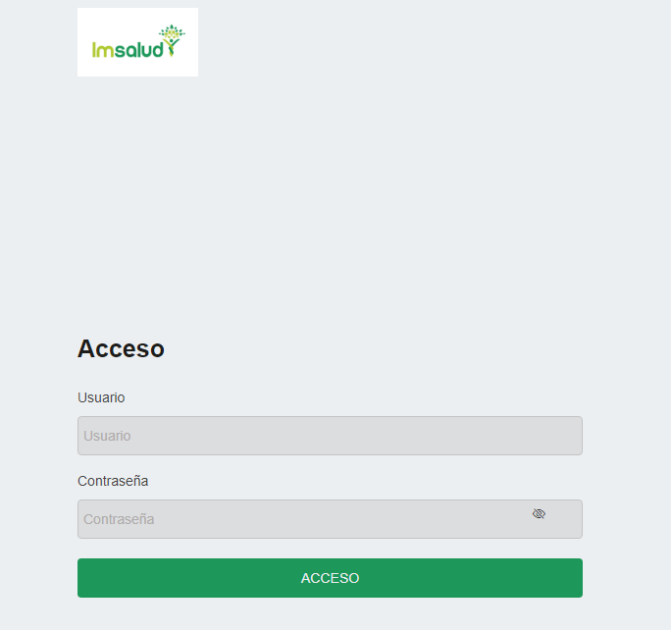
SOLICITUD DE CITAS:
el cual aplica para mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, menores de edad y adulto mayores de 60 años.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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



8. se realiza retroalimentación mensual de PQRSDF.

En cumplimiento a lo establecido a través de los procedimientos respecto a las PQRSDF se da inicio a la socialización con la asociación de usuarios el cual permita la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de nuestros usuarios garantizando su derecho de elevar PQRSDF.
Así mismo este informe es elaborado por la oficina de información y atención al usuario que es el área encargada de recepcionar. Clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención.

Durante el mes de MARZO de 2025 la ESE IMSALUD recibió 547 radicados a través de su sistema PQRSDF. Este panorama muestra un claro predominio de solicitudes de información donde los radicados clasificados como PETICIÓN alcanzaron 194 (35,47%) , peticiones de historia clínica 135 (24,68%) y las peticiones de información o documentos 49 (8,96%), es decir 7 de cada 10 radicados corresponde al ejercicio del derecho fundamental de petición, lo que evidencia que la ciudadanía acude al sistema más para acceder a datos clínicos y administrativos que para manifestar inconformidades.

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

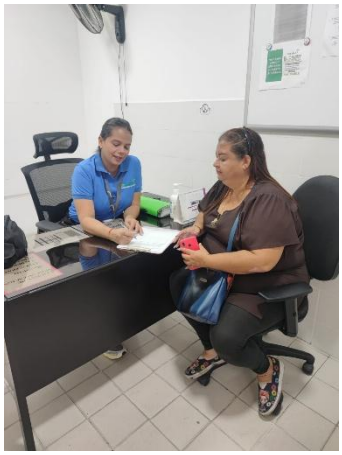
9. Preposiciones y Varios

fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de la comunidad.

En el momento no tuvieron alguna sugerencia frente a la prestación de servicios de la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

10. EVIDENCIA FOTOGRAFICA



LISTADO DE ASISTENCIA

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
Tatiana Yaguni	60.390.542	3153146341	
Yudith Soraida Duarte	60.376.173	3125513488	Yudith S. Duarte.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**11 de JULIO del 2025**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

FECHA:	**27/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 p.m**
UBA/IPS:	**San Martín**		

Objetivo de la reunión:	**Socializar el informe trimestral de PQRSDF, reforzar el conocimiento de los derechos y deberes en salud, sensibilizar sobre el uso adecuado de la lengua de señas como forma de inclusión, y promover la participación activa de las usuarias en los diferentes espacios comunitarios de salud.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1) Llamado a lista : Siendo las 2:00 p.m., se dio inicio a la reunión con el llamado a lista de las participantes convocadas. Una vez verificada la asistencia, se registró la presencia de las siguientes usuarias:

- Josefina Balaguera Medina, Marlene Calixto,Martha arias, Sonia Alcina Carrascal, y Gloria Amparo Ramírez,

Se deja constancia de la **inasistencia de la usuaria** Belén Contreras no se presento a la reunión por motivos personales.

2) Lectura y aprobación del acta anterior: Posteriormente, se procedió con la lectura del acta correspondiente a la reunión anterior. Durante esta revisión, se destacaron los compromisos adquiridos y las proposiciones surgidas en el encuentro previo. No se presentaron observaciones, por lo tanto, el acta fue leída y aprobada por las asistentes de manera unánime.

3)Medios de Convocatoria: Se informó que para esta reunión se emplearon dos principales canales de comunicación:

- **Grupo de WhatsApp:** Se utilizó este medio para mantener informada a la comunidad y dar seguimiento a los temas relevantes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tarjeta de invitación digital:** Se envió por el mismo grupo de WhatsApp, con el fin de recordar la fecha, hora y lugar de la reunión.

4) Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud: **La profesional Danna Gómez** dio apertura a este punto mediante la proyección de un video informativo que abordaba los **derechos y deberes de los usuarios** del sistema de salud. Posteriormente, se generó un espacio de diálogo donde las asistentes expresaron su conocimiento y percepción sobre estos temas, en el contexto de la ESE IMSALUD.

DERECHOS

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

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Ingresando a nuestra página de la **ESE IMSALUD**, logramos encontrar un gran portafolio de servicios de interés para los usuarios y la comunidad en general; nuestro propósito como SIAU es brindar una información clara y oportuna al momento en que se requiere, e invitarlos a socializar nuestra página ESE IMSALUD donde hay disponibilidad de: **solicitud de citas para perfiles en** discapacidad, embarazadas ,adulto mayor y menores de 18 años

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO INGRESANDO A LA PAGINA **http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados ,** RESULTADOS DE LABORATORIO, CICK EN USUARIO , DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO, EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DIGITOS DEL DOCUMENTO Y 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 un **segundo momento**, se socializó el informe periódico de **incidencias de PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), resaltando la importancia de estos mecanismos de participación ciudadana. Se realiza socialización al personal pertenecientes de la asociación de usuarios sobre el informe periódico de incidencia de PQRSDF del mes de Abril 2025, dando a conocer cantidad recibidas, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencia todo esto con el fin de dar cumplimiento a la atención de acuerdo a las normas legales vigentes, posterior a esto se expuso que Durante el periodo de abril , se recibieron un total de 547 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), lo cual permite evidenciar el nivel de interacción de los usuarios con la entidad y el tipo de requerimientos más frecuentes.
Se expone que el trabajo de la asociación es base fundamental, ser voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y el compromiso de manera asertiva con la ESE IMSALUD.

Asimismo, se anunció la apertura del **buzón de sugerencias**, enfatizando que:

- Las promotoras de la IPS deberán socializar el uso y ubicación del buzón en cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS

- Este mecanismo será clave para fortalecer la comunicación entre usuarios y servicios de salud.

Se da por finalizada la reunión dando agradecimientos a la asistencia de el personal de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
las asociaciones de usuarios ***ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:***   

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Próxima reunión: Se anuncia que la próxima reunión se llevará a cabo el día 24 de MAYO del presente año a las 2:00 pm	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22- JULIO -2025**

FECHA:	**05/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**6**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:40 PM**
UBA/IPS:	**UNIDAD BÁSICA PUENTE BARCO LEONES**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar reunión de asociación de usuarios en el mes de junio 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. Capacitación página WEB- servicios digitales ESE IMSALUD
8. Capacitación secretaria de salud.
9. Proposiciones y varios.
10. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 3:30 pm del día 21 de mayo 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
   - Asociación de usuarios de la CIA
   - Candy Caicedo
   - Claudia Angarita
   - Jorge Fuentes
   - Edwin Cepeda
   - Secretaría de salud- participación social

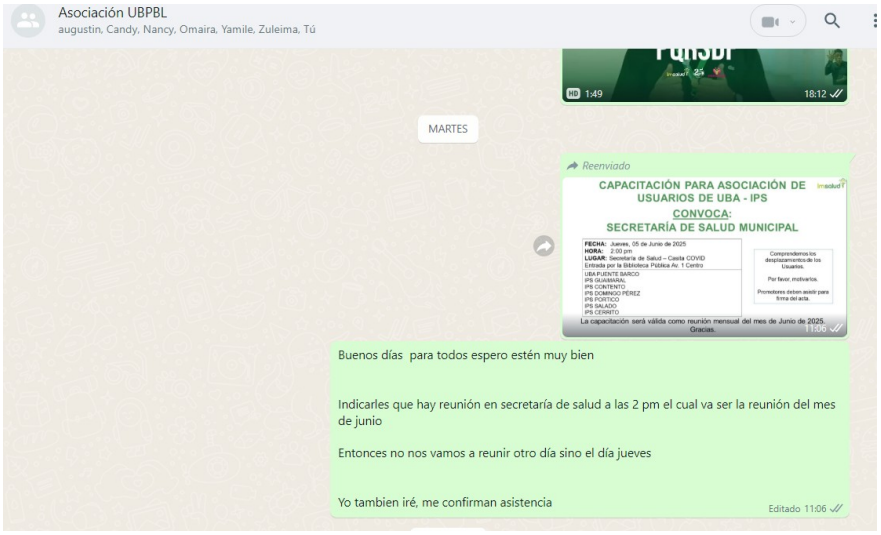
En la reunión no pudo asistir el señora Yamile Navarrro por motivo de salud de su madre la cual se encuentra en delicado estado de salud, el señor Jose Agustín Araque por problemas de salud de su hermana y la señora Omaira Marquéz porque su madre tenía cita.

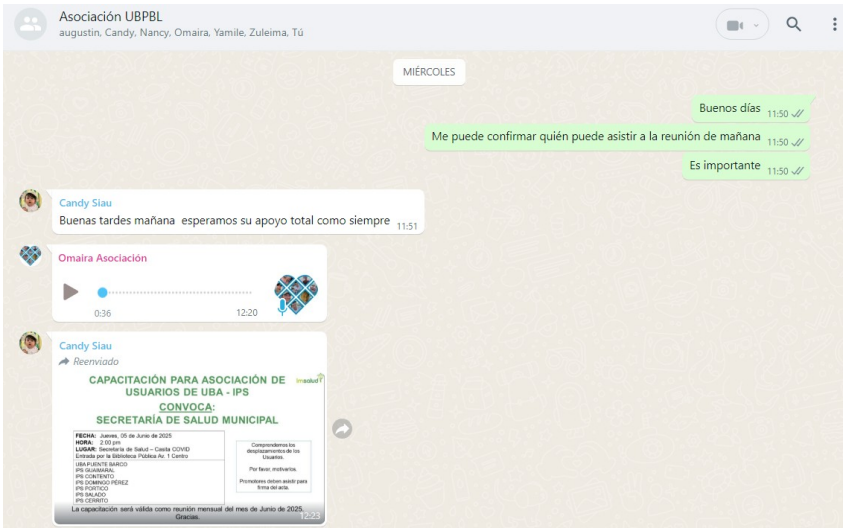
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura del acta anterior en el cual sigue quedando como compromiso incentivar más usuarios a la asociación. También quedo aprenderse los deberes y derechos del usuarios y explicarlos.

3. Medios de convocatoria





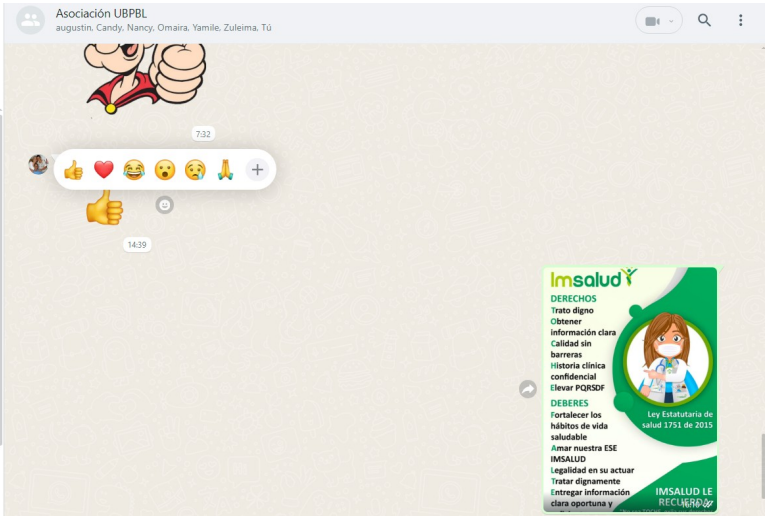
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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

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



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

En el mes de MAYO hubo una queja sobre la Dra. Barros por ser grosera con los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Capacitación web- servicios digitales ESE IMSALUD.

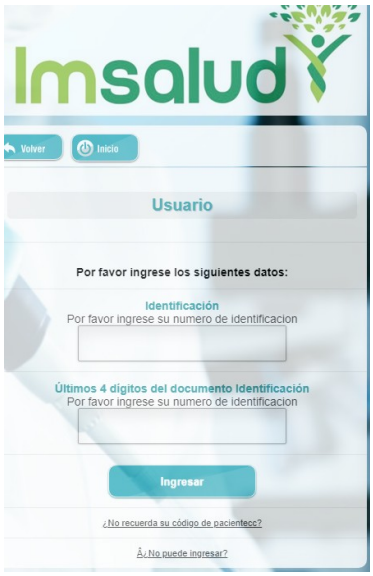
Se presento por medio de diapositivas los servicios digitales de la ESE IMSALUD para que los usuarios puedan realizar de manera virtual la solicitud de citas, historia clínica, imágenes diagnosticas, resultados de laboratorio, con el fin de que no se tengan que dirigir hasta la UBA o IPS. Asi mismo se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

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

Ejemplo:

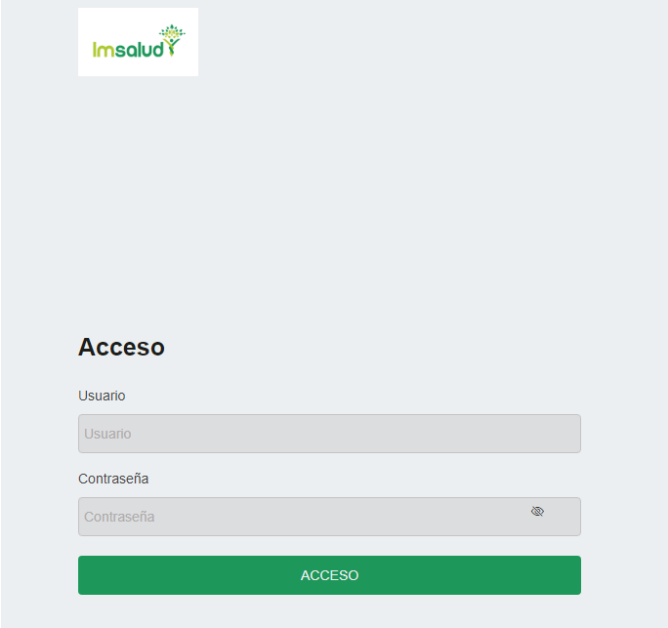
SOLICITUD DE CITAS:
el cual aplica para mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, menores de edad y adulto mayores de 60 años.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

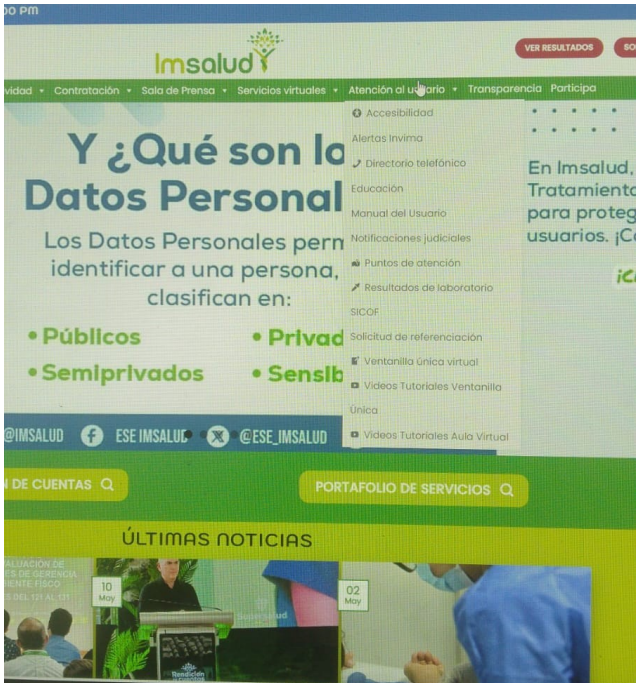


solicitud de historia clínica dar click en el icono copia de historia clínica y colocar los datos que solicita y escaneando documento de identidad si es el mismo paciente quien hace la solicitud, si es un tercero debe corroborar que es allegado al paciente.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

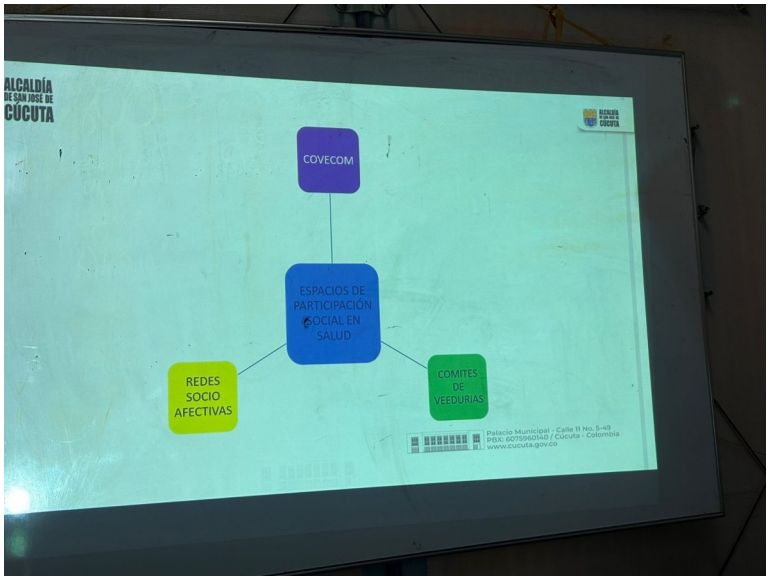


8. capacitación secretaria de salud.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Realizaron capacitación sobre COVECOM del programa de participación social en salud, con el fin de que todos los barrios tengan esos espacios para un análisis participativos de interés en salud publica.

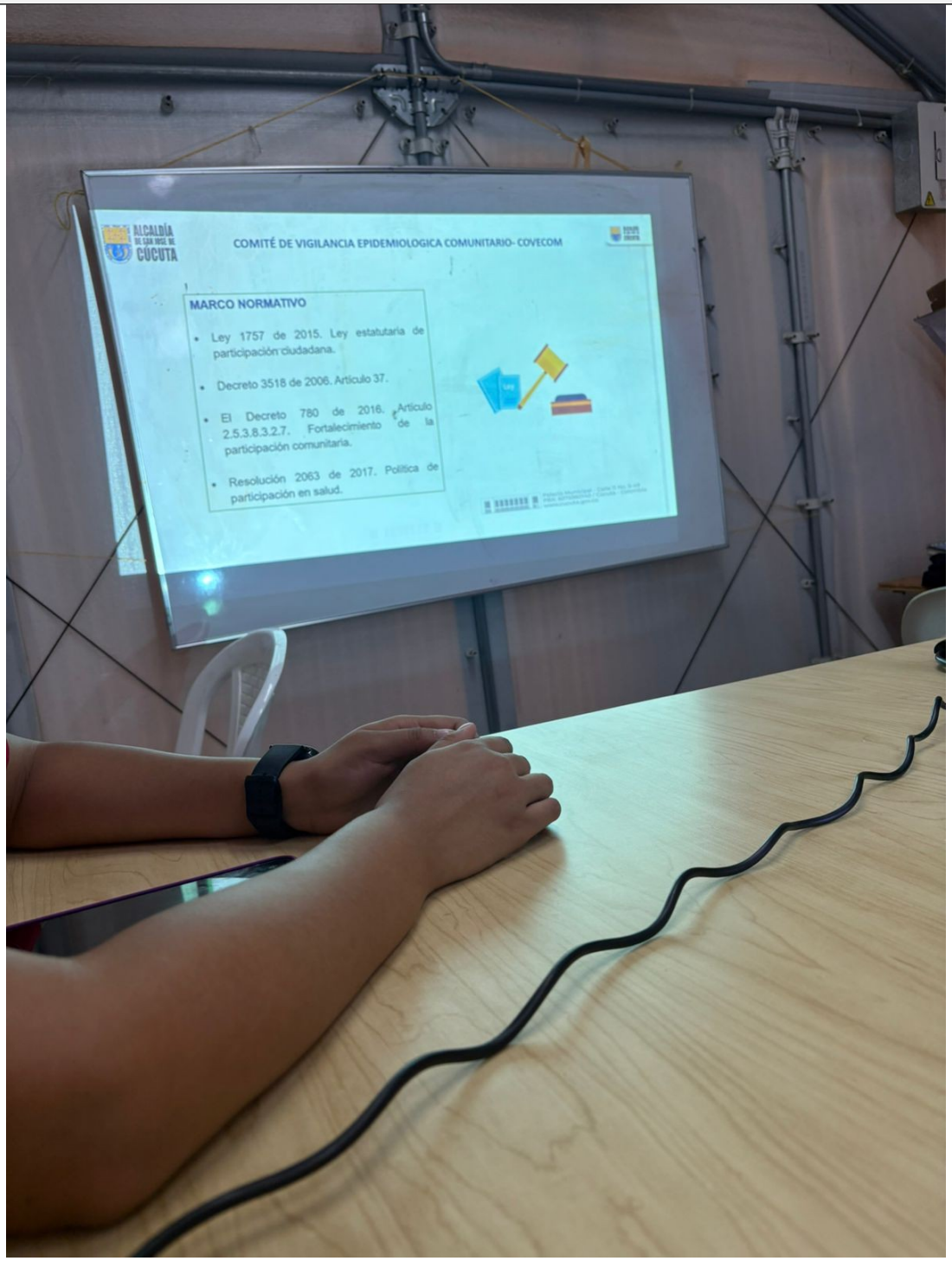


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En el **MARCO NORMATIVO** del comité de vigilancia epidemológica comunitario **COVECOM**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

9. Preposiciones y Varios

fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y madres Fami.

En el momento no tuvieron alguno sugerencia frente a la prestación de servicios de la ESE IMSALUD.

Invitar a las asociaciones de usuarios junto con los ediles, juntas de acción comunal y madres Fami a participar en jornadas de interés social ya que la secretaria de salud brinda capacitaciones y orientaciones para aquellos que deseen conformar COVECOM u otros comités que generen interés social.

10. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

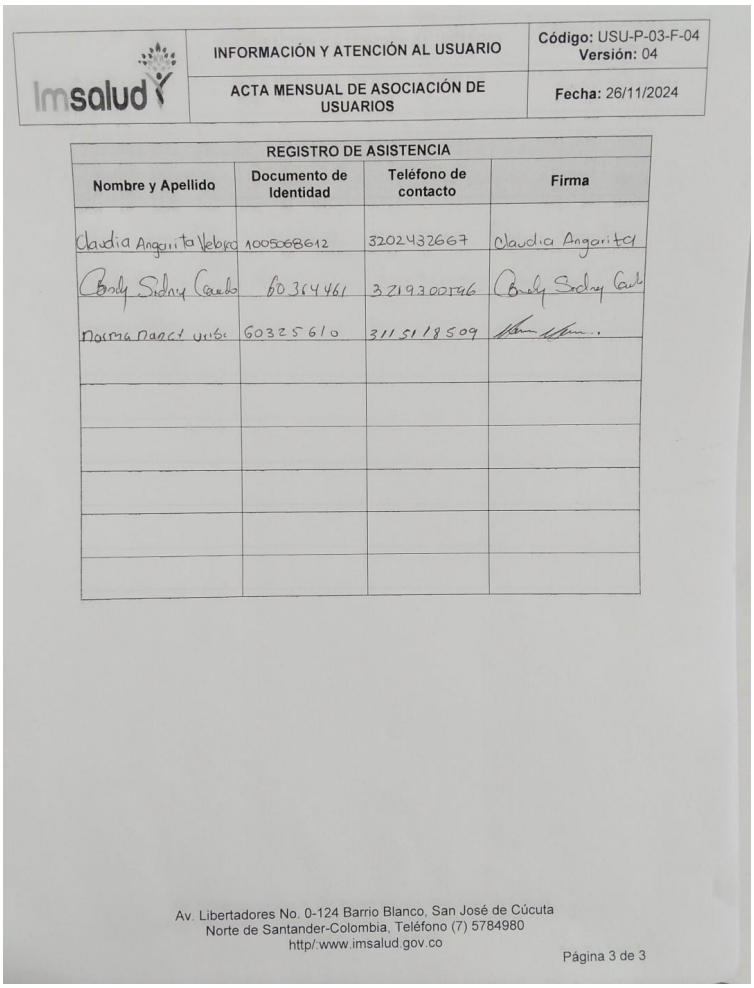


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS	
fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y madres Fami. En el momento no tuvieron alguno sugerencia frente a la prestación de servicios de la ESE IMSALUD. Se evidencio una queja de la Dr. Barros por ser grosera con los pacientes. Que cada barrio tenga su comité **(COVECOM)** Se dio finalizada la reunión a las 3:40pm	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 de JULIO del 2025**

Listado de asistencia



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Claudia Angarita Vebro	1005068612	3202432667	Claudia Angarita
Cindy Sidney Caub	60364461	3219300746	Cindy Sidney Caub
Norma Nancy Uribe	60325610	3115118509	

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

Página 3 de 3

FECHA:	**27/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**9:30 A.m**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 A.m**
UBA/IPS:	**IPS San Mateo**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Se da inicio a la reunión de la asociación de la IPS SAN MATEO, siendo las 9:30 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.

- LUIS ANTONIO BLANCO
- MARLENY IBARRA
- KATHERINE MORA (APOYO SIAU)

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

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

- Se expone que el trabajo de la asociación es como base fundamental, ser voceros de la

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- Se les recuerda a la asociación que si presentan ausencias a 3 reuniones faltantes; concurrentes serán excluidos de la asociación.

- Se requiere pronta respuesta por parte de la asociación de usuarios sobre el proceso de ampliación y adecuación de la IPS SAN MATEO, de la habilitación y acreditación

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



DERECHOS

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

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

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

- **HISTORIA CLINICA CONFIEDENCIAL**: Se brindan instrucciones de cómo se puede solicitar presencialmente o ya sea por medio de nuestra página de la **ESE IMSALUD.**

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

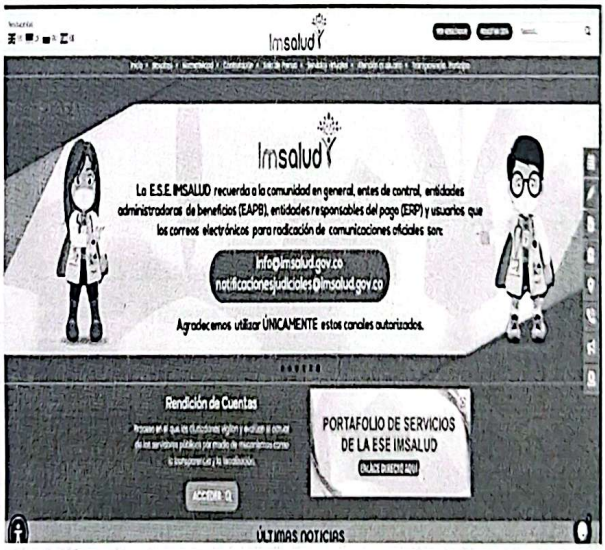
https://www.imsalud.gov.co/wed.

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

DEBERES

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





Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

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

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

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.

Imsalud

PROPUESTA DE VALOR

2024 - 2027 IMSALUD

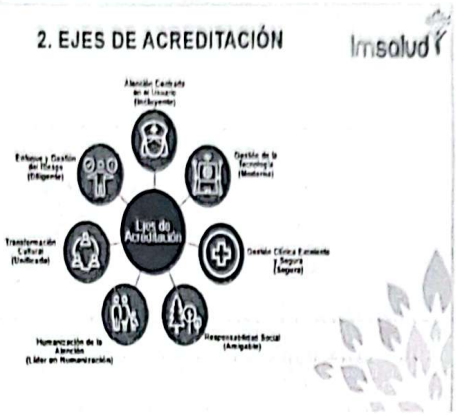
- INCLUYENTE
- MODERNA
- SEGURA
- AMIGABLE
- LÍDER
- UNIFICADA
- DILIGENTE

Imsalud

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EJES DE ACREDITACION:



- **Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD:** Se realiza socialización al personal pertenecientes de la asociación de usuarios sobre el informe periódico de incidencia de PQRSDF del mes de Abril 2025, dando a conocer cantidad recibidas, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencia todo esto con el fin de dar cumplimiento a la atención de acuerdo a las normas legales vigentes, posterior a esto se expuso que Durante el periodo de abril , se recibieron un total de 547 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), lo cual permite evidenciar el nivel de interacción de los usuarios con la entidad y el tipo de requerimientos más frecuentes. Al desglosar esta cifra por tipologías, se identifica una clara concentración en las solicitudes clasificadas como "Petición de Historia Clínica Priorizada", con que representan el 24,5% del total, se reitera la importancia de utilizar este canal como medio de participación de los usuarios y dar mejoramiento a los procesos y atención prestada, El reconocimiento positivo también creció las felicitaciones también pasaron de 79 a 92

y

Ahora representa el 16,9% del total, las quejas sumaron a 78 (14,4%) un leve incremento A los meses anteriores.

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

Powered by CamScanner

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

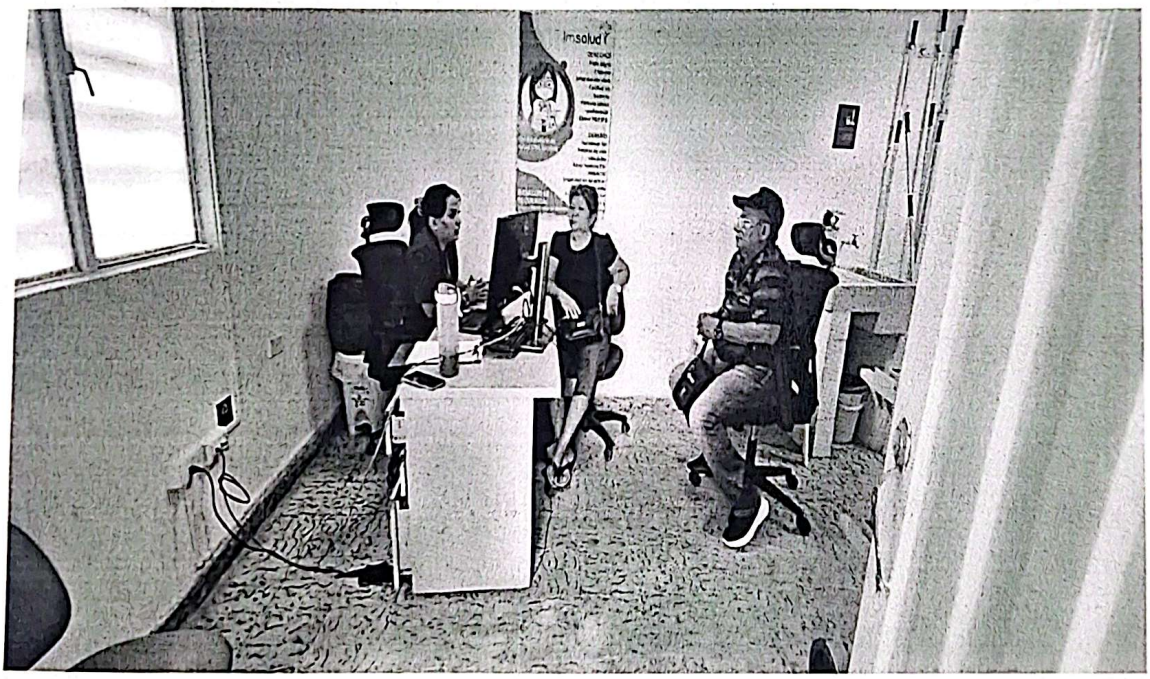
REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Katherine Mora	1090407853	3008391007	Katherine Mora
Marleny Ibarra	PT. 1055665	3502244450	Marleny Ibarra
Juan Antonio Pabon	1345 3218 cucuta	3187093478	Juan Antonio Pabon

Powered by CamScanner

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
✓ Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro. ✓ Se solicitan sillas para la reuniones a realizar mensualmente y así poder trabajar con mayor comodidad en los encuentros.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25-JULIO -2025**

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRAFICA:



Powered by CamScanner

FECHA:	**05/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**02:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**04:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS EL PORTICO**		

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

Agenda

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

Siendo las 2:00 pm del día 05 de Junio de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL PORTICO con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Martha Gonzalez Oviedo

La oficina del siau

- Jorge fuentes
- Edwin Cepeda

Secretaria de salud- participación social

2. Lectura Aprobación del acta anterior

El compromiso adquirido es incentivar a los usuarios a pertenecer a la asociacion e informar sobre los servicios de la Ese Imsalud.

3.Medios de Convocatoria a la reunión

Mediante el grupo de whatsApp se invito a la reunión de Asociación de Usuarios.



CAPACITACIÓN PARA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE UBA - IPS

CONVOCA:

SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL

FECHA: Jueves, 05 de Junio de 2025
HORA: 2:00 pm
LUGAR: Secretaría de Salud – Casita COVID
Entrada por la Biblioteca Pública Av. 1 Centro

UBA PUENTE BARCO
IPS GUAIMARAL
IPS CONTENTO
IPS DOMINGO PÉREZ
IPS PORTICO
IPS SALADO
IPS CERRITO

Comprendemos los desplazamientos de los Usuarios.

Por favor, motivarlos.

Promotores deben asistir para firma del acta.

La capacitación será válida como reunión mensual del mes de Junio de 2025.
Gracias.

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

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



5. Temática Consensuada

Se entrega folleto informativo que se suministra en las charlas educativas en la Ips el cual aborda información de la ESE IMSALUD como lo es: Derechos y Deberes, Trámites y servicios, Ruta de evacuación, Seguridad del Paciente, Buzón de sugerencias.

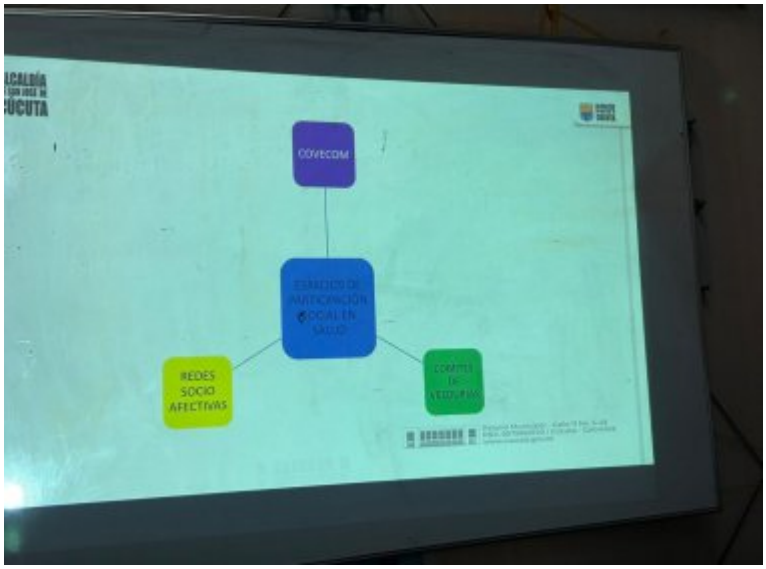
Se realiza capacitación a la asociacion de usuarios pertenecientes a la UBA PUENTE BARCO LEONES y sus ips aledañas, liderado por la secretaria de salud referentes de programa participación social donde aborda temas de gran valor como lo es el COVECOM desde su marco normativo como programa de participación social en salud, cuyo objetivo es que los barrios conformen espacios de análisis participativos de interés en salud publica.

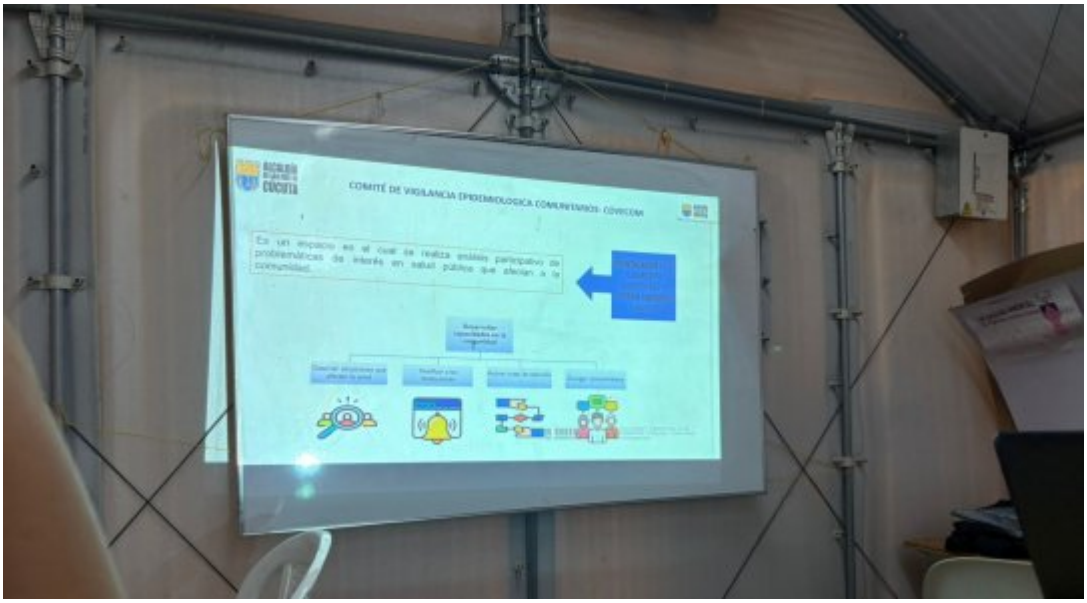
Realiza intervención la Señora Martha Referente del servicio de imágenes diagnostica donde suministra información sobre la plataforma estratégica ilustrando mediante diapositivas el proceso de como acceder con su número de documento como usuario y clave fecha de nacimiento del paciente con el fin de obtener resultado e imagen con el fin de generar interacción al usuario por medio digital.

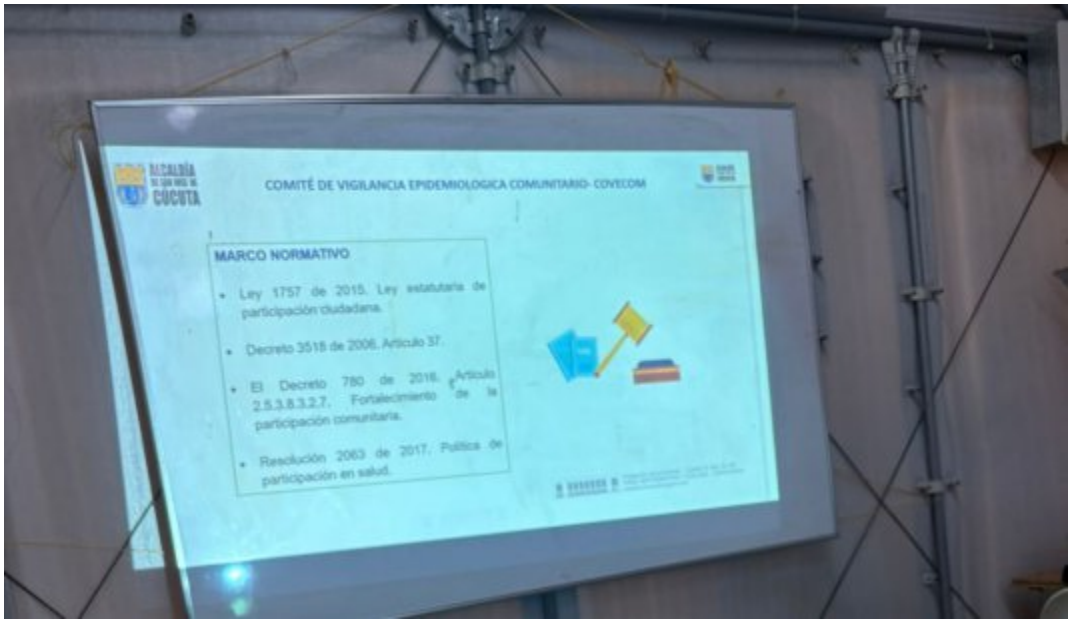







COVECOM
REDES SOCIO AFECTIVAS


COMITÉ DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA COMUNITARIOS- COVECOM



6. Informe de seguimiento a compromisos

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

7. Proposiciones y Varios

Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación del servicio y la disponibilidad de agenda con 4 médicos lo cual se presenta mas cobertura en la prestación del servicio que se presenta en la ips y la estrategia de jornadas que motivan a la comunidad a asistir a la ruta de promoción y mantenimiento de la salud.

8. Evidencias fotográficas



Asociación de usuarios y siau Uba puente barco leones e ips de la ESE IMSALUD
Saludo de bienvenida-Apertura de la Reunión
Se dio por terminada la reunión, siendo las 4:00 pm

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 de Julio**

FECHA:	**28-06-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**9:00**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:55**
UBA/IPS:	**CUNDINAMARCA**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Alianza de Usuarios correspondiente al mes de JUNIO 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

EL DÍA 28 DE JUNIO SE REALIZÓ REUNIÓN MENSUAL CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIO DE LA IPS O UBA CONTANDO CON LA ASISTENCIA DE LOS USUARIOS ROBERTO CARRASCAL Y JAVIER SUAREZ SE CONVOCAN LA ASOCIACIÓN PARA ESTE DÍA Y SOLO A ASISTEN DOS A LA REUNIÓN YA QUE LOS USUARIOS DE LA ASOCIACIÓN NO ASISTIERON FUERON PORQUE ALGUNOS CON SALUD MUY MAL, Y COMO SUS HIJOS ESTABAN DE VACACIONES ESTABAN CON ELLOS EN OTRAS CIUDADES TODOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS CADA MES ASISTEN A LAS REUNIONES Y QUEDANDO PLASMADAS LAS SIGUIENTES SOLICITUDES: SE LES DA A CONOCER LOS DEBERES Y DERECHOS Y Y SE LES A CONOCER LA APERTURA DEL BUZÓN Y LO QUE ES LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE COMO ES EL TRATO DE LOS FUNCIONARIOS INTERNOS HACIA EL USUARIO EXTERNO DE LA IPS SE LES DA NUEVA A CONOCER CUALES SON LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA IPS CUNDINAMRCA YA QUE ES MUY I,PORTANTE PARA ELLOS SABER DE QUE TRATA CADAUNO COMO MEDICINA GENERAL ODONTOLOGIA VACUNACION HIGIENE ORAL PYP CONTROL DE EMBARAZO PLANIFICACION FAMILIAR CITOLOGIAS QUE SE ESTAN PRESTANDO UNICAMENTE LOS SERVICIO DE NUEVA EPS Y COMFAORIENTE CONTROL DEL JOVEN ENTRE OTROS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

2 Lectura Aprobación del acta anterior, se da inicio a la lectura de aprobación del acta anterior con reunión mensual de alianza de usuarios de la IPS Cundinamarca para verificar el seguimiento de las proposiciones y varios adquiridos y de más aspectos

3 Medios de Convocatoria a la reunión: Mediante el grupo de WhatsApp, y por medio para esta reunión se convoca la reunión de mensual de alianza de usuarios de la IPS Cundinamarca

4 Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios: en la reunión de alianza de usuarios de la Ips Cundinamarca no se convocaron nuevos integrantes para la alianza de usuarios,

5 Temática Consensuada se realizó en la reunión de alianza de usuarios capacitaciones temas de interés, explicación de los de los deberes y derechos, tramites, portafolios de servicios, y temas del sistema general de seguridad social, en salud entre otros, se les socializa lo que son deberes y derechos ruta de evacuación tramites y servicios promoción y mantenimiento de la salud. Seguridad del paciente protocolos de bioseguridad

6 Informe de seguimiento a compromisos se hace el seguimiento de las proposiciones adquiridas de la reunión anterior para verificar en la reunión anterior si se cumplió o no el cumplimiento de las necesidades que tiene la IPS de Cundinamarca a lo programado con la alianza de usuarios de la entidad.

7 Proposiciones y Varios,

PROPOSICIONES Y VARIOS

- SE SOLICITA NUEVAMENTE LAS SILLAS PARA REUNION DE ASOCIACION DE USURIOS YA QUE SE REALIZAN DE PIE ESTAS REUNIONES MENSUALMENTE,

- , NUEVAMENTE SE PIDE MANTENIMEINTO AL AIRE YA QUE ESTE SUENA MUCHO Y LAS PERSONAS QUE ESTAN SALA DE ESPERA DICEN QUE ES CONTAMINACION AUDITIVA

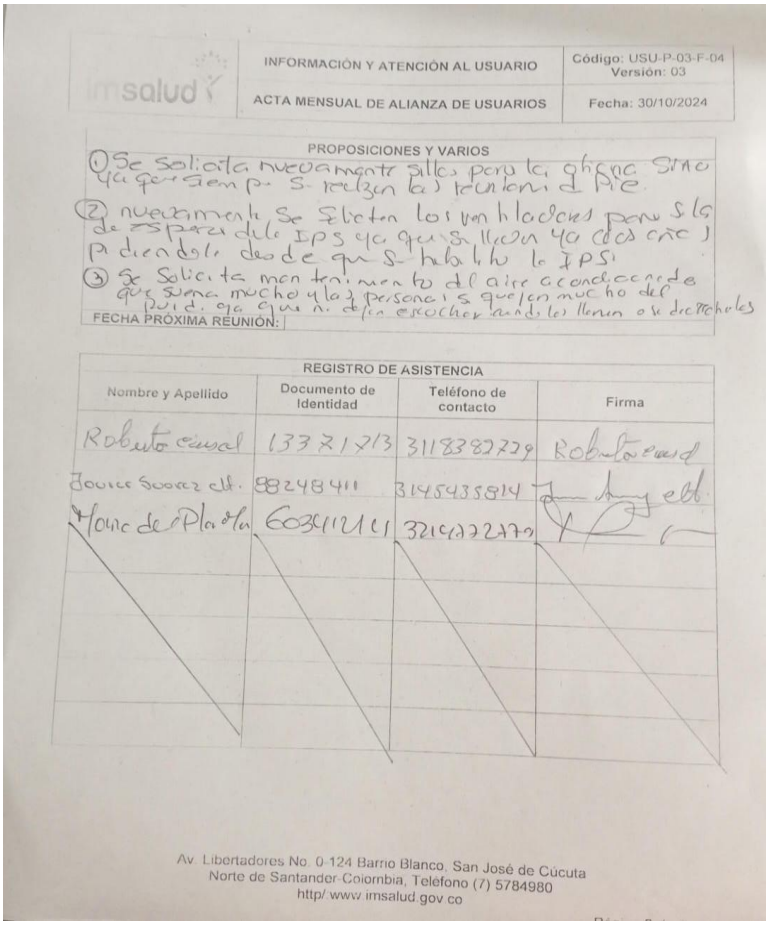
- SE SOLICITA NUEVAMENTE LOS VENTILADORES PARA LA SALA DE ESPERA YA QUE DESDE QUE SE HABILITO LA IPS NO VOLVIERON A INSTALRSE Y LOS USURIOS SE ESTAN QUEJANDO MUCHO DEL CALOR

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



PROPOSICIONES Y VARIOS	
	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	SE REALIZA REUNION EL PROXIMO 28 DE JULIO EN LA IPS CUNDINAMARCA CON EL FIN DE ESCUCHAR PROPUESTA PARA LA IPS

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
JAVIER SUAREZ	88248411	**3145435814**	**JAVIER SUAREZ**
ROBERTO CARASCAL	13371713	**3118385729**	**ROBERTO CARRASCAL**
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	**3214772779**	**MARIA DEL PILAER MENDDOZA CARREÑO**



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

PROPOSICIONES Y VARIOS

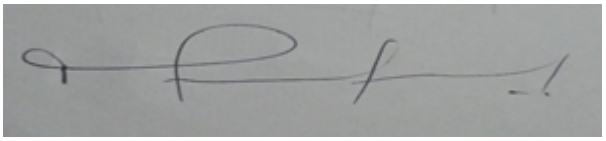
1. Se solicita nuevamente sillas para la charla ya que siempre se realizan las reuniones de pie.
2. nuevamente se solicitan los ventiladores para sala de espera de la IPS ya que se llevan ya dos años pidiendo desde que se habla la IPS.
3. Se solicita mantenimiento del aire acondicionado que suena mucho y las personas se quejan mucho del ruido. ojo que no deja escuchar cuando los llaman a los consultorios

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Roberto carasal	13371713	3118382729	Roberto carasal
Javier Suarez cf.	88248411	3145435814	
Maria del Pilar M.	60341214	3214772779	

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



MARIA DELPILAR MENDOZA CARREÑO
PROMOTOR SIAU TRABAJO SOCIAL
IPS CUNDINAMRCA

|FECHA:	25 JUNIO 2025	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	11:00AM	**HORA FINALIZACIÓN:**	12:00M
UBA/IPS:	IPS BUENA ESPERANZA		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 11:00 am del día 25 de Junio de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación IPS Buena Esperanza 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. MARIA VICTORIA GARCIA y el Sr. JORGE MARIO ENRIQUEZ, Sr. ROSO RAMIREZ MANCILLA y Sr JORGE GUILLERMO SUÁREZ.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la 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 , Socialización del informe de PQRSDF del mes de abril, en la reunión mensual con la asociación de usuarios de la IPS , donde se les educá replicando les los con Derechos y Deberes del usuario de salud Ley 1751 de 2015 que son;

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

DEBERES

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

Compromisos y solicitudes en temas de interés social y generales de la salud en la IPS..

✓ Se recibe un nuevo usuario a participar a la asociación de usuarios de la IPS BUENA ESPERANZA el señor JORGE GUILLERMO SUAREZ habitante del corregimiento buena esperanza usuario de la IPS población vejez.

✓ Manifiestan los asociados un grato agradecimiento a IMSALUD y coordinación de la UBA de AGUACLARA por las sillas entregadas en solicitud para la IPS en necesidad alta demanda de usuarios y atención de la reunión mensual de la asociación.

✓ La asociación manifiesta la preocupación de la Movil, la ambulancia de IPS Buena Esperanza para su devolución ya que tiene un mes de estar en uso en la UBA de Aguaclara, históricamente la primera ambulancia fue donada por ECoopetrol a la comunidad del corregimiento pertenece en cubrimiento de la zona Corregimiento Buena esperanza, Vereda floresta y demás aledañas. En solicitud encuentro reunión con coordinación de la UBA Aguaclara en respuesta.

PROPOSICIONES Y VARIOS

7. Proposiciones y Varios,

- Una cita con el Coordinación de la UBA AGUACLARA en reunión en la IPS con la asociación de usuarios para tratar el tema de la devolución de la Movil ambulancia de la IPS BUENA ESPERANZA y demás temas..

- La asociación manifiesta la necesidad que se requiere en la IPS una PLANTA ELÉCTRICA ya que centrales hace suspensión de energía por mas de un día en varias ocasiones en toda la zona rural para seguir prestando les los servicios a los usuarios y comunidad ya que tiene incremento de alta demanda de usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- También se requiere adecuar el techo donde están los panes solares para estacionar el vehículo de atención de transporte asistencial ambulatorio de la IPS BUENA ESPERANZA que le cae lluvia para su cuidado y no deterioro.

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

- Solicitan una auxiliar de enfermería asistencial para la móvil de la IPS BUENA ESPERANZA para no traer personal de la UBA Aguaclara.

8. Evidencias fotográficas;





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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Victoria Garcia	37222313	3173 790914	Victoria Garcia
Rosa Ramirez M.	1.992766	3106003560	
Jorge Guillen	13245179	312 573 836	Jorge Guillen
Jorge Mateus	1339260.	3139260.	

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:	**JUNIO 03 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**3 : 00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS AEROPUERTO**		

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

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior y socialización del informe PQRSDF del mes de abril 2025.
7. Socializar el plan de contingencia para la IPS del Aeropuerto.
8. Proposiciones y varios.
9. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Siendo las 03 pm del 03 de junio del 2025 se da inicio a la reunión de la Asociación de Usuarios de la IPS Aeropuerto, en el salón comunal se realizó llamado a lista, donde asistieron: el Dr Javier Prieto, director de la E.S.E. de Imsalud, Dra Yurley Amparo Duarte, Dra Maritza, Coordinadora dela Uba Comuneros, Presidente de la J.A.C, Ediles y líderes comunitarios del barrio Aeropuerto y la comuna 6, y la asociación de usuarios de la ips Aeropuerto la sra Ana Trina Pérez, Eglee Bastidas, y Lorena Ropero, la sra Ana Edith Guerrero no pudo asistir.
2. Se dieron a conocer los deberes y derechos, el portafolio de servicios que se prestan en la IPS, se da lectura del acta anterior y aprobación.
3. La asociación de usuarios fue convocada por un oficio virtual enviado al WhatsApp.
4. En las charlas diarias se invitan a los usuarios, para que se vinculen a la asociación de usuarios.
5. Explicación de los Derechos y Deberes del usuario, trámites, y portafolio de servicios, y temas del sistema general de seguridad social en salud, y servicios virtuales digitales y página web de la E.S.E IMSALUD.
6. Informe de PQRSDF correspondiente al mes de abril del año 2025. Se explica el informe de las incidencias de las pqrsdf analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuales, porcentajes por dependencia y cumplimientos en términos de ley, porcentajes de pqrsdf recibidas por las

Powered by CamScanner

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
EAPB, entre otros a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes. 7. El Dr Javier Prieto les dio a conocer el plan de contingencia de la ips Aeropuerto. 8. La asociación de usuarios y comunidad en general y el Dr Javier Prieto director E.S.E de Imsalud llegaron a un acuerdo que los usuarios serán atendidos por la contingencia en el salón comunal del barrio Aeropuerto. La promotora Siau agradeció la asistencia y participación, se dio por terminada la reunión a las 4:00pm y se tomó evidencia fotográfica.

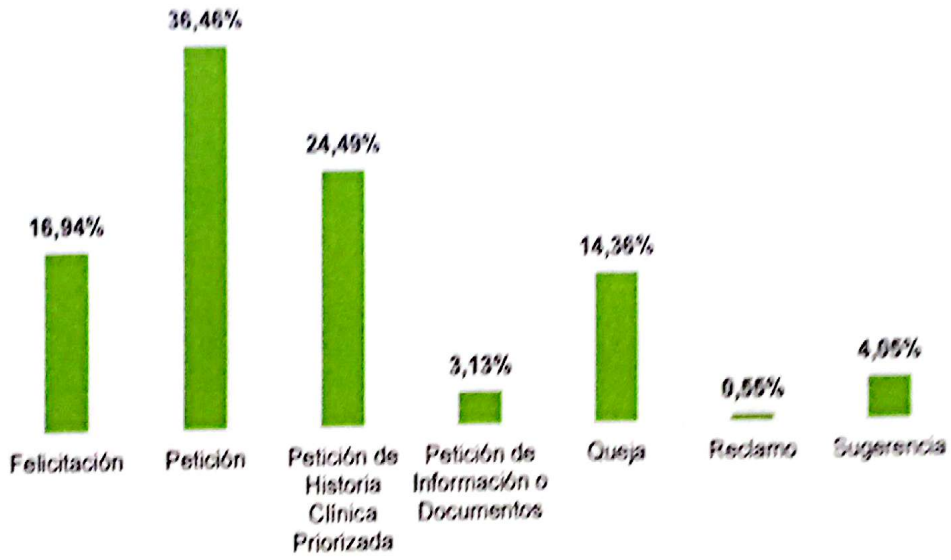
PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23 DE JULIO 2025**

Powered by CamScanner

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

En abril de 2025 la ESE IMSALUD recibió 543 radicados, una cantidad parecida a la del mes de marzo (547), pero con ligeros movimientos en la composición, las peticiones en todas sus variantes siguen siendo el eje del sistema las solicitudes generales subieron a 198 (36,5 %) y las peticiones de historia clínica priorizada se situaron en 133 (24,5 %). En conjunto, seis de cada diez radicados responden al ejercicio del derecho de petición, lo que confirma la necesidad de conservar circuitos ágiles de radicación, trámite, respuesta y de seguir difundiendo guías claras que puedan anticipar dudas y reducir radicados repetitivos.

El reconocimiento positivo también creció las felicitaciones pasaron de 79 a 92 y ahora representan el 16,9 % del total, este aumento refleja una percepción favorable que conviene capitalizar identificando servicios y equipos destacados para convertirlos en referentes internos. En contraste, las quejas sumaron 78 (14,4 %), un leve incremento frente al 65 de marzo; el repunte exige analizar si las mejoras implementadas en las dependencias críticas han empezado a dar resultados o si persisten barreras en rutas de atención y comunicación. Las sugerencias se mantuvieron estables (22), mientras que los reclamos y las peticiones de información o documentos siguieron siendo residuales (3 y 17 radicados, respectivamente).

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

ANA TRINA PÉREZ ROJAS	60378480	3116954099	ANA TRINA PÉREZ R.
Eglee Bastidas.	5690721	3125J094-30	
Leiana Rapalo M	37276179	3134057895	
Luz Marina Lopez	60305004	3212376477	

Powered by CamScanner

Imsalud	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-05 Versión: 02
	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	Fecha: 18/12/2024

ACTIVIDAD: Socializar el Plan de Contingencia para IPS Aeropuerto FECHA: 3 Junio/25

HORA DE INICIO: 3 pm HORA FIN: 4 pm LUGAR: Salon Comunal Barrio Aeropuerto

RESPONSABLE: SIAU

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO U OBJETO CONTRACTUAL (si aplica)	ÁREA, DEPENDENCIA, ENTIDAD U ORGANIZACIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	Yaremi Arlucia Rangel Torres	60342719	usuario	—	3075887888	—	
2.	Maria Alejandra Rangel Torres	1346174660303201	usuario	—	3003514801	—	
3.	Jose R. Rangel	1346174	usuario	—	3115583651	—	
4.	Miguel Pirapan	8709188		—	3148871623	—	
5.	Luis E Goyeneche	1584624		—	3118680400	—	
6.	Diego Rodriguez	1327723	Subgerente	Sistemas	3003527532	—	
7.	Martha Soledad	37270223	Coordinadora	UBAC	3166002	—	
8.	Daniela Ropero	1193224232	Aux Aseo	C. Externo	3219012	—	
9.	Yaremi Molano	60286326	usuario	—	3108666	—	
10.	Maria Eugenia Ayala	60368734	usuario	—	3134713	—	
11.	Doris Paulina Coldeo	39067313	usuario	—	3003379862	—	

Autorizo a la E.S.E. IMSALUD, para el uso de los datos personales aquí consignados de acuerdo al manual de recolección y protección de datos personales, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 del 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulen la materia.

Powered by CamScanner

Imsalud	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-05 Versión: 02
	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	Fecha: 18/12/2024

ACTIVIDAD: Socializar el plan de contingencia para las Aeropuerto FECHA: 3 Junio 2025

HORA DE INICIO: 3 pm HORA FIN: 4 pm LUGAR: Salón Comunal B. Aeropuerto

RESPONSABLE: SIAU

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO U OBJETO CONTRACTUAL (si aplica)	ÁREA, DEPENDENCIA, ENTIDAD U ORGANIZACIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	Yannelis Ramirez	63278720	usuario	N/A	3184631110	N/A	
2.	Yaseria Rivas	5917630	Usuaria	N/A	3028467200		
3.	Naida Rivas M	80844444	Usuaria	N/A	N/A	N/A	
4.	Marelys Jimenez	2301980	Usuario	N/A	3219216291		
5.	Edison Escobar	2272925	Usuario	N/A	3132764446	N/A	
6.	Leopoldina Valdelia	24077593	Usuario	N/A	3202913852		
7.	Norma Ramos Martilla	37276119	A. Usuarios	N/A	3134037895		
8.	Juan Astrid Ruiz	60370046	representante usuarios imsalud	usuarios imsalud	3231206		
9.	ANA TRINA P.N	60378480	Asociación	USUARIOS AEROPUERTO	3116954099	N/A	
10.		60314530	Usuario	N/A	N/A	N/A	
11.	Eglis Bastidas	5609721	Usuaria	N/A	3125104430	N/A	

Autorizo a la E.S.E. IMSALUD, para el uso de los datos personales aquí consignados de acuerdo al manual de recolección y protección de datos personales, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 del 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulen la materia.

Powered by CamScanner

Imsalud	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-05 Versión: 02
	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	Fecha: 18/12/2024

ACTIVIDAD: Socializar El plan de Contingencia para IPS Aeropuerto FECHA: 3 Junio - 2025

HORA DE INICIO: 3 pm HORA FIN: 4 pm LUGAR: ~~BAR~~ Aeropuerto

RESPONSABLE: SIAU

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO U OBJETO CONTRACTUAL (si aplica)	ÁREA, DEPENDENCIA, ENTIDAD U ORGANIZACIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	Sofia Villagra	41554149	usuario	—	3212934140	—	Sofia Villagra
2.	Jose S Mazo	19069911	usuario	—	3212934140	—	Jose Mazo
3.	Orlando Fuentes	5489777	usuario	—	N/A	—	
4.	Maria Nelly Moreno	51630674	usuario	—	3112768449	—	
5.	Monica Moreno	60345162	usuario	—	3218566469	—	Monica Moreno
6.	Maria Canedo	60.338379	usuario	—	3188736125	—	Maria Canedo
7.	Doselma Rondon	60345473	usuario	—	3124592305	—	
8.	Ruth Morales	5614813	usuario	—	3132850960	—	Ruth Morales
9.	Flor Roa	41431866	usuario	—	3138735781	—	Flor Roa
10.	Madeleine Perez	33220809	usuria	—	3003770436	—	Madeleine
11.	Aureliana Vega	1007661916	usuario	—	3003770436	—	Aureliana

Autorizo a la E.S.E. IMSALUD, para el uso de los datos personales aquí consignados de acuerdo al manual de recolección y protección de datos personales, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 del 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulen la materia.

Powered by CamScanner

Imsalud	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-05 Versión: 02
	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	Fecha: 18/12/2024

ACTIVIDAD: Socializar El Plan de Contingencia Para TPS Aeropuerto FECHA: 3 Junio 125

HORA DE INICIO: Socializar 3 pm HORA FIN: 4 pm LUGAR: Salon Comunal B. Aeropuerto

RESPONSABLE: SIAU

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO U OBJETO CONTRACTUAL (si aplica)	ÁREA, DEPENDENCIA, ENTIDAD U ORGANIZACIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	Paola Restrepo	1093292142	usuario	N/A	3104659463	N/A	Paola Restrepo L.
2.	Zaida Barbosa	1090425825	usuario	N/A	3107696540	N/A	
3.	Ana Fruto	1007218162	usuario	N/A	3213767506	N/A	Ana Fruto
4.	Evelia Tarazona	60314737	usuario	N/A	N/A	N/A	
5.	Sorat Mayorga	1148708466	usuario	N/A	3124996606 N/A	N/A	
6.	Kelly Zambrano	37399967	usuario	N/A	N/A	N/A	Kelly Zambrano
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							

Autorizo a la E.S.E. IMSALUD, para el uso de los datos personales aquí consignados de acuerdo al manual de recolección y protección de datos personales, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 del 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulen la materia.

Powered by CamScanner





Powered by CamScanner

|FECHA:	**26/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
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 junio 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 junio 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,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 y lideres de la zona, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de los 4 usuario afiliadas a la asociación de usuarios.

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.

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 los cuales se les extendió la invitación al quinto encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 26 de junio 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
de la misma manera se explica los tramites y servicios que ofrece la UBA de agua clara como lo son con sus horarios de atención: ● Toma de muestra de cuello uterino y ginecológicas ● Radiología odontología ● Imágenes diagnosticas – ionizantes ● Servicio farmacéutico ● Toma de muestra de laboratorio clínico ● Laboratorio clínico ● Transporte asistencial básico ● Urgencias ● Atención del parto ● Vacunación ● Psicología ● Odontología general ● Nutrición y dietética ● Medicina general ● Enfermería ● Hospitalización pediátrica ● Hospitalización adultos con los horarios de atención servicios de urgencias 24:00 horas servicio de consulta externa de 7:00 am a 3:00 pm los días lunes a viernes y los días sábados 7:00 am – 11:00 am. De la siguiente manera se les explica sobre la política de seguridad del paciente y cada uno de los principios , cuales son los incidentes que se pueden presentar,como descargar los resultados de las imágenes diagnosticas por medio de plataforma, con usuario y clave, de igual manera se les recalca la importancia de los estándares de habilitación de la ese imsalud con el plan de desarrollo 2024-2027. se obtiene una frase “lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho”donde se da a conocer la nueva misión,visión,comités institucionales, partiendo de gran importancia tener conocimiento sobre cada proceso que se maneje en la institución. Por lo tanto, se les da conocer sobre una capacitacion de los siguientes temas: Codigo de integridad, atencion a poblacion LGTBQ+ en el sisitema de salud,socializacion de P.Q.R.S.D.F

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se realiza con la capacitacion del codifo de integridad donde se les da a conocer el objetivo que es Permitir a la Empresa Social del Estado ESE IMSALUD, fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores, principios y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en la prestación de bienes y servicios, y el aumento de la confianza de los grupos de valor con la empresa.

El alcance El código de integridad será asumido de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos, contratistas y terceros vinculados con la Empresa Social del Estado, reflejando su actuar ético y moral.

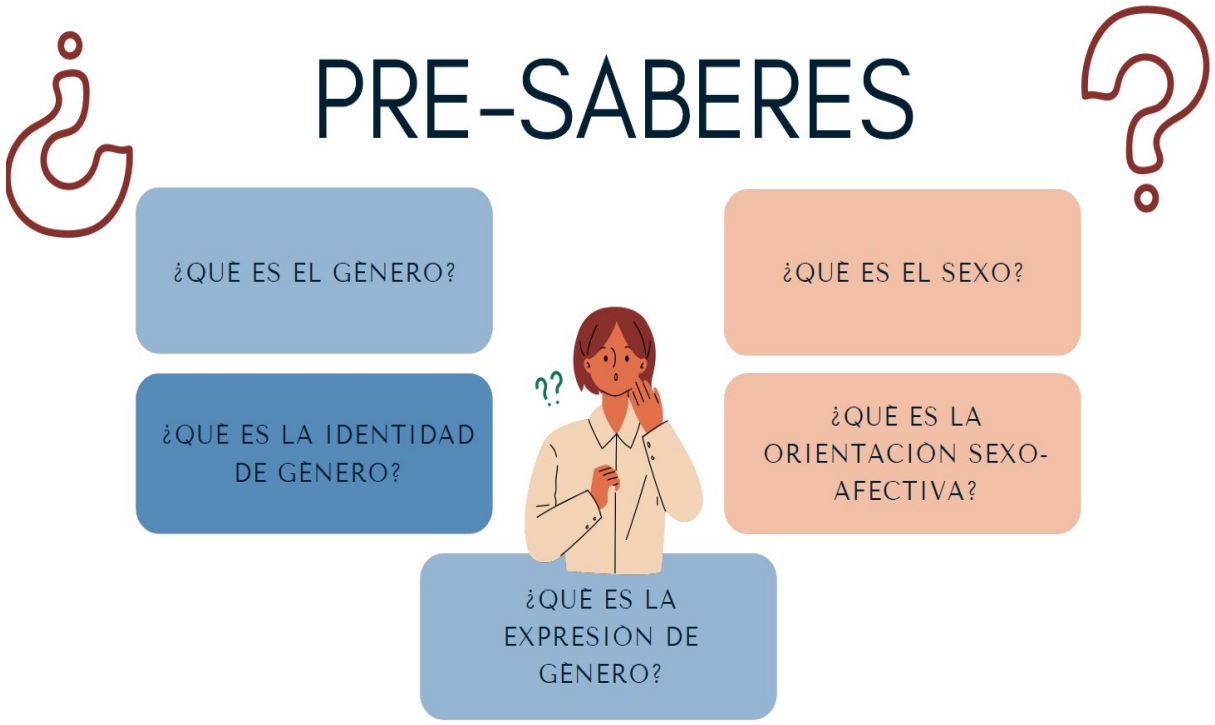
De igua manera se le dieron a conocer los valores del servicio publicos que son : Honestidad,respeto compromiso, diligencia,justicia,responsabilidad,lealtad.

Seguidamente se les dan a conocer los principios del servicio publico que son: vocacion de servicio,etica, salidaridad,trabajo en equipo, respeto,humanizacion,transparencia,atencion con enfoque diferencial.
Dando a conocer sobre las conductas que afectan a la trasparencia en la empresa



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Continuando con la capacitacion se realizo la participacion sobre el tema de atencion atención a población LGBTQ+ en el sistema de salud colombiano, preguntando sobre que entendian sobre los siguientes preguntas:



Por lo tanto, se le dio a conocer que todo el conocimiento que tenian era valido ya que opinaban de diferente manera.

¿QUÉ ES EL GÉNERO? Conjunto de roles, conductas,actividades, atributos, expectativas eimaginarios construidos socialmenteque una cultura determinadaconsidera apropiados para hombres y mujeres.
¿QUÉ ES LA EXPRESIÓNDEL GÉNERO?Es la forma como mostramos o expresamos nuestro género, através de nuestro nombre,vestimenta, comportamientos,interacciones, etc.
¿QUÉ ES LA IDENTIDAD DE GÉNERO?La identidad de género es unconcepto amplio que crea espaciopara la auto-identificación, y quehace referencia a la vivencia que unapersona tiene de su propio género.
¿QUÉ ES EL SEXO?Hace referencia a los marcadorescorporales como los genitales externos(pene, escroto, clítoris, vulva) e internos(ovarios, trompas de falopio, útero,vagina,testículos, próstata), cromosomas(X y Y) y hormonas (estrógeno ytestosterona).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

¿QUÉ ES LA ORIENTACIÓNSEXO-AFECTIVA?Es la atracción física, emocional,erótica, afectiva, intelectual yespiritual que sentimos haciaotras personas. Es la forma como mostramos o expresamos nuestro género, a través de nuestro nombre, vestimenta, comportamientos,
interacciones, etc.

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

Para finalizar se les realizo un recorrido por la instalacion de la Unidad Basica de Agua clara, mostrandoles sobres los avances que se han obtenido con la parte del arreglo de la infraestructura, se les mostraron los servicios como lo es vacunacion,consultorio medico y de PYM, seguidamente el servicio de laboratorio, se les mostro como va a quedar el area de cafeteria,continuando con el recorrido se paso al servicio de urgencias dandondeles a conocer esterilizacion y sala de partos, de igualmanera se les informo sobre el plan de contigencia que se tenia en el primer piso de la sala de espera, el cual los usuarios que tenian consultas tanto de enfermeria,medicina general y vacunacion serian atendidos en el segundo piso en las instalciones de hospitalizacion.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior: se esperan las respuestas por el area de odontologia, para qu el servicio este habilitado en las horas de la tarde.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Las alianzas de usuarios se sienten satisfechos ya que poco a poco se han logrado cada una de las solicitudes,las alianzas manifiestan sobre la posibilidad de que el servico de odontologia este habilitado en las horas de la tarde.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25/07/2025**

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

Socializacion de temas:





Recorrido por las instalaciones:









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**
Elsa Aidee Sierra	Ragonvalia 27801 207.	solo whosa. 3142955721	Elsa Aidee Sierra M.
Gerson Zuleta Carrillo	13305843	3202737675	Gerson Zuleta Carrillo
Eddy Ruth Olivas Roa	60359386.	3229746046	Eddy Olivas
José Damian Torres R.	13475952	3124363575	
Yoily katriana	1010103026	3168865013	Yoily Nieto

Scanned with CamScanner

FECHA:	**10/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**2:00pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4/30 pm**
UBA/IPS:	**UBA LOMA DE BOLIVAR**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de JUNIO 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 10 de Junio de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA LOMA DE BOLIVAR, se desarrolló la reunión con el siguiente orden del día:
Junto con la participación de:

Jefe, Carla Marcuchi,	Referente humanizacion.
Dr Sebastian Galviz ,	Sicologo Ese Imsalud
Sra. Piedad Cuellar	Promotora SIAU de la UBA Loma de Bolivar
Sra, Magdalena Caceres	Promotora SIAU de la UBA Loma de Bolivar

Asi mismo se precentó la Asociación de Usuarios con los siguientes asociados:

Diana Granados	
Andrés Ortega	
Edwin Aldemar Cruz	
Rosmery Soto,	Nueva integrante de la asociacion
Andrea Diaz,	Nueva integrante d ela asociacion

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, . Con un taller de humanizacion,fortalecimiento de actividades blandas: trabajo en equipo,comunicacion asertiva y adaptacion al cambio, al final del encuentro, la promotora SIAU, Magdalena Caceres explicó brevemente los objetivos de la reunion y la importancia de contar con la participación de todos los presentes.

2. **Lectura Aprobación del acta anterior**.
   Se realizó lectura del acta anterior con la aprobación de los usuarios asistentes, además que se 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:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 Asociacion de Usuarios de la UBA LOMA DE BOLIVAR la convocatoria se realizó mediante el grupo de WhatsApp, cartelera informativa de manera presencial a los nuevos integrantes que querian hacer participe de la asociación de usuarios que decidieron preguntar en el SIAU; a continuación, se muestran las evidencias fotograficas.

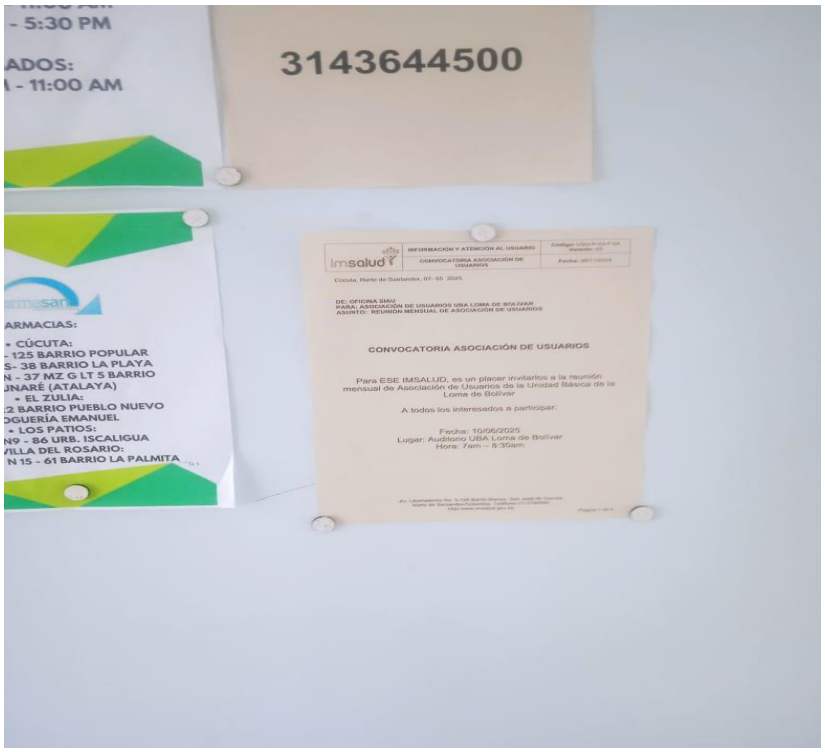
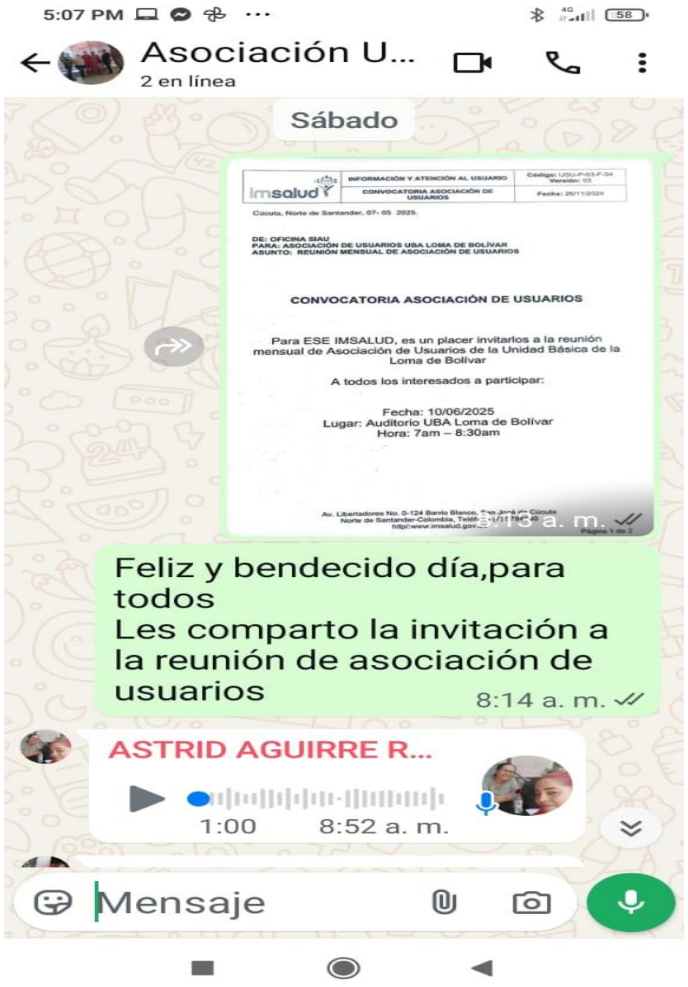


Foto de la comunicación de la cartelera informativa

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

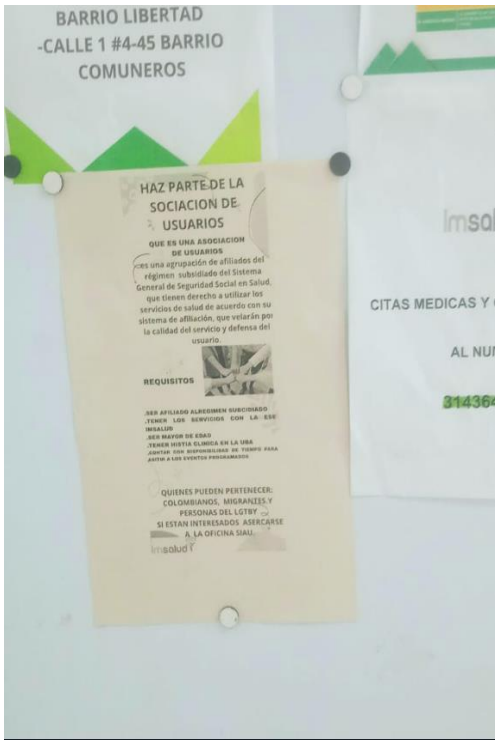


Pantallazo del grupo de whatsapp de la asociación de usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociacion 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 hacer parte de la Asociacion de Usuarios, por medio de las las charlas diarias dirijidas a la comunidad que se encentra diariamente en los serviicos de la UBA LOMA DE BOLIVAR, en esas charlas se les invita a ser participes de la asociación de usuarios y se incentiva a los usuarios con enfoque diferencial a hcer parte de este importante grupo de usuarios.





CARTELERAS INFORMATIVAS CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5. **Temática Consensuada**

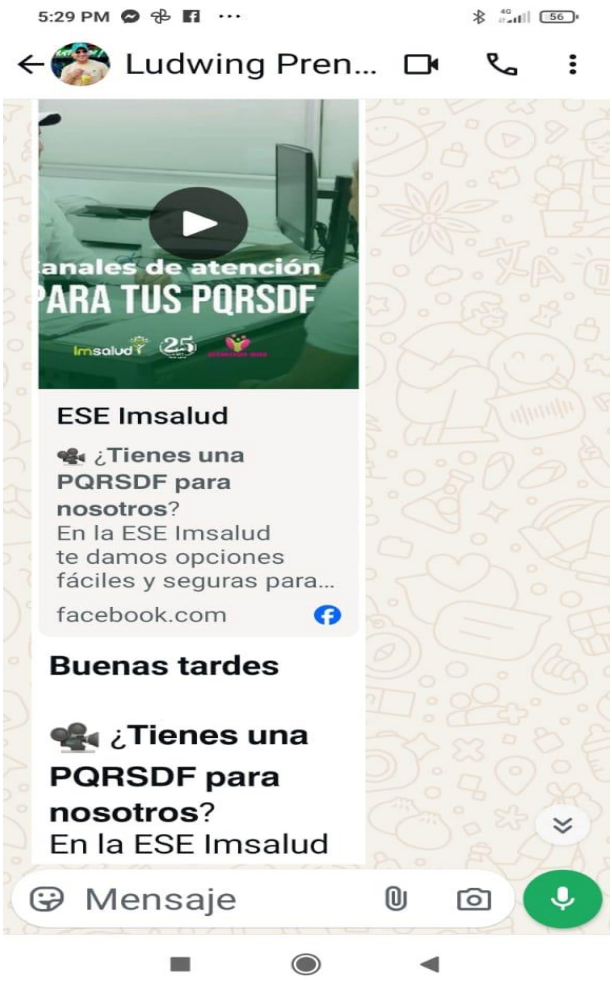
Se realiza Taller de Humanizacion, fortalecimiento de habilidades blandas:Trabajo en Equipo,comunicacion acertiva y adaptacion al cambio. a los Representantes de las diferentes a sociaciones de las IPS pertenecioentes ala UBA Loma de Bolivar y sus promotoras SIAU.

Taller de Humanizacion, evidencia fotografica



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TEMATICA PQRSDF



Evidencia enviada al grupo de whassapp del grupo de la asociacion

Se socializa con la asociacion de usuarios el video expuesto por la ESE IMSALUD Sobre PQRSDF.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. **Informe de seguimiento a compromisos**

Se pide reforzar en las charlas diarias a los usuarios y vincular nuevos usuarios a la Asociación.

7. **Proposiciones y Varios:**

- Se propone nuevamente la adecuación del laboratorio, sugiriendo abrir una puerta por la parte frontal hacia el patio, por cuanto la entrada actua es muy extrecha y dificulta el paso para personas en condición de discapacidad.

- Se solicita nuevamente gestión para la poda del árbol que se encuentra plantado en el patio central de la UBA LOMA DE BOLIVAR.

- Se presenta a la Señoras Rosany soto y Andrea Diaz como nuevas miembros de la Asociación.

Se programa próxima reunión para el día 08/07/2025

8. Evidencias fotográficas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



REUNION CON LA ASOCIACION DE USUARIOS UBA LOMA DE BOLIVAR

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	JULIO 10 - 2025.

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Diana Granados	27593860	3126173188	Diana Granado
Rosemy Soto	60301.117	3118417674	Rosemy Soto
Edwin Fajsan C.	88208888	3107798019.	
Piedad Cuellar G.	60341017	3024070118	
Andrea Diaz	37.272.475	37.272.475	Andrea Diaz
Andres Ortiz P	1349.3873	3126034682	
Magdalena Lobera	60323587	60323587	

Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se dio por terminada la reunión, siendo las 04:30 PM.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 08/07/2025

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

bFECHA:	**13 JUNIO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
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 JUNIO de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se hizo el llamado a los representantes de la asociacion de usuarios ,siendo 2:PM del día 13 de junio 2025 se se da inicio de la reunión de la asociacion de usuarios en UB LIBERTAD donde asistieron los siguientes integrantes:

2. Se da lectura del acta de aprobación del acta anterior con reunión mensual en la ips de Santa Ana, Jorge Alejandro González, asistió Gloria Isabel Ríos, asistió Sandra Duran , asistió a la reunión la señora Elsy Janeth correa,asistió *Alberto garcía Alarcón*

3.Se le informo por el wasap la asistencia a la reunión DEL 13 junio A LAS 2PM.

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

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

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

8. La ética del cobro indebido, el tramite de servicios de citas son gratuitos y cual quier tramites de documentos son *gratuitos,en caso que se presente alguna inconformidad del servicio como corrupción abuso de poder o se que le cobren denuncie a las siguientes canales ,pagina we imsalud ,buzón de subgerencia ,directamente con a coordinadora de su respectiva UBA*
9-se le dio a conocer procedimientos caracterización de grupo de valor para los usuarios.con el fin de fortalecer la prestación de los servicios de salud de primer,mediante la atencion humanización, cualidad,oportuna y con estander de calidad.

10- siendo las 2pm del día VIERNES/ 13 /2025, se realizo la reunión de la asociacion de usuarios en la IPS SANTA ANA.

Dando información PERIÓDICO DE INCIDENCIAS de PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL VIGENCIA 2025,cumpliendo lo establecido para darle a conocer mensualmente las queja o felicitaciones del buzón de sugerencia denuncias y felicitaciones,así hacer seguimiento y control al tramite y a la repuestas suministrada por la dependencia de la ESE IMSALUD, con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora se requiera para una mejor prestación a los usuarios de la atencion de los servicios.

En el mes de abril se recibieron (543)radicados teniendo un parecido al mes marzo (547)en cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante el mes de abril 2025,también se le informo el porcentaje de PQRSDF por dependencia consolidado,porcentaje de PQRSDF recibidas por A.P.B. de su respectivas EPS, siguiendo de esto se hace un monitoreo para detectar algunas inconformidades administrativas o barreras de acceso delos servicios en atencion.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Se le dio la información sobre los medios de recepción de la PQRSDF como son los canales :Personalizada ,buzón de sugerencias, correo, internet, personal,a pesar de las problemáticas identificadas debemos hacer el esfuerzo de valorar una buena atencion a los usuarios con humanización y respecto a los usuarios. *11- RENOVACIÓN DEL ACTA DE CONSTITUCIÓN ASOCIACION DE USUARIO DE LA IPS SANTA ANA ,2025 DEL DÍA 13 JUNIO ,POR VENCIMIENTO DEL PERIODO ,siendo las 2:00 PM participando los siguientes usuarios:Sandra duran. Jorge Alejandro gonzalez,,gloria Isabel rios ,Elsy Janeth correa se vinculo ,el nuevo usuario ,* ***Alberto garcía Alarcón*** *C.C.,91212592 SANTANDER.tomamfo sus respectivos datos personales ,llenando los requisitos correspondiente a su afiliación.* Se dio por terminada la reunión a las 3pm

Powered by CamScanner

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	18 /07 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sandra Durán J	1090390805	3178308073	Sandra Durán J.
Jorge A Gonzalez c	K3507064	3002693363	
Alberto garcia Marcon	91242.592	311-5779268	
Gloria Isabel Rios G	26674752		gloria Rios
Elsy Yaneth correa S	60396192	3124108906	Elsy correa
Gerardo Jaimes Villamizar	13438146		Gerardo Jaimes

Powered by CamScanner

Powered by CamScanner

|FECHA:	26 JUNIO 2025	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	08:00AM	**HORA FINALIZACIÓN:**	09:00M
UBA/IPS:	IPS FLORESTA		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08:00 am del día 26 de Junio de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios IPS Floresta, con el siguiente orden del día:

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

1 **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 26 de Junio , así mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la 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 , Socialización del informe de PQRSDF del mes de abril, en la reunión mensual con la asociación de usuarios de la IPS , donde se les educá replicando les los con Derechos y Deberes del usuario de salud Ley 1751 de 2015 que son;

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

DEBERES

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

Compromisos y solicitudes en temas de interés social y generales de la salud en la IPS.

✓ Manifiestan un grato agradecimiento a IMSALUD y coordinación de la UBA de AGUACLARA por las sillas entregadas en solicitud para la IPS en necesidad alta demanda de usuarios.

* Solicitan informe de respuesta a las solicitudes reunión anterior con la comunidad en la casa de la cultura en Aguaclara con coordinación y personal de IMSALUD con respeto abertura y uso de la IPS de limoncito y los equipos básicos atención medica en casa visitar estos lugares mas lejanos a las veredas poblada.

PROPOSICIONES Y VARIOS

7. Proposiciones y Varios,

- Solicitan informe de respuesta a las solicitudes reunión anterior con la comunidad en la casa de la cultura en Aguaclara con coordinación y personal de IMSALUD con respeto abertura y uso de la IPS de limoncito y los equipos básicos atención medica en casa visitar estos lugares mas lejanos a las veredas poblada.

8. Evidencias fotográficas;

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
	
	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 26 de JULIO 2025 (Consensuada con los representantes de la asociación de usuarios)

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Jesmar Sua	13237502	3203006651	
Jorge Esparza	90704 68	3122585655	

FECHA:	28 DE JUNIO DE 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	06
HORA INICIO:	9:50AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:30 AM
UBA/IPS:	IPS BELEN		

Objetivo de la reunión:	RENDIR ESPACIO DE ATENCION A LA ASOCIACION DE USUARIOS COMO COMUNIDAD PARTICIPATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE MANERA HUMANIZADA

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 informe registro invima, visita secretaria de salud,
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS BELEN siendo las 10:00 AM con el personal convocado.

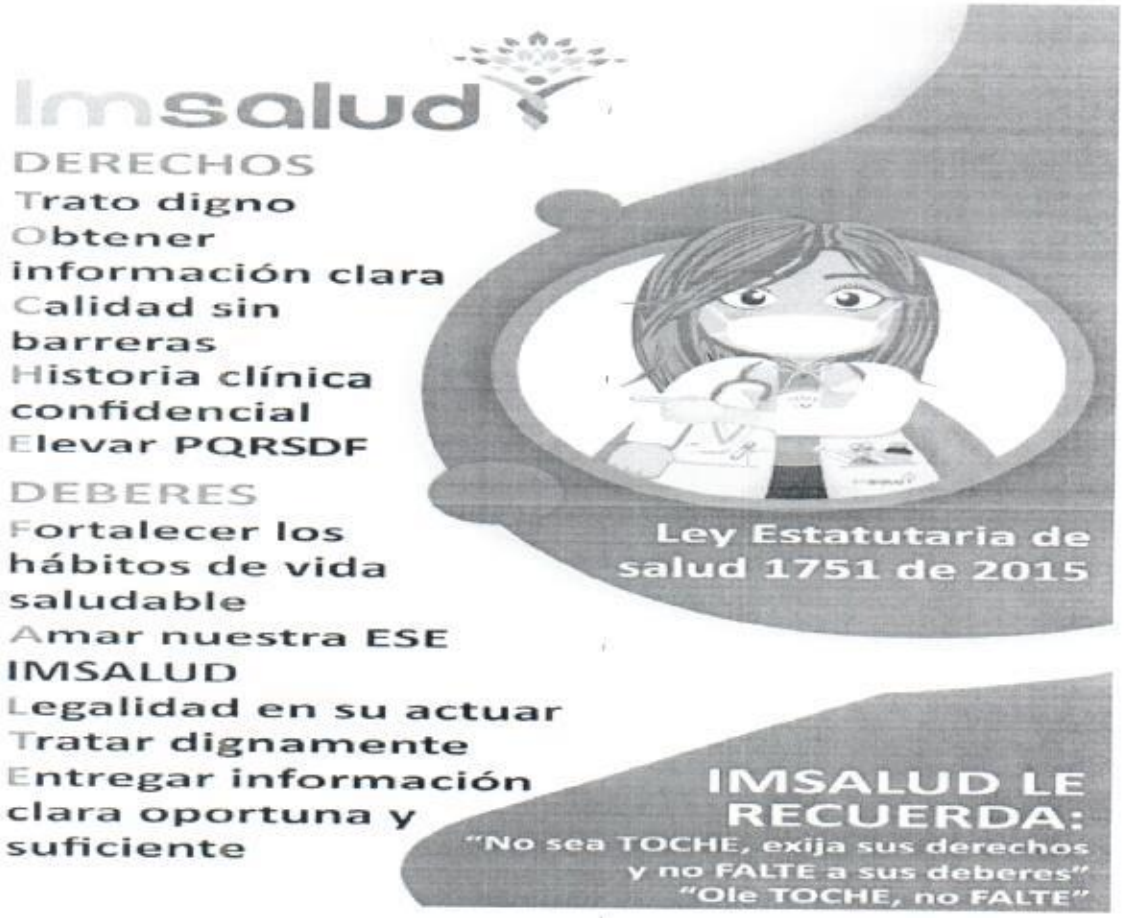
ALIANZA DE USUARIOS	IPS BELEN
FECHA Y AÑO DE CONFORMACIÓN	28/02/2023

NOMBRE Y APELLIDOS	CÉDULA	DIRECCIÓN	NÚMERO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Sandra Patricia Gonzalez Rodriguez	27.683.520	av 21 # 26-20 barrio belen	3508917252	dan6jan6san6@gmail.com
Heidi Adriana Sanchez Ramirez	60.398.810	calle 21 # 28-39 barrio belen	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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

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

- Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ventanilla única. info@imsalud.gov.co.

NOTICIA IMPORTANTE DESDE LA HUMANIZACION Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL DR, JAVIER PRIETO. AL RECIBIR A LA COMUNIDAD



El Dr. Javier Orlando Prieto Peña, Gerente de la ESE Imsalud, sostuvo un encuentro con los ediles Reinaldo Villasmil, Ramón Claret, Rubén Rodríguez, Belén Manzano y Jesica Ariza, del corregimiento de Palmarito y Banco de Arena, con el propósito de escuchar de primera mano sus propuestas e inquietudes frente a la prestación de los servicios de salud en la zona.

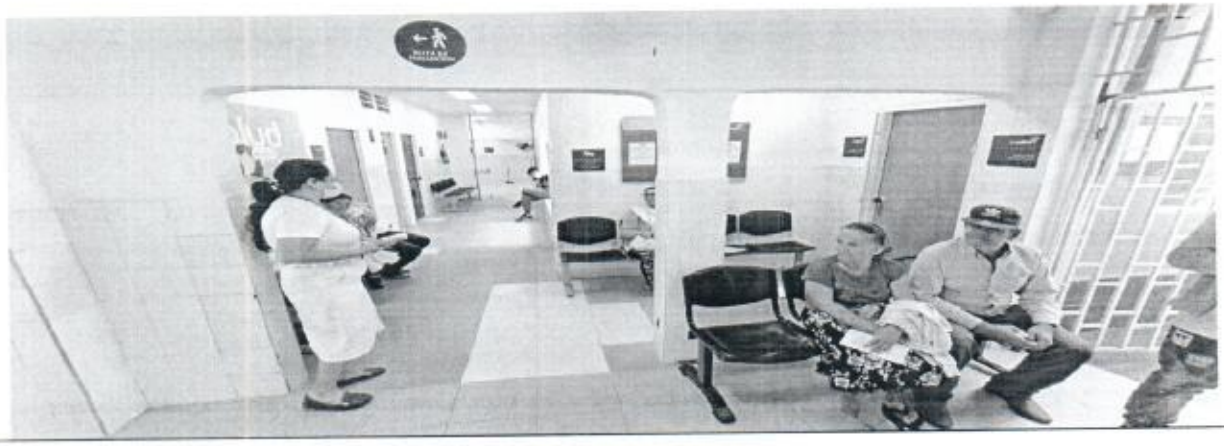
Este espacio hace parte de la política de puertas abiertas que caracteriza la administración del Dr. Prieto Peña, quien reafirmó su compromiso con brindar una atención digna, humanizada y sin barreras a la comunidad, tanto en el área urbana como rural.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las propuestas presentadas por los líderes comunitarios serán integradas a la agenda de trabajo institucional, con el objetivo de seguir mejorando la calidad del servicio y garantizar una atención en salud que responda verdaderamente a las necesidades de la población.

SE INFORMA VISITA DE SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL CON LA FINALIDAD DE VERIFICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO Y TENIDO EN LA IPS BELEN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE INFORMA A LA ASOCIACION DE USUARIOS EL AVANCE DE LOS PROCESO Y PROCEDIMIENTOS SIAU A LA HORA DE ATENDE RCON HUMANIZACION A LA COMUNIDAD DESDE LA EMPATIA Y EL RESPERTO DE TODOS LOS COLABORADORES



SE INFORMAN ALERTAS INVIMA

Descripción del caso El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), advierte a la ciudadanía sobre la posible falsificación del producto DIPROSPAN® INYECTABLE JERINGA PRELLENADA, con numero de lote B113108, el cual no corresponde a una importación realizada por ORGANON COLOMBIA S.A.S,; por tanto, su comercialización en Colombia es ilegal. (Ver imagen). En Colombia, el producto DIPROSPAN® INYECTABLE JERINGA PRELLENADA cuenta con registro sanitario vigente INVIMA 2023M-010921-R3, bajo la modalidad IMPORTAR Y VENDER. El importador del producto, ORGANON COLOMBIA S.A.S., confirmó que encontró inconsistencias en el lote B113108 del medicamento DIPROSPAN, el cual no corresponde a una importación realizada por la mencionada empresa, adicionalmente, la presentación del producto y el arte de su empaque difiere de la información regulatoria registrada ante el INVIMA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DIPROSPAN® INYECTABLE JERINGA PRELLENADA lote B113108

Nombre del producto: DIPROSPAN® INYECTABLE JERINGA PRELLENADA lote B113108

Registro sanitario: INVIMA 2023M-010921-R3

Fuente de la alerta: Denuncia

No. Identificación interno: MA2506-062

Nombre del Producto	DIPROSPAN INYECTABLE SUSPENSIÓN 1 AMP X 2 ML
Lote	B113108
Fecha de Expiración	04Oct2025
Registro Sanitario impreso en el empaque secundario	26.672-10.05



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

c. Si ha presentado algún evento adverso, asociado a su consumo, repórtelo de manera inmediata a del correo electrónico invimafv@invima.gov.co

4. Informe de manera inmediata al Invima o entes de salud territorial si por cualquier motivo usted tiene conocimiento de lugares donde se distribuya o comercialice estos productos.

Medidas para secretarías de salud departamentales, distritales y municipales

1. Realice las actividades de inspección, vigilancia y control en los establecimientos de su competencia, donde potencialmente se pueda comercializar estos productos.

2. Tome las medidas a que haya lugar y gestione su destrucción.

3. Informe al Invima en caso de hallar estos productos en algún establecimiento o canal web.

4. Replique o difunda esta alerta con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio – EAPB, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS y demás actores del sector salud de su competencia.

A los establecimientos titulares, distribuidores y comercializadores

Absténgase de distribuir y comercializar este producto previamente mencionado, pues su comercialización puede implicar ser sujeto de la aplicación de medidas sanitarias de seguridad.

Medidas para Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud - IPS y profesionales de la salud

1. En el evento de encontrar pacientes que consuman el producto DIPROSPAN® INYECTABLE JERINGA PRELLENADA con numero de lote B113108, se debe indicar la suspensión del consumo de este e informar sobre los posibles riesgos para la salud que se pudieran presentar.

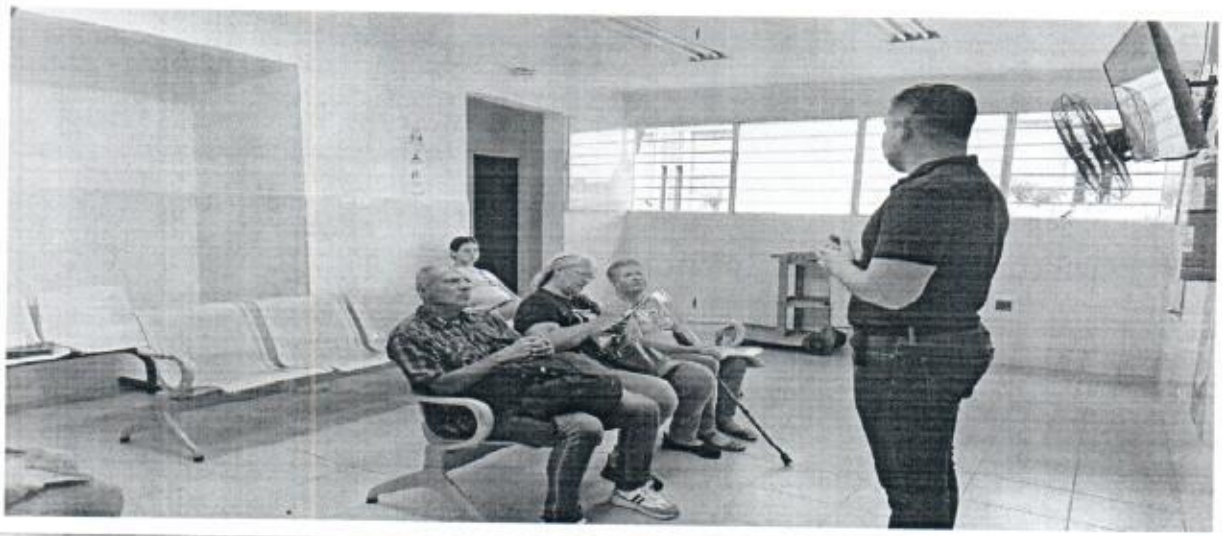
2. Notifique al Invima sobre la adquisición de producto mencionado con los datos suministrados por los pacientes sobre la dirección y medio de adquisición del producto fraudulento

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 11:00 Am de lunes a viernes y sábados de 7.00am a 11 am, ahora bien la hora de agendamiento médico se trabaja segun espacio de servicio en la ips, como se informa el nuevo numero de wtatsapp 3143644500 INGRESA EN EL CANAL DE CITAS, LAS MISMAS SE ESTAN SOLICITANDO DE MANERA PRESENCIAL O VIA PAGINA WEB O POR APLICATIVO WHATSAPP se ofrecen portafolios de servicios para que los usuarios y la comunidad puedan acceder de manera fácil y ágil, de igual manera se recomienda el uso adecuado para agendamiento de citas en la ese imsalud ya sea por la pagina oficial https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

FOTOGRAFIAS DE PARTICIPACION DONDE SE ADELANTO REUNION MENSUAL EN LA UNIDAD BASICA LOMA DE BOLIVAR CON LA FINALIZAD DE ATENDER CANALES DE HUMANIZACION





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se recomienda el buen uso del tapabocas dentro de las instalaciones de la ips dado al alto número de pacientes con enfermedades respiratorias en la ciudad de Cúcuta, se informa que siempre que se puede colaborar con el uso de tapabocas y tengamos de sobra se dará a la comunidad sino existe en despensa no se dará y deberá ser asumido por el usuario que visite la ips, bajo reglamento de ingreso a la ips que se estable en la puerta principal. Se invita a la comunidad de replicar los servicios GRATIS que tenemos en la ips. Se finaliza la reunión firman como soporte de asistencia y evidencia fotográfica por participantes.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16 DE JULIO DEL 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Heidi Adriana Sánchez	60398610	3174595164	Heidi A Sánchez
Juana Barbara Ramirez	60302597	3107008234	Barbara Ramirez
Michell Piña	5128624	3227357421	Michell Piña

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:	**05/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**02:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**04:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

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

Agenda

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

Siendo las 3:00 pm del día 05 de Junio de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Juan carlos umbarilla

La oficina del siau

- Jorge fuentes
- Edwin Cepeda

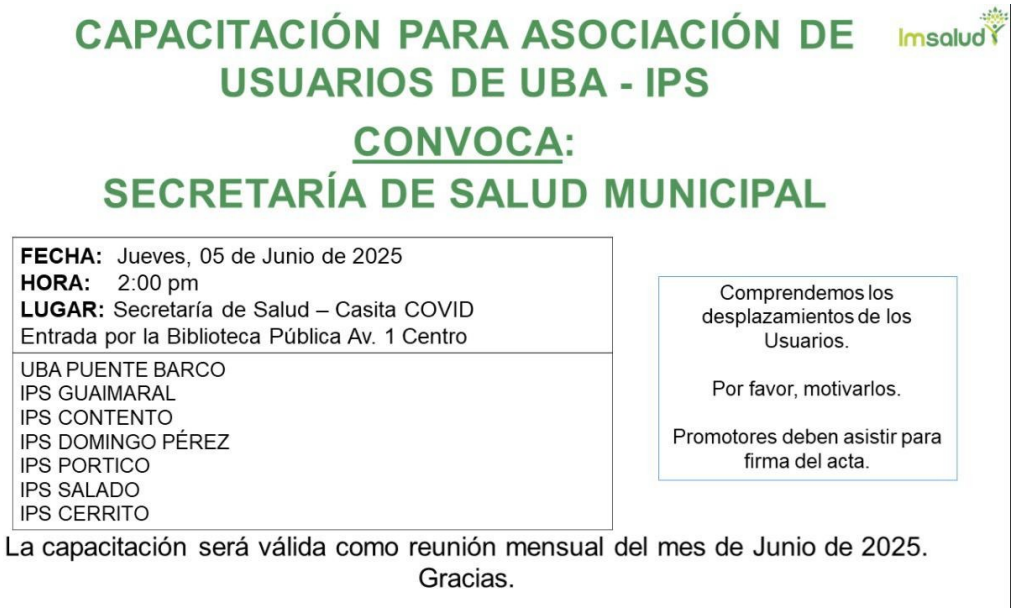
Secretaria de salud- participación social

2. Lectura Aprobación del acta anterior

El compromiso adquirido es incentivar a los usuarios a pertenecer a la asociacion e informar sobre los servicios de la Ese Imsalud.

3.Medios de Convocatoria a la reunión

Mediante el grupo de whatsApp se invito a la reunión de Asociación de Usuarios.



CAPACITACIÓN PARA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE UBA - IPS

CONVOCA:

SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL

FECHA: Jueves, 05 de Junio de 2025
HORA: 2:00 pm
LUGAR: Secretaría de Salud – Casita COVID
Entrada por la Biblioteca Pública Av. 1 Centro

UBA PUENTE BARCO
IPS GUAIMARAL
IPS CONTENTO
IPS DOMINGO PÉREZ
IPS PORTICO
IPS SALADO
IPS CERRITO

Comprendemos los desplazamientos de los Usuarios.

Por favor, motivarlos.

Promotores deben asistir para firma del acta.

La capacitación será válida como reunión mensual del mes de Junio de 2025.
Gracias.

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

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



5. Temática Consensuada

Se entrega folleto informativo que se suministra en las charlas educativas en la Ips el cual aborda información de la ESE IMSALUD como lo es: Derechos y Deberes, Trámites y servicios, Ruta de evacuación, Seguridad del Paciente, Buzón de sugerencias.

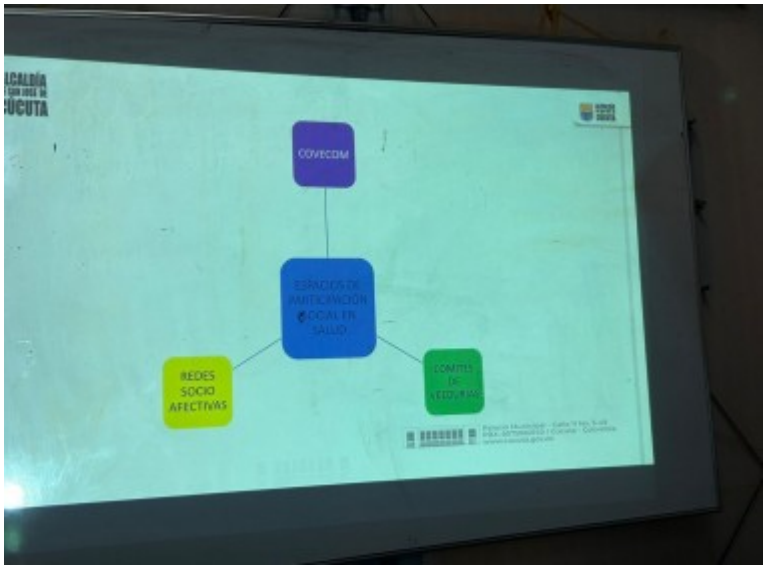
Se realiza capacitación a la asociacion de usuarios pertenecientes a la UBA PUENTE BARCO LEONES y sus ips aledañas, liderado por la secretaria de salud referentes de programa participación social donde aborda temas de gran valor como lo es el COVECOM desde su marco normativo como programa de participación social en salud, cuyo objetivo es que los barrios conformen espacios de análisis participativos de interés en salud publica.

Realiza intervención la Señora Martha Referente del servicio de imágenes diagnostica donde suministra información sobre la plataforma estratégica ilustrando mediante diapositivas el proceso de como acceder con su número de documento como usuario y clave fecha de nacimiento del paciente con el fin de obtener resultado e imagen con el fin de generar interacción al usuario por medio digital.

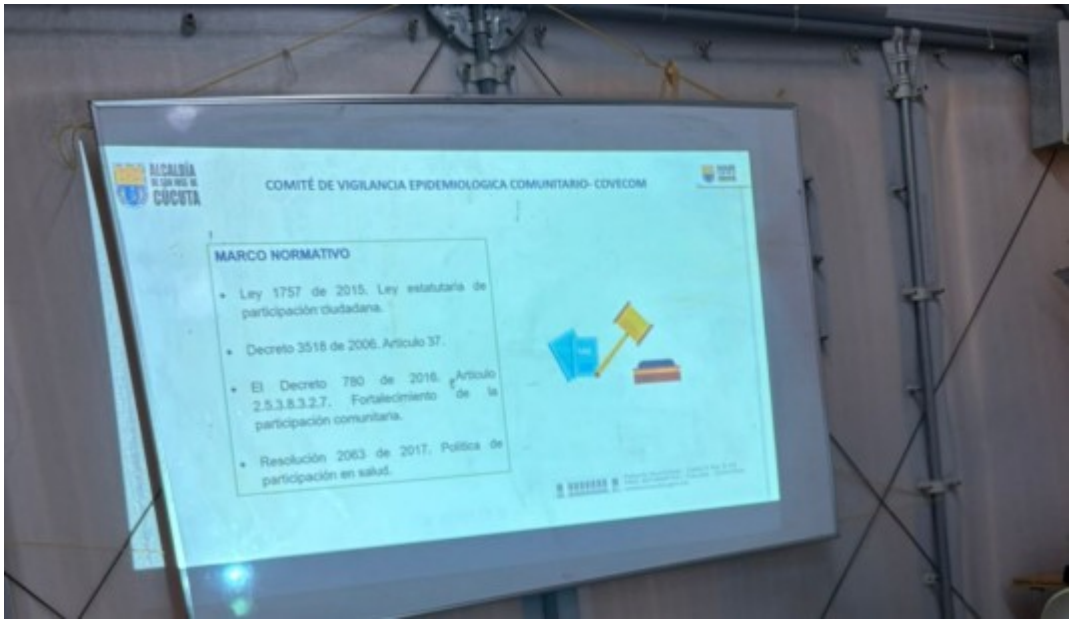







COVECOM
REDES SOCIO AFECTIVAS


COMITÉ DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA COMUNITARIOS- COVECOM



6. Informe de seguimiento a compromisos

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

7. Proposiciones y Varios

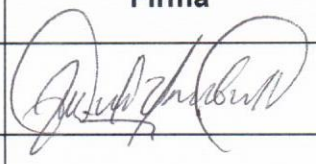
Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación del servicio y la disponibilidad de agenda con 4 médicos lo cual se presenta mas cobertura en la prestación del servicio que se presenta en la ips y la estrategia de jornadas que motivan a la comunidad a asistir a la ruta de promoción y mantenimiento de la salud.

8. Evidencias fotográficas



Asociación de usuarios y siau Uba puente barco leones e ips de la ESE IMSALUD
Saludo de bienvenida-Apertura de la Reunión
Se dio por terminada la reunión, siendo las 4:00 pm

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**JULIO**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Juan Carlos Urubarila	13472441	3117411751	

FECHA:	**19/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**1:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de junio 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 1:00 PM del día 19 de junio 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 llevó a cabo el llamado a lista en la IPS Banco Arena, lugar de encuentro para la reunión, específicamente en la oficina SIAU. Durante este proceso, se pudo corroborar la asistencia de la mayoría de los integrantes de la asociación, exceptuando a una de ellas, quien presentó excusa previa debido a que se encontraba asistiendo a la ceremonia de graduación de su hija, motivo por el cual le fue imposible participar en la reunión.
2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta registrada en el encuentro anterior, con el fin de realizar su respectiva aprobación. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión previa se pongan al tanto de los temas abordados, las solicitudes realizadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la continuidad y el seguimiento adecuado de las gestiones.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. **Medios de Convocatoria a la reunión:** La convocatoria al encuentro mensual fue realizada a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros del colectivo. A través de este medio se extendió la invitación para la reunión programada el día 19 de junio del 2025. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria con el objetivo de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad que cada integrante tiene con la asociación.
4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** Posteriormente, se brindó la oportunidad a los integrantes de la asociación para que expresaran sus ideas y propuestas sobre estrategias para atraer nuevos miembros y fomentar la participación activa en la asociación; en este sentido, manifestaron que, dado que conocen a la mayoría de los usuarios que asisten a la IPS de la comunidad, asumirían el compromiso de socializar la existencia de la asociación, así como los requisitos para pertenecer a ella, los cuales son: estar afiliado al régimen subsidiado, tener los servicios de salud con la ESE Imsalud, contar con historia clínica en la UBA o IPS local, ser mayor de edad, tener disponibilidad de tiempo para asistir a las reuniones y comprender la importancia de participar activamente en los procedimientos y temas relacionados con el sistema de salud; sin embargo, enfatizaron que este proceso puede resultar complejo, ya que implica asumir responsabilidad, compromiso y seguimiento constante en cada una de las reuniones.
5. **Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros:**
   Para dar inicio a la agenda de la reunión, se presentaron recursos pedagógicos orientados a fortalecer la educación en salud, entre ellos un video institucional dirigido por la referente de Humanización, Carla Marcucci. Este material audiovisual, diseñado de manera dinámica, tiene como propósito sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de exigir sus derechos y cumplir sus deberes dentro del sistema de salud. Es importante destacar que el contenido del video es explicado tanto por funcionarios como por usuarios que hacen parte activa de la ESE Imsalud, lo que aporta una visión integral y cercana, al evidenciar que los derechos y deberes no solo son conceptos administrativos, sino realidades reconocidas y vividas por la comunidad. Entre los principales derechos expuestos se encuentra recibir un trato digno y respetuoso el cual contribuye a generar confianza entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud, mejora la experiencia en la atención, fortalece la comunicación y promueve la participación activa del usuario en su proceso, acceder a información clara, suficiente y oportuna que permita al usuario comprender los procedimientos, resolver inquietudes y participar de manera informada en su atención. Asimismo, se enfatizó el compromiso institucional de brindar atención de calidad, sin barreras de acceso, y de garantizar la confidencialidad de la historia clínica, la cual debe ser única, protegida y no susceptible de divulgación sin autorización. Adicionalmente, se recordó a los asistentes el derecho de radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), como mecanismos esenciales para expresar la percepción sobre el servicio y contribuir a los procesos de mejora continua. Finalmente, se hizo énfasis en la importancia de que los usuarios asuman con responsabilidad sus deberes y no falten

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

a ellos, entre estos: adoptar hábitos de vida saludables, seguir las recomendaciones médicas, participar activamente en los procesos de atención, valorar y amar la ESE Imsalud puesto que fortalece el sentido de pertenencia y la corresponsabilidad entre los usuarios y la institución, promueve el uso adecuado de los recursos, evita el deterioro de las instalaciones y permite que se mantenga un ambiente digno y seguro tanto para los usuarios como para el personal de salud, brindar un trato digno y respetuoso a los profesionales debido que es una forma de reconocer su compromiso, su formación y su esfuerzo, elementos esenciales para garantizar la calidad de los servicios. De esta manera, se genera un espacio de atención donde tanto usuarios como profesionales actúan bajo principios de respeto mutuo, responsabilidad y convivencia saludable, legalidad en su actuar garantiza el orden, la seguridad y la calidad en la prestación de la atención, las normas no son simples reglas, sino lineamientos diseñados para proteger tanto a los usuarios como al personal de salud, asegurando que los procesos se desarrollen de manera eficiente, segura y equitativa para todos y promover la entrega de información clara y oportuna, con el fin de que los usuarios proporcionen datos completos, veraces y actualizados sobre su estado de salud, antecedentes médicos, hábitos, síntomas, tratamientos previos, permiten que los profesionales de salud realicen una valoración adecuada, tomen decisiones acertadas y establezcan planes de atención que respondan a las necesidades reales del paciente.

Seguidamente, se socializaron los trámites y servicios disponibles en la IPS, resaltando la importancia de que los integrantes del colectivo conozcan y manejen esta información, ya que son el principal canal de comunicación con sus comunidades. Se destacó que los usuarios pueden solicitar su historia clínica, la cual es entregada al finalizar cada consulta, garantizando el acceso a la información completa sobre su estado de salud. Este documento también puede ser gestionado posteriormente, de manera presencial en la IPS o a través de la página web de la ESE Imsalud. Además, se recordó que los certificados de nacido vivo y defunción están disponibles en la UBA de Aguaclara, sede que también ofrece servicios de atención inicial de urgencias, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas. Se informó que la asignación de citas en esta IPS funciona bajo el modelo de agenda abierta, es decir, por orden de llegada, debido a que se trata de una población pequeña, lo que permite brindar atención sin barreras de acceso. No obstante, se está implementando un proceso de priorización para grupos especiales como adultos mayores y mujeres gestantes, con el objetivo de mejorar la calidad y la oportunidad en la atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

También se enfatizó que la IPS ofrece consulta externa en medicina general, odontología y el programa de Promoción y Mantenimiento de la Salud, donde se activan las rutas de control por ciclo de vida: primera infancia (0-5 años), infancia (6-11 años), adolescencia (12-17 años), juventud (18-28 años), adultez (29-59 años) y vejez (60 años en adelante). Se aclaró que los controles de crecimiento y desarrollo, así como las valoraciones preventivas, son realizados por la enfermera profesional en edades impares, mientras que en edades pares son atendidos por el médico general, buscando promover diagnósticos oportunos y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Finalmente, se informó que los horarios de atención son los siguientes: la jefe de enfermería y odontología están disponibles todos los días de servicio, mientras que el médico general atiende los días martes, jueves y sábados.

Antes de iniciar con la socialización del informe de PQRSDF correspondiente al mes de abril, se proyectó un video educativo con el propósito de explicar de manera clara y detallada el significado, la utilidad y la correcta clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). El uso de este material audiovisual fue clave para facilitar la comprensión de los usuarios, resaltando que el uso adecuado de estos mecanismos contribuye significativamente a la mejora continua de la ESE Imsalud. En el video se explicó que una **Petición** es una solicitud formal relacionada con la prestación de los servicios, como, por ejemplo, solicitar una copia de la historia clínica. Una **Queja** se presenta cuando el usuario experimenta insatisfacción con la atención recibida, por ejemplo, un trato inadecuado por parte del personal. Un **Reclamo** se refiere a inconformidades asociadas al incumplimiento o fallas en la prestación del servicio, como la no realización de una cita previamente asignada. Una **Sugerencia** es una recomendación u opinión presentada por los usuarios para proponer mejoras, como la ampliación de horarios de atención. Una **Denuncia** aplica en situaciones donde se identifiquen comportamientos inadecuados o irregularidades dentro de la prestación del servicio. Finalmente, las **Felicitaciones** permiten a los usuarios expresar su satisfacción y agradecer por la atención recibida por parte de los funcionarios.

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

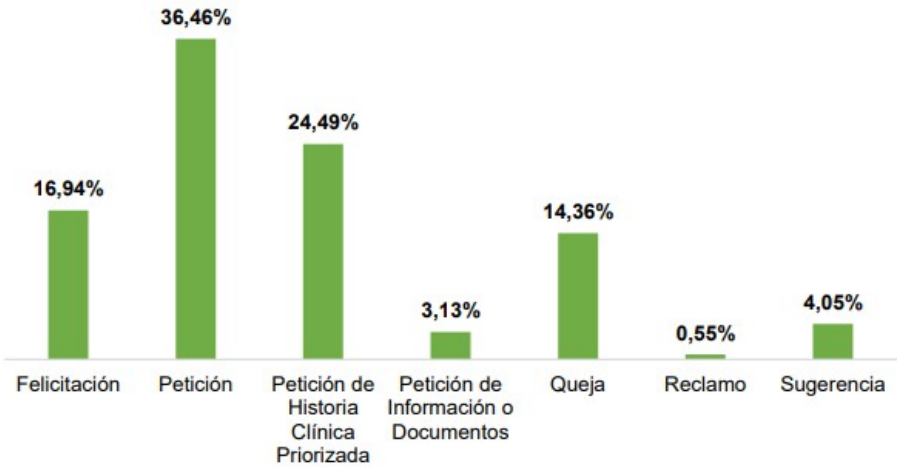
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Posteriormente, se socializó el informe consolidado de PQRSDF correspondiente al mes de abril, el cual fue elaborado por la Oficina SIAU, responsable de la recepción, clasificación, gestión y seguimiento de las solicitudes, garantizando eficiencia en los trámites y permitiendo identificar necesidades y oportunidades de mejora en los servicios prestados. Los resultados evidenciaron que el mayor volumen de solicitudes correspondió a Peticiones, principalmente relacionadas con la solicitud de historias clínicas y otros documentos informativos, lo que refleja un mayor interés de los usuarios por acceder a sus datos clínicos y mantener un control sobre su información de salud. Por otro lado, las Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias registraron porcentajes bajos, lo que sugiere un nivel favorable de satisfacción con la atención recibida. De manera positiva, se destacó un porcentaje relevante de Felicitaciones, lo que evidencia que los usuarios también emplean estos canales para expresar su reconocimiento y gratitud por la calidad de los servicios brindados.

Continuamente se da a conocer la grafica que permite conocer porcentajes exactos:

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



A partir del análisis de la gráfica, se puede inferir que, durante el mes de abril de 2025, la ESE IMSALUD recibió un total de **543 radicados de PQRSDF**, una cifra similar a la reportada en el mes de marzo (547 radicados). Sin embargo, se evidenciaron ligeros cambios en la distribución de las tipologías. Las **Peticiones generales** continúan siendo la categoría predominante, representando el **36,46 %** del total con 198 solicitudes, mientras que las **Peticiones de historia clínica priorizada** constituyeron el **24,49 %** con 133 registros. En conjunto, las peticiones en sus diferentes modalidades suman aproximadamente el 61 % del total, lo que evidencia que el principal interés de los usuarios sigue centrado en la gestión de solicitudes y en el acce-

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

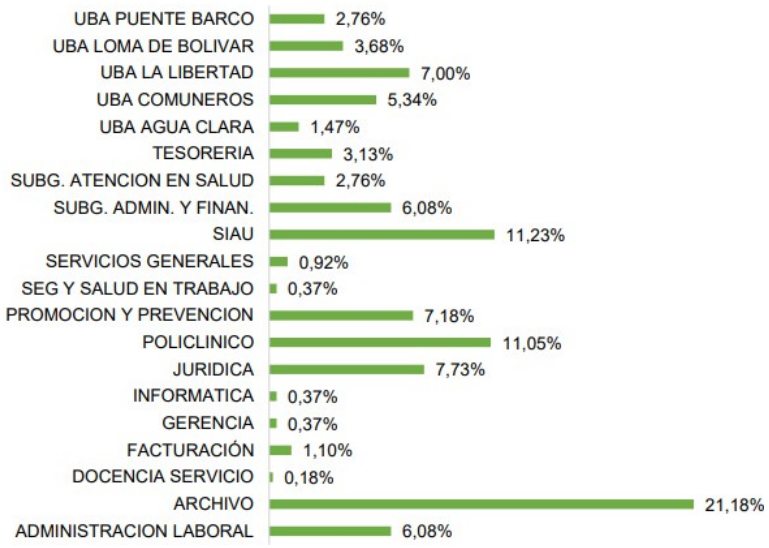
so a información clínica.

Este comportamiento destaca la importancia de mantener circuitos ágiles de radicación, trámite y respuesta, así como la necesidad de seguir fortaleciendo la difusión de información clara y oportuna que permita reducir solicitudes repetitivas y resolver dudas de manera anticipada, por otro lado, se observa un aumento en las felicitaciones, que pasaron de 79 en marzo a 92 en abril, representando el **16,94 %** del total de radicados. Este incremento sugiere una percepción positiva por parte de los usuarios hacia los servicios prestados y hacia los equipos destacados, lo que constituye una oportunidad para fortalecer y reconocer las buenas prácticas dentro de la institución.

En contraste, las quejas también experimentaron un leve aumento, pasando a representar el **14,36 %**, lo que plantea la necesidad de seguir evaluando y mejorando los procesos de atención, especialmente en las áreas críticas que podrían estar generando insatisfacción, los reclamos y las peticiones de información o documentos continuaron siendo categorías poco representativas, con porcentajes del **0,55 %** y **3,13 %** respectivamente, las sugerencias se mantuvieron estables en el **4,05 %**.

En conclusión, el informe muestra una tendencia sostenida en la alta demanda de peticiones, una percepción positiva reflejada en el aumento de felicitaciones y áreas de oportunidad en la gestión de quejas que requieren atención y seguimiento para fortalecer la calidad del servicio.

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

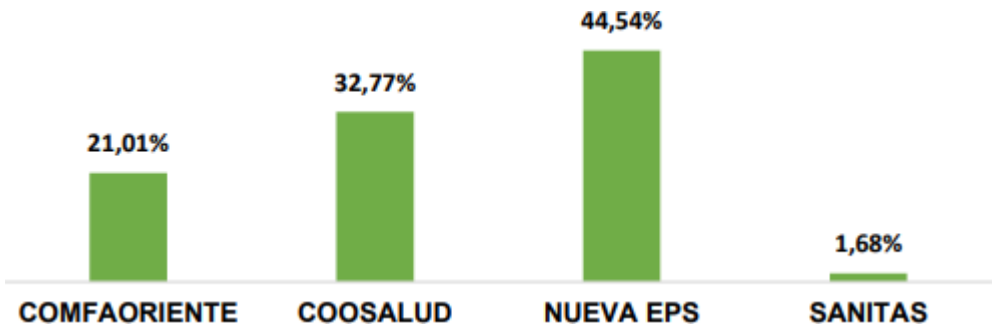


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Posteriormente esta segunda grafica permite evidenciar los porcentajes de PQRSDF según las dependencias a las que fueron radicadas en el mes de abril de 2025, teniendo en cuenta que el mayor volumen de radicados se concentró en la dependencia de Archivo, con el 21,18 % del total, lo que evidencia la alta demanda de solicitudes relacionadas con la gestión y entrega de documentos, le siguen el área de SIAU (11,23 %) y el Policlínico (11,05 %), que mantienen una participación significativa en la recepción y gestión de solicitudes, reflejando su rol clave en la atención directa al usuario.
Otras áreas con participación destacada fueron Promoción y Prevención (7,18 %), Jurídica (7,73 %) y la UBA La Libertad (7,00 %). Este comportamiento muestra que los usuarios continúan utilizando activamente estos canales para requerimientos específicos en cada dependencia.

En cuanto a las Unidades Básicas de Atención (UBA), UBA Comuneros presentó 5,34 % de los radicados (29 actuaciones), mientras que UBA Loma de Bolívar, Puente Barco y Agua Clara se ubicaron entre 1,47 % y 3,68 %, lo que indica que estas unidades mantienen cargas manejables en su volumen de solicitudes.

En general, el análisis refleja que, aunque algunas dependencias concentran un mayor número de radicados, la distribución permanece equilibrada y los ajustes operativos han favorecido la capacidad de respuesta sin generar acumulación o retrasos críticos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por último, es fundamental conocer a qué EPS pertenecen los usuarios que radican solicitudes, ya que esta información permite orientar estrategias de mejora específicas. Según la gráfica, en abril de 2025 se identificaron 199 radicados asociados a una EPS específica, siendo **Nueva EPS** la de mayor participación con el **44,5 %**, lo que la posiciona como la entidad con mayor volumen de solicitudes, trámites y reclamos ante la ESE IMSALUD.

En segundo lugar, **Coosalud** concentró el **32,8 %** de los radicados, lo que significa que aproximadamente uno de cada tres usuarios que presentaron PQRSDF pertenece a esta EPS. **Comfaoriente** se ubicó en tercera posición con el **21 %**, manteniendo un flujo estable que requiere seguimiento para identificar posibles incrementos en inconformidades o barreras de acceso. Por su parte, **Sanitas** registró una participación mínima del **1,7 %**, principalmente en casos relacionados con la atención en urgencias.

En conclusión, la mayor concentración de PQRSDF se mantiene en usuarios de **Nueva EPS y Coosalud**, lo que hace necesario fortalecer la gestión y el monitoreo continuo de estas solicitudes para mejorar la oportunidad y calidad de la atención.

Seguidamente durante el encuentro mensual de la ESE IMSALUD, se socializó el Código de Integridad con el propósito de fortalecer la cultura organizacional mediante ayudas educativas que sensibilizaran a los usuarios sobre la importancia de conocer cómo debe regirse un servidor público, los principios y normas que avalan su actuar y la relevancia de su papel en la prestación de servicios transparentes y responsables. Este código busca consolidar una cultura institucional orientada al servicio, la integridad y el rechazo a la corrupción, promoviendo la apropiación de valores y principios que generen cambios positivos en el comportamiento de los servidores públicos, mejorando así la calidad en la prestación de bienes y servicios y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía. Su aplicación debe ser asumida de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos, contratistas y terceros vinculados a la entidad, quienes deben reflejar en sus actuaciones diarias principios éticos y morales que guíen sus decisiones en favor del interés general y el uso adecuado de los recursos públicos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante la socialización del Código de Integridad, se enfatizó la importancia de que los servidores públicos adopten y practiquen valores esenciales que garantizan un servicio transparente, eficiente y orientado al bienestar común. La honestidad es fundamental, ya que implica actuar siempre con base en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, priorizando el interés general por encima de cualquier beneficio personal, lo cual fortalece la confianza ciudadana, el respeto debe guiar cada acción, reconociendo el valor propio y el de los demás, promoviendo un trato digno, sin discriminación y fomentando un ambiente laboral armonioso, compromiso refleja la disposición permanente del servidor público para entender y atender las necesidades de los usuarios, siempre en busca de mejorar su bienestar. La diligencia es clave para garantizar el cumplimiento eficiente, oportuno y responsable de las funciones, asegurando el uso adecuado de los recursos públicos, la justicia exige actuar con imparcialidad, garantizando equidad, igualdad y el respeto de los derechos de todas las personas, sin excepciones, responsabilidad resalta la importancia de cumplir con las obligaciones asignadas, entendiendo que cada decisión y acto tiene un impacto directo en la comunidad, lo que requiere asumir sus consecuencias con seriedad. Finalmente, lealtad implica una fidelidad inquebrantable a la entidad y a los principios institucionales, actuando siempre con honor, compromiso y sentido de pertenencia, lo cual es esencial para preservar la ética y la transparencia en la función pública. Estos valores no solo orientan el actuar del servidor, sino que son la base para generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

En la socialización se destacaron los principios fundamentales que orientan la conducta del servidor público, los cuales son esenciales para garantizar una prestación del servicio íntegra, ética y de calidad, la vocación de servicio es indispensable, ya que implica tener siempre la disposición de colaborar con los demás, demostrando empatía, compromiso y atención genuina en todo momento y lugar, ética guía las decisiones diarias, asegurando que estas sean justas, correctas y orientadas al beneficio colectivo, lo que fortalece la confianza institucional, solidaridad permite al servidor público asumir con sensibilidad y empatía las necesidades y dificultades de la comunidad, actuando con responsabilidad social, trabajo en equipo es clave para alcanzar los objetivos institucionales, ya que promueve la cooperación, la armonía y la eficiencia entre los diferentes actores del proceso, respeto garantiza un trato digno e inclusivo hacia todas las personas, reconociendo la diversidad y el valor de cada individuo, humanización del servicio recuerda que cada usuario debe ser atendido integralmente, considerando sus dimensiones biológicas, psicológicas y sociales, brindando siempre atención cálida y empática, transparencia es un principio vital que asegura que las actuaciones públicas sean visibles y accesibles para la ciudadanía, promoviendo el control social y la rendición de cuentas. Finalmente, la atención con enfoque diferencial resalta la importancia de identificar y atender con prioridad a las poblaciones vulnerables, como personas con discapacidad, víctimas de violencia y otros grupos específicos, garantizando equidad y justicia en el acceso a los servicios. Estos principios son pilares fundamentales que no solo orientan el comportamiento

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de los servidores públicos, sino que fortalecen la legitimidad, la eficiencia y la confianza en la gestión institucional.

El encuentro fue un espacio propicio para aclarar dudas y reforzar el compromiso institucional de todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores hacia una gestión ética, responsable y orientada al bienestar común, siendo tratados todos los temas abordar se da por finalizada la reunión a las 2:00pm, agradeciendo la participación de los presentes.

6. **Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:**
   Durante la jornada, se socializó que las solicitudes realizadas por la Asociación ya fueron gestionadas oportunamente, dando cumplimiento al proceso de seguimiento establecido. Esta acción se realizó con el fin de garantizar una respuesta oportuna y eficaz, asegurando que cada requerimiento haya recibido el tratamiento correspondiente por parte de las áreas responsables. De esta manera, se reafirma el compromiso institucional con el fortalecimiento del diálogo y la participación activa de los actores comunitarios.

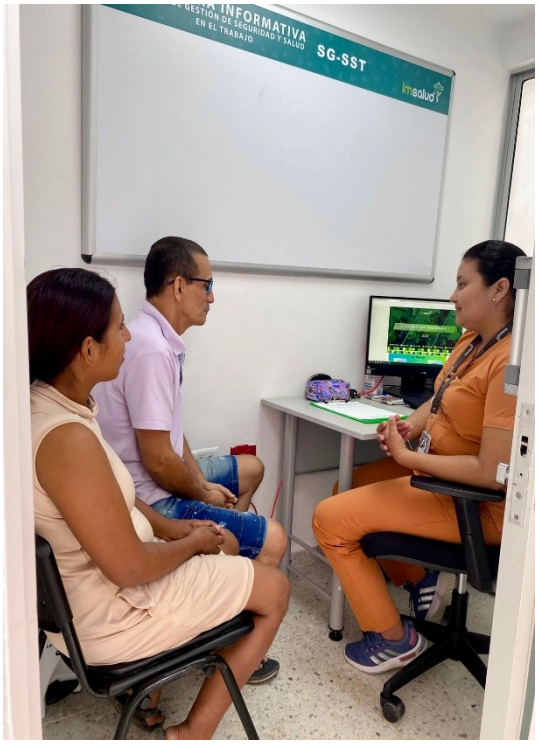
7. PROPOSICIONES Y VARIOS

En el desarrollo de la reunión no se presentaron nuevas propuestas ni sugerencias por parte de los asistentes en relación con el funcionamiento de la IPS. Los integrantes manifestaron que, a su percepción, los procesos y servicios actuales se están desarrollando de manera adecuada y satisfactoria para los usuarios. Asimismo, señalaron que las observaciones, necesidades y requerimientos que se habían planteado en encuentros anteriores ya habían sido gestionados oportunamente por la entidad, este panorama evidencia que, gracias al seguimiento y a las acciones de mejora implementadas previamente, los temas pendientes fueron atendidos y actualmente no existen inconformidades o aspectos relevantes que requieran ajustes adicionales. Los asistentes reiteraron su disposición a seguir observando y aportando en futuras reuniones, en caso de que se identifiquen nuevas situaciones que puedan contribuir al mejoramiento continuo de los servicios.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:







FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 DE JULIO 2025 HORA: 1: 00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Oscar Dario Echeverri Garro	96.187.331	3157864822	Oscar Echeverri
elisapaola Quintero	1090182291	3217515855	elisapaola Quintero.
karen Juliana Bautista	1004804878	3132348537	Karen Juliana B.H.

Scanned with CamScanner

FECHA:	**25/06/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**06**
HORA INICIO:	**8:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS PALMARITO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:00 AM del día 25 de junio 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 llevó a cabo el llamado a lista en la IPS Palmarito, lugar de encuentro para la reunión. Durante este proceso, se pudo corroborar la asistencia de dos de los integrantes de la asociación, exceptuando a una de ellas, quien presentó excusa previa debido a que se encuentra de viaje puesto que su mamá se encuentra delicada de salud, por ende, no ha podido asistir a los encuentros.
2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta registrada en el encuentro anterior, con el fin de realizar su respectiva aprobación. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión previa se pongan al tanto de los temas abordados, las solicitudes realizadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la continuidad y el seguimiento adecuado de las gestiones.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. **Medios de Convocatoria a la reunión:** La convocatoria al encuentro mensual fue realizada a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros del colectivo. A través de este medio se extendió la invitación para la reunión programada el día 25 de junio del 2025. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria con el objetivo de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad que cada integrante tiene con la asociación.
4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** Posteriormente, se brindó la oportunidad a los integrantes de la asociación para que expresaran sus ideas y propuestas sobre estrategias para atraer nuevos miembros y fomentar la participación activa en la asociación; en este sentido, manifestaron que, dado que conocen a la mayoría de los usuarios que asisten a la IPS de la comunidad, asumirían el compromiso de socializar la existencia de la asociación, así como los requisitos para pertenecer a ella, los cuales son: estar afiliado al régimen subsidiado, tener los servicios de salud con la ESE Imsalud, contar con historia clínica en la UBA o IPS local, ser mayor de edad, tener disponibilidad de tiempo para asistir a las reuniones y comprender la importancia de participar activamente en los procedimientos y temas relacionados con el sistema de salud; sin embargo, enfatizaron que este proceso puede resultar complejo, ya que implica asumir responsabilidad, compromiso y seguimiento constante en cada una de las reuniones.
5. **Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros:**
   Para dar inicio a la agenda de la reunión, se presentaron recursos pedagógicos orientados a fortalecer la educación en salud, entre ellos un video institucional dirigido por la referente de Humanización, Carla Marcucci. Este material audiovisual, diseñado de manera dinámica, tiene como propósito sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de exigir sus derechos y cumplir sus deberes dentro del sistema de salud. Es importante destacar que el contenido del video es explicado tanto por funcionarios como por usuarios que hacen parte activa de la ESE Imsalud, lo que aporta una visión integral y cercana, al evidenciar que los derechos y deberes no solo son conceptos administrativos, sino realidades reconocidas y vividas por la comunidad. Entre los principales derechos expuestos se encuentra recibir un trato digno y respetuoso el cual contribuye a generar confianza entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud, mejora la experiencia en la atención, fortalece la comunicación y promueve la participación activa del usuario en su proceso, acceder a información clara, suficiente y oportuna que permita al usuario comprender los procedimientos, resolver inquietudes y participar de manera informada en su atención. Asimismo, se enfatizó el compromiso institucional de brindar atención de calidad, sin barreras de acceso, y de garantizar la confidencialidad de la historia clínica, la cual debe ser única, protegida y no susceptible de divulgación sin autorización. Adicionalmente, se recordó a los asistentes el derecho de radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), como mecanismos esenciales para expresar la percepción sobre el servicio y contribuir a los procesos de mejora continua. Finalmente, se hizo énfasis en la importancia de que los usuarios asuman con responsabilidad sus deberes y no falten

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

a ellos, entre estos: adoptar hábitos de vida saludables, seguir las recomendaciones médicas, participar activamente en los procesos de atención, valorar y amar la ESE Imsalud puesto que fortalece el sentido de pertenencia y la corresponsabilidad entre los usuarios y la institución, promueve el uso adecuado de los recursos, evita el deterioro de las instalaciones y permite que se mantenga un ambiente digno y seguro tanto para los usuarios como para el personal de salud, brindar un trato digno y respetuoso a los profesionales debido que es una forma de reconocer su compromiso, su formación y su esfuerzo, elementos esenciales para garantizar la calidad de los servicios. De esta manera, se genera un espacio de atención donde tanto usuarios como profesionales actúan bajo principios de respeto mutuo, responsabilidad y convivencia saludable, legalidad en su actuar garantiza el orden, la seguridad y la calidad en la prestación de la atención, las normas no son simples reglas, sino lineamientos diseñados para proteger tanto a los usuarios como al personal de salud, asegurando que los procesos se desarrollen de manera eficiente, segura y equitativa para todos y promover la entrega de información clara y oportuna, con el fin de que los usuarios proporcionen datos completos, veraces y actualizados sobre su estado de salud, antecedentes médicos, hábitos, síntomas, tratamientos previos, permiten que los profesionales de salud realicen una valoración adecuada, tomen decisiones acertadas y establezcan planes de atención que respondan a las necesidades reales del paciente.

Seguidamente, se socializaron los trámites y servicios disponibles en la IPS, resaltando la importancia de que los integrantes del colectivo conozcan y manejen esta información, ya que son el principal canal de comunicación con sus comunidades. Se destacó que los usuarios pueden solicitar su historia clínica, la cual es entregada al finalizar cada consulta, garantizando el acceso a la información completa sobre su estado de salud. Este documento también puede ser gestionado posteriormente, de manera presencial en la IPS o a través de la página web de la ESE Imsalud. Además, se recordó que los certificados de nacido vivo y defunción están disponibles en la UBA de Aguaclara, sede que también ofrece servicios de atención inicial de urgencias, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas. Se informó que la asignación de citas en esta IPS funciona bajo el modelo de agenda abierta, es decir, por orden de llegada, debido a que se trata de una población pequeña, lo que permite brindar atención sin barreras de acceso. No obstante, se está implementando un proceso de priorización para grupos especiales como adultos mayores y mujeres gestantes, con el objetivo de mejorar la calidad y la oportunidad en la atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

También se enfatizó que la IPS ofrece consulta externa en medicina general, odontología y el programa de Promoción y Mantenimiento de la Salud, donde se activan las rutas de control por ciclo de vida: primera infancia (0-5 años), infancia (6-11 años), adolescencia (12-17 años), juventud (18-28 años), adultez (29-59 años) y vejez (60 años en adelante). Se aclaró que los controles de crecimiento y desarrollo, así como las valoraciones preventivas, son realizados por el enfermero profesional en edades impares, mientras que en edades pares son atendidos por el médico general, buscando promover diagnósticos oportunos y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Finalmente, se informó que los horarios de atención son los siguientes: la jefe de enfermería y odontología están disponibles todos los días de servicio, mientras que el médico general atiende los días lunes, miércoles y viernes, cabe resaltar que en esta IPS también está disponible el servicio de citologías todos los días.

Antes de iniciar con la socialización del informe de PQRSDF correspondiente al mes de abril, se proyectó un video educativo con el propósito de explicar de manera clara y detallada el significado, la utilidad y la correcta clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). El uso de este material audiovisual fue clave para facilitar la comprensión de los usuarios, resaltando que el uso adecuado de estos mecanismos contribuye significativamente a la mejora continua de la ESE Imsalud. En el video se explicó que una **Petición** es una solicitud formal relacionada con la prestación de los servicios, como, por ejemplo, solicitar una copia de la historia clínica. Una **Queja** se presenta cuando el usuario experimenta insatisfacción con la atención recibida, por ejemplo, un trato inadecuado por parte del personal. Un **Reclamo** se refiere a inconformidades asociadas al incumplimiento o fallas en la prestación del servicio, como la no realización de una cita previamente asignada. Una **Sugerencia** es una recomendación u opinión presentada por los usuarios para proponer mejoras, como la ampliación de horarios de atención. Una **Denuncia** aplica en situaciones donde se identifiquen comportamientos inadecuados o irregularidades dentro de la prestación del servicio. Finalmente, las **Felicitaciones** permiten a los usuarios expresar su satisfacción y agradecer por la atención recibida por parte de los funcionarios.

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

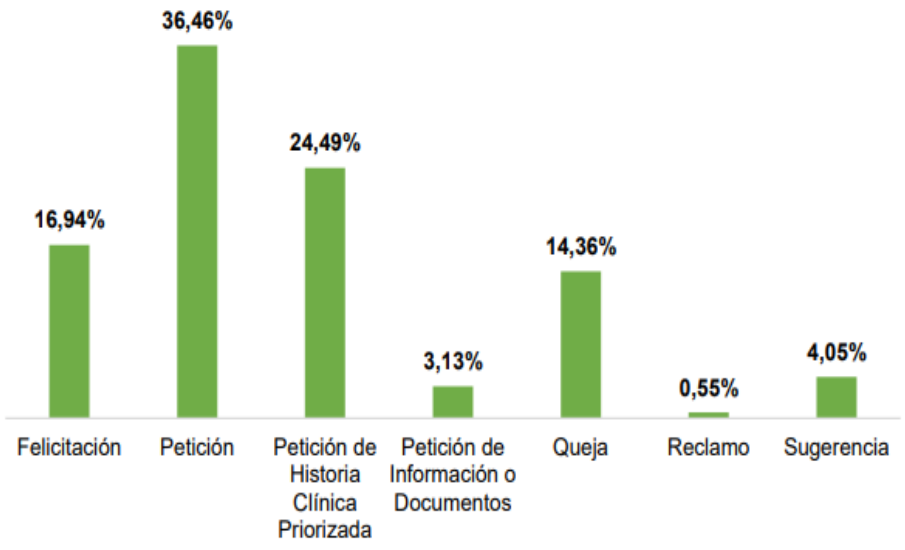
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Posteriormente, se socializó el informe consolidado de PQRSDF correspondiente al mes de abril, el cual fue elaborado por la Oficina SIAU, responsable de la recepción, clasificación, gestión y seguimiento de las solicitudes, garantizando eficiencia en los trámites y permitiendo identificar necesidades y oportunidades de mejora en los servicios prestados. Los resultados evidenciaron que el mayor volumen de solicitudes correspondió a Peticiones, principalmente relacionadas con la solicitud de historias clínicas y otros documentos informativos, lo que refleja un mayor interés de los usuarios por acceder a sus datos clínicos y mantener un control sobre su información de salud. Por otro lado, las Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias registraron porcentajes bajos, lo que sugiere un nivel favorable de satisfacción con la atención recibida. De manera positiva, se destacó un porcentaje relevante de Felicitaciones, lo que evidencia que los usuarios también emplean estos canales para expresar su reconocimiento y gratitud por la calidad de los servicios brindados.

Continuamente se da a conocer la grafica que permite conocer porcentajes exactos:

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



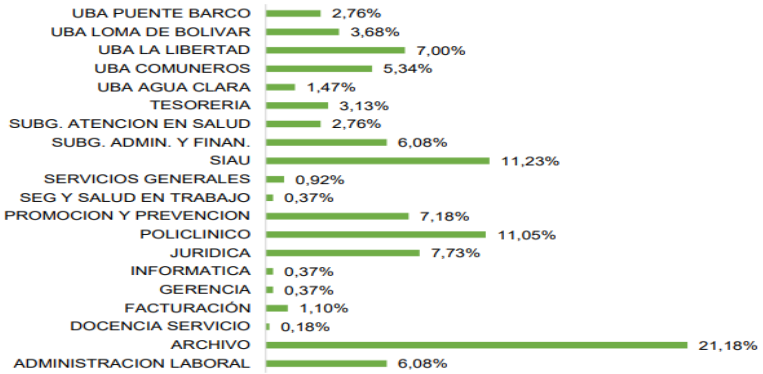
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A partir del análisis de la gráfica, se puede inferir que, durante el mes de abril de 2025, la ESE IMSALUD recibió un total de **543 radicados de PQRSDF**, una cifra similar a la reportada en el mes de marzo (547 radicados). Sin embargo, se evidenciaron ligeros cambios en la distribución de las tipologías. Las **Peticiones generales** continúan siendo la categoría predominante, representando el **36,46 %** del total con 198 solicitudes, mientras que las **Peticiones de historia clínica priorizada** constituyeron el **24,49 %** con 133 registros. En conjunto, las peticiones en sus diferentes modalidades suman aproximadamente el 61 % del total, lo que evidencia que el principal interés de los usuarios sigue centrado en la gestión de solicitudes y en el acceso a información clínica.

Este comportamiento destaca la importancia de mantener circuitos ágiles de radicación, trámite y respuesta, así como la necesidad de seguir fortaleciendo la difusión de información clara y oportuna que permita reducir solicitudes repetitivas y resolver dudas de manera anticipada, por otro lado, se observa un aumento en las felicitaciones, que pasaron de 79 en marzo a 92 en abril, representando el **16,94 %** del total de radicados. Este incremento sugiere una percepción positiva por parte de los usuarios hacia los servicios prestados y hacia los equipos destacados, lo que constituye una oportunidad para fortalecer y reconocer las buenas prácticas dentro de la institución.

En contraste, las quejas también experimentaron un leve aumento, pasando a representar el **14,36 %**, lo que plantea la necesidad de seguir evaluando y mejorando los procesos de atención, especialmente en las áreas críticas que podrían estar generando insatisfacción, los reclamos y las peticiones de información o documentos continuaron siendo categorías poco representativas, con porcentajes del **0,55 %** y **3,13 %** respectivamente, las sugerencias se mantuvieron estables en el **4,05 %**, en conclusión, el informe muestra una tendencia sostenida en la alta demanda de peticiones, una percepción positiva reflejada en el aumento de felicitaciones y áreas de oportunidad en la gestión de quejas que requieren atención y seguimiento para fortalecer la calidad del servicio.

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

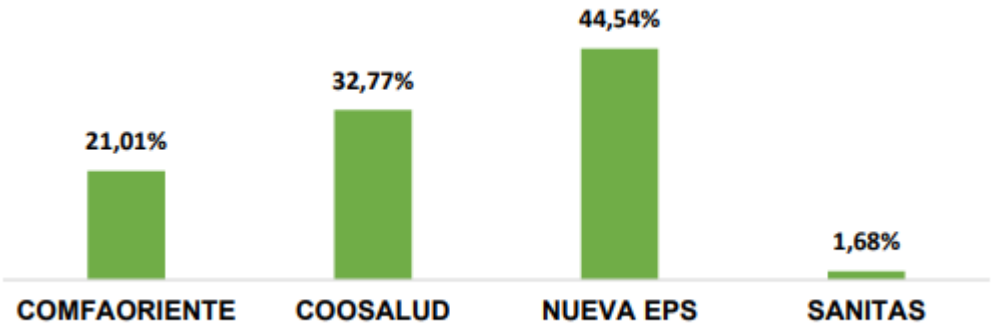


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Posteriormente esta segunda grafica permite evidenciar los porcentajes de PQRSDF según las dependencias a las que fueron radicadas en el mes de abril de 2025, teniendo en cuenta que el mayor volumen de radicados se concentró en la dependencia de Archivo, con el 21,18 % del total, lo que evidencia la alta demanda de solicitudes relacionadas con la gestión y entrega de documentos, le siguen el área de SIAU (11,23 %) y el Policlínico (11,05 %), que mantienen una participación significativa en la recepción y gestión de solicitudes, reflejando su rol clave en la atención directa al usuario.
Otras áreas con participación destacada fueron Promoción y Prevención (7,18 %), Jurídica (7,73 %) y la UBA La Libertad (7,00 %). Este comportamiento muestra que los usuarios continúan utilizando activamente estos canales para requerimientos específicos en cada dependencia.

En cuanto a las Unidades Básicas de Atención (UBA), UBA Comuneros presentó 5,34 % de los radicados (29 actuaciones), mientras que UBA Loma de Bolívar, Puente Barco y Agua Clara se ubicaron entre 1,47 % y 3,68 %, lo que indica que estas unidades mantienen cargas manejables en su volumen de solicitudes.

En general, el análisis refleja que, aunque algunas dependencias concentran un mayor número de radicados, la distribución permanece equilibrada y los ajustes operativos han favorecido la capacidad de respuesta sin generar acumulación o retrasos críticos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por último, es fundamental conocer a qué EPS pertenecen los usuarios que radican solicitudes, ya que esta información permite orientar estrategias de mejora específicas. Según la gráfica, en abril de 2025 se identificaron 199 radicados asociados a una EPS específica, siendo **Nueva EPS** la de mayor participación con el **44,5 %**, lo que la posiciona como la entidad con mayor volumen de solicitudes, trámites y reclamos ante la ESE IMSALUD.

En segundo lugar, **Coosalud** concentró el **32,8 %** de los radicados, lo que significa que aproximadamente uno de cada tres usuarios que presentaron PQRSDF pertenece a esta EPS. **Comfaoriente** se ubicó en tercera posición con el **21 %**, manteniendo un flujo estable que requiere seguimiento para identificar posibles incrementos en inconformidades o barreras de acceso. Por su parte, **Sanitas** registró una participación mínima del **1,7 %**, principalmente en casos relacionados con la atención en urgencias.

En conclusión, la mayor concentración de PQRSDF se mantiene en usuarios de **Nueva EPS y Coosalud**, lo que hace necesario fortalecer la gestión y el monitoreo continuo de estas solicitudes para mejorar la oportunidad y calidad de la atención.

Seguidamente durante el encuentro mensual de la ESE IMSALUD, se socializó el Código de Integridad con el propósito de fortalecer la cultura organizacional mediante ayudas educativas que sensibilizaran a los usuarios sobre la importancia de conocer cómo debe regirse un servidor público, los principios y normas que avalan su actuar y la relevancia de su papel en la prestación de servicios transparentes y responsables. Este código busca consolidar una cultura institucional orientada al servicio, la integridad y el rechazo a la corrupción, promoviendo la apropiación de valores y principios que generen cambios positivos en el comportamiento de los servidores públicos, mejorando así la calidad en la prestación de bienes y servicios y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía. Su aplicación debe ser asumida de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos, contratistas y terceros vinculados a la entidad, quienes deben reflejar en sus actuaciones diarias principios éticos y morales que guíen sus decisiones en favor del interés general y el uso adecuado de los recursos públicos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante la socialización del Código de Integridad, se enfatizó la importancia de que los servidores públicos adopten y practiquen valores esenciales que garantizan un servicio transparente, eficiente y orientado al bienestar común. La honestidad es fundamental, ya que implica actuar siempre con base en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, priorizando el interés general por encima de cualquier beneficio personal, lo cual fortalece la confianza ciudadana, el respeto debe guiar cada acción, reconociendo el valor propio y el de los demás, promoviendo un trato digno, sin discriminación y fomentando un ambiente laboral armonioso, compromiso refleja la disposición permanente del servidor público para entender y atender las necesidades de los usuarios, siempre en busca de mejorar su bienestar. La diligencia es clave para garantizar el cumplimiento eficiente, oportuno y responsable de las funciones, asegurando el uso adecuado de los recursos públicos, la justicia exige actuar con imparcialidad, garantizando equidad, igualdad y el respeto de los derechos de todas las personas, sin excepciones, responsabilidad resalta la importancia de cumplir con las obligaciones asignadas, entendiendo que cada decisión y acto tiene un impacto directo en la comunidad, lo que requiere asumir sus consecuencias con seriedad. Finalmente, lealtad implica una fidelidad inquebrantable a la entidad y a los principios institucionales, actuando siempre con honor, compromiso y sentido de pertenencia, lo cual es esencial para preservar la ética y la transparencia en la función pública. Estos valores no solo orientan el actuar del servidor, sino que son la base para generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

En la socialización se destacaron los principios fundamentales que orientan la conducta del servidor público, los cuales son esenciales para garantizar una prestación del servicio íntegra, ética y de calidad, la vocación de servicio es indispensable, ya que implica tener siempre la disposición de colaborar con los demás, demostrando empatía, compromiso y atención genuina en todo momento y lugar, ética guía las decisiones diarias, asegurando que estas sean justas, correctas y orientadas al beneficio colectivo, lo que fortalece la confianza institucional, solidaridad permite al servidor público asumir con sensibilidad y empatía las necesidades y dificultades de la comunidad, actuando con responsabilidad social, trabajo en equipo es clave para alcanzar los objetivos institucionales, ya que promueve la cooperación, la armonía y la eficiencia entre los diferentes actores del proceso, respeto garantiza un trato digno e inclusivo hacia todas las personas, reconociendo la diversidad y el valor de cada individuo, humanización del servicio recuerda que cada usuario debe ser atendido integralmente, considerando sus dimensiones biológicas, psicológicas y sociales, brindando siempre atención cálida y empática, transparencia es un principio vital que asegura que las actuaciones públicas sean visibles y accesibles para la ciudadanía, promoviendo el control social y la rendición de cuentas. Finalmente, la atención con enfoque diferencial resalta la importancia de identificar y atender con prioridad a las poblaciones vulnerables, como personas con discapacidad, víctimas de violencia y otros grupos específicos, garantizando equidad y justicia en el acceso a los servicios. Estos principios son pilares fundamentales que no solo orientan el comportamiento de los servidores públicos, sino que fortalecen la legitimidad, la eficiencia y la confianza en la gestión institucional.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por último, se contó con la participación del jefe de la IPS, quien en primer lugar realizó su presentación ante la Asociación de Usuarios, teniendo en cuenta que es un profesional que lleva poco tiempo acompañándonos. Seguidamente, ofreció un saludo e inició la explicación sobre las Rutas Integrales de Promoción y Mantenimiento de la Salud, indicando que estas se encuentran disponibles en la IPS y están organizadas principalmente por ciclos de vida.

Se explicó que cada ser humano requiere un control específico según la etapa de vida en la que se encuentre, ya sea con el médico o el jefe de enfermería, según corresponda. Este control consiste en realizar chequeos de rutina que permiten prevenir enfermedades a futuro. En caso de que el paciente ya esté presentando alguna condición de salud, se realiza la remisión a los programas correspondientes, asegurando la adherencia al tratamiento de acuerdo con las necesidades del usuario.

Por ejemplo, si se diagnostica que una persona padece diabetes, hipertensión o enfermedad renal, se ingresa al Programa de Riesgo Cardiovascular. Por otro lado, si una paciente requiere información sobre anticoncepción, se le orienta desde el programa de Planificación Familiar. En caso de haber iniciado su salud reproductiva, puede realizarse la citología, y si en su esquema de vacunación falta alguna dosis, se remite al área de vacunación. Todo esto contribuye a mantener la salud y prevenir síntomas en las diferentes etapas del ciclo vital: primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez.

Cabe resaltar que para los usuarios fue de gran importancia conocer este tema. Aunque ya se había abordado de forma general en las charlas diarias, en esta ocasión se profundizó, permitiendo aclarar dudas a partir de la información brindada por el jefe de enfermería.

El encuentro fue un espacio propicio para aclarar dudas y reforzar el compromiso institucional de todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores hacia una gestión ética, responsable y orientada al bienestar común, siendo tratados todos los temas abordar se da por finalizada la reunión a las 9:30 am, agradeciendo la participación de los presentes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. **Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:**
   Durante la jornada, se socializó que las solicitudes realizadas por la Asociación ya fueron gestionadas oportunamente, dando cumplimiento al proceso de seguimiento establecido. Esta acción se realizó con el fin de garantizar una respuesta oportuna y eficaz, asegurando que cada requerimiento haya recibido el tratamiento correspondiente por parte de las áreas responsables. De esta manera, se reafirma el compromiso institucional con el fortalecimiento del diálogo y la participación activa de los actores comunitarios.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante el desarrollo de la reunión, una de las integrantes de la Asociación de Usuarios manifestó un requerimiento que, desde su perspectiva, sería importante proponer a la entidad. La sugerencia consistió en la posibilidad de incluir en las memorias audiovisuales que se proyectan en el televisor de la IPS al menos un contenido dirigido a niños. Esto, con el fin de brindarles un espacio de entretenimiento, considerando que, en ocasiones, las largas esperas generan estrés en los menores y, al no contar con un distractor adecuado, la situación puede volverse incómoda tanto para ellos como para sus acompañantes.

Frente a esta solicitud, se aclaró que el contenido actualmente proyectado pertenece directamente a la entidad, ya que su propósito principal es que los usuarios conozcan los trámites y servicios ofrecidos por IMSALUD. No obstante, la usuaria propuso la posibilidad de alternar ambos tipos de contenido: mantener el institucional, pero destinar también ciertos momentos del día para la proyección de material audiovisual más dinámico y educativo dirigido a la población de primera infancia.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:







FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23 DE JULIO 2025 HORA: 8: 00 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Monica M Rojas	1090535005	3203820756	Monica Rojas
Maryuri Belen Daza	1094160193	3103359578	Maryuri Daza
Foxer Juliana Bautista Montaño	1004807878	3132349537	Foxer Juliana BM

Scanned with CamScanner