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

FECHA:	MARZO 25 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	2: PM	HORA FINALIZACIÓN:	3: PM
UBA/IPS:	IPS AEROPUERTO		

Objetivo de la reunión:	Objetivo: Realizar la reunión de la Asociación de Usuarios del mes Marzo 2025 con el siguiente orden del día
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 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 y servicios virtuales digitales y pagina web de la E.S.E IMSALUD. 6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. 7. Proposiciones y varios. 8. Evidencia fotográfica y volantes entregados . 	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Siendo las 2 :pm del 25 de marzo 2025 se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS Aeropuerto, se realizó llamado a lista donde asistieron la Sra Ana Trina Pérez, Aglee Bastidas, Lorena Roper, Ana Edith Guerrero. 2. Se dieron a conocer los deberes y derechos, y 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 usuario. 5. Explicación de los Derechos y Deberes del usuario, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud y servicios virtuales digitales y pagina web de la E.S.E IMSALUD. 6. La solicitud de la poda de árboles frente a la IPS ya fue gestionada por la E.S.E IMSALUD, pendiente respuesta a la solicitud del ca-center y del WhatsApp. 7. La asociación de usuarios propuso que las próximas reuniones se realizarán a las 2 de la tarde . <p>A continuación la promotora Siau da inicio a la socialización.</p> <p>Se socializaron los servicios virtuales digitales y pagina web de la E.S.E IMSALUD. Ley 1712 del 2014 regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública, Resolución Min TIC 1519</p>

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>del 2020 Estándares de publicación y divulgación información. Los servicios virtuales digitales son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos como:</p> <p>A. Página Web. Brinda al ciudadano cierta información y permitirle llevar a cabo diferentes trámites y acciones en línea .</p> <p>B. Presencial . Se puede conocer nuestro listado de IPS y Ubas, los servicios ofertados, teléfono y correo electrónico institucional.</p> <p>C. chat Bot 3243944563. Programa informático que simula conversaciones humanas basadas en texto a través de la plataforma de mensajería WhatsApp.</p> <p>8. La promotora Siau agradeció la asistencia y la participación, se dio por terminada la reunión a las 3 :00 pm. Se tomó evidencia fotográfica .</p>

PROPOSICIONES Y VARIOS
<p>1. la asociación de usuarios solicita a IMSALUD el funcionamiento del CALL – CENTER y de Whatsapp para gestionar citas.</p>
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 23 Abril del 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ana Edith Guenaro	60334165	3118302376	Ana Edith Guenaro
Johana Popero M	37276119	3134057895	J.P.

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



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024


REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Eglee Bautista	5690721	312 510 9430	
Por Yanyá Kaper	60305004	321 2316472	

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



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

FECHA:	18/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	11:00AM	HORA FINALIZACIÓN:	12:00 PM
UBA/IPS:	IPS BANCO ARENA		

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 11:00 am del día 18 de marzo 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista: En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista donde se observa que faltó una de las integrantes, la cual dio previa justificación a la inasistencia, por ende, se les comenta a los usuarios el por qué faltó esta, con el fin de promover las justificaciones informadas en cualquier tipo de inasistencia, de igual manera asistieron la mayoría de los miembros. 2. Lectura y aprobación del acta anterior: teniendo en cuenta que anteriormente se había realizado un acta en el encuentro mensual se procedió a dar lectura de esta, con el fin de que los integrantes de la asociación hicieran la respectiva aprobación, además la persona que había faltado en la anterior reunión pudiera estar informado de lo conversado en la misma. 3. Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo a los cuales se les extendió la invitación al primer encuentro mensual que se llevaría a cabo el día 18 de marzo del 2025, enviando recordatorios individuales, con el fin de confirmar la asistencia de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

los integrantes, cabe resaltar que estos fueron dados diariamente para recalcar la responsabilidad con el colectivo.

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

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

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

ayuden a corroborar los datos presentes, mejorando así los diagnósticos. Seguidamente se retomaron los tramites y servicios que se ofrecían en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, 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 aguacalara a la cual los usuarios pertenecen y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnosticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a que la población es pequeña.

Continuamente se les menciona los servicios disponibles los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología y promoción y mantenimiento donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 a 11 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, cabe resaltar que estos chequeo son realizados por esta cuando las edades son números impares de otra forma los ejecuta el médico, con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas, explicando los horarios de atención de la IPS, en primer lugar se menciona que odontología está disponible todos los días al igual que jefe de enfermería, médico martes, jueves y sábados al de 7:00am a 3:00pm, sin embargo se les explica a los integrantes que la jefe de enfermería debido a que se encuentra en proceso de gestación tiene una incapacidad, de igual forma pronto pase el proceso de recuperación volverá retomar labores.

Por otra parte, teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada específicamente para que a través de ayudas educativas se pudiera socializar el acceso y los servicios virtuales del usuario a través de la pagina de imsalud, en primer lugar se procedió a entrar a esta enseñándoles como se debía buscar, así mismo se empezó a explicar que contenía cada uno de los encabezados situados en la parte superior de la página, por ejemplo en la pestaña nosotros se podría ubicar toda la información relacionada con la ESE imsalud como: acreditaciones, dependencias, IPS y unidades básicas y su ubicaciones correctas en el mapa, la junta directiva que corresponde a la entidad, portafolio de servicios ofrecidos esquematizados según lugar y la reseña histórica de la misma, continuamente dando clic en normatividad ellos podrían observar aquellas leyes, circulares, normas internas que rigen y avalan la empresa, además en cuanto a contratación se encontraban señalizadas aquellas cotizaciones, reportes de contratos, historiales y legislaciones que rigen a los funcionarios que trabajan para la entidad en la prestación de servicios, en

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

cuanto a sala de prensa se podría revisar la cultura que lleva a cabo imsalud, las últimas noticias y acontecimientos realizados, por otra parte se socializa que ahí dentro de la página se encuentran los servicios virtuales que competen al empleado como almera que es donde se puede encontrar los diversos formatos para cada uno de los procedimientos que son llevados a cabo, aula virtual la cual se utiliza para realizar cursos o capacitaciones con base en los requerimientos de la salud, el correo electrónico institucional, la nube que es donde como SIAU se suben las actividades semanalmente para llevar un registro de lo realizado.


Además, SARA que es la nueva competencia encargada para solicitar los diferentes usuarios y contraseñas para ingresar a las plataformas, permisos y restablecimientos, por último viera que es donde se puede reportar aquellas prácticas que puedan afectar la seguridad del paciente, por ende causen un evento adverso e incidente, de esta forma se hace énfasis en la pestaña atención al ciudadano la cual fue creada específicamente para que los usuarios puedan acceder a la misma y descargar el manual donde se encuentra todo lo relacionado con la entidad, así mismo los directorios telefónicos, aquellas alertas in vivo de precaución, puntos de atención y resultados de laboratorio, cabe resaltar que en este punto se hizo hincapié para enseñarle al usuario como debía buscarlo teniendo en cuenta que como usuario debían colocar su número de cédula sin puntos como contraseña ubicar los últimos cuatro dígitos de su cédula e ingresar para que pueda obtener los resultados, en la opción de ventanilla única virtual se podrían registrar los PQRSDF de los usuarios, generar radicado y consultar mediante el mismo, a través de esta se puede descargar resultados de imágenes diagnósticas digitando como usuario número de cédula como contraseña la fecha de nacimiento sin espacios y de forma recorrida para acceder a los resultados, por último en la barra lateral pueden encontrar solicitud de citas, copias de historia clínica, donde puede realizar los reportes de algún cobro indebido, opacidad y fraude identificado en la página con un megáfono, teniendo en cuenta haber abordado los diferentes temas que competen al encuentro sin más nada que agregar se da por finalizada la reunión a las 12:00pm agradeciendo a los participantes por venir y su atención prestada.

- 6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:** Teniendo en cuenta que en el primer encuentro los integrantes de la asociación habían solicitado la posibilidad de que imsalud pudiera realizar una fumigación en el área donde queda ubicada la IPS, esto con el fin de prevenir enfermedades asociadas al dengue, debido a que estos observaban la proliferación de insectos que podrían conllevar a esto, se recalca que ya fue enviado el compromiso, por ende se le está haciendo seguimiento, además que durante la explicación del caso se mencionó la importancia de entrelazar la gestión con secretaría de salud y el referente de salud pública de la zona, teniendo en cuenta que se dio a la tarea de ubicar la dependencia por donde se podría tener pronta respuesta.


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:

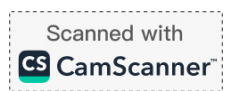



	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

PROPOSICIONES Y VARIOS	
<p>En el desarrollo de la reunión los integrantes mencionaron la importancia de que en la IPS se retomara nuevamente el servicio de medico general todos los días puesto que si alguien de la comunidad se enfermaba podría acudir oportunamente al servicio y no esperar a los días hábiles que el profesional se encontraba disponible, exclamando que es de gran importancia dejar consignado en el acta la proposición de nombrar un medico que pueda cubrir la plaza diariamente.</p>	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	15 ABRIL 2025

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Oscar D. Echeverri	cc. 96.187.332	3157864822	Oscar Echeverri
Mireya Valencia	37396774	3174757486	Mireya Valencia v
Karen Juliana Bautista Montano	1004807878	3132348337	Karen Juliana B.M.



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

FECHA:	15 DE MARZO DE 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	9:30 AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:30 AM
UBA/IPS:	IPS BELEN		

Objetivo de la reunión: *Compartir con el Proceso Sivo Reunion Mensual*

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN				
Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS BELEN siendo las 9:30 AM con el personal convocado.				
ALIANZA DE USUARIOS	IPS BELEN			
FECHA Y AÑO DE CONFORMACIÓN	28/02/2023			
NOMBRE Y APELLIDOS	CÉDULA	DIRECCIÓN	NÚMERO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Sandra Patricia Gonzalez Rodriguez	27.683.520	av 21 # 26-20 barrio belen	3508917252	dan6jan6san6@gmail.com
Heidi Adriana Sanchez Ramirez	60.398.810	calle 21 # 28-39 barrio belen	3174595164	Sanchezheidi719@gmail.com
Juana Barbara Ramirez	60.302.597	calle 21 # 28-39 barrio belen	3107008234	Barbararamirez22308@gmail.com
Michelle Fernanda Piña Querales	pt. 5128624	av 28 # 23-17 barrio belen	3227357421	Michi-16.15@hotmail.com
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.				
El día de hoy contamos con la integración de las siguientes personas que desean apoyar y hacer parte de esta junta de ASOCIACIÓN DE USUARIOS en representación de la IPS BELEN Hay quorum en el cumplimiento 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				

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



imsalud

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

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

Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015

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



imsalud

La E.S.E. IMSALUD recuerda a la comunidad en general, entes de control, entidades administradoras de beneficios (EAPB), entidades responsables del pago (ERP) y usuarios que los correos electrónicos para radicación de comunicaciones oficiales son:


info@imsalud.gov.co
 notificacionesjudiciales@imsalud.gov.co

Agradecemos utilizar ÚNICAMENTE estos canales autorizados.

Rendición de Cuentas

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ESE IMSALUD

ÚLTIMAS NOTICIAS

	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

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
- CLICK EN USUARIO
- DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DIGITOS DEL DOCUMENTO
- POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR.

También puedes ingresar directamente al link: <http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados>
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

- Se completa el formulario digital escribe el correo electrónico correctamente; para que allí sea enviada.
- Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co.

Nombre Capacitación: Página web - Servicios Digitales ESE IMSALUD

Periodicidad Capacitación : EPM SIAU ESE IMSALUD

Líder: Lucas Liendo Romero.

Jefe de información, sistemas y procesos

Elaboró presentación: Yolanda Sánchez Arce

Prof. Univ. Informática ESE IMSALUD


Dirigido a: PERSONAL SIAU -"POR UNA SALUD INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA"

Modalidad capacitación: Presencial. Fecha: 25 Febrero-2025

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Partes de la página web**

- Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos
- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.
- Parte central, debe poseer un lenguaje claro: Estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades
- Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos.

	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



1. Página Web



2. Presencial



3. Chat Bot – 324-3944563

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

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

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

Ver laboratorios

Resultados de Pacientes

Aquí podrá acceder a los resultados de los exámenes de laboratorio realizados en los centros de diagnóstico y control de calidad de los laboratorios asociados al momento de realizar los exámenes. Haga clic en el botón correspondiente.

VER LABORATORIOS
VER RESULTADOS DIAGNÓSTICOS





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



La Ley 1712 de 2014 regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública

Colombia es de las pocas países que se precian de tener una normativa que declara como derecho fundamental el acceso a la información pública. Es decir, esa posibilidad real que tiene todo ciudadano para conocer y acceder a la información que produce o tenga en posesión un sujeto obligado: personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas, según el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información



Bienvenido a WWW.GOV.CO
Encuentra los trámites, servicios e información del Estado colombiano.

Proceso de Integración al Portal Único Del Estado Colombiano

Integración a WWW.GOV.CO

Version KIT UI 0.1

Trámites mas consultados. - CÚCUTA



- Registro y autorización de títulos en el área de la salud
- Pago de cesantías definitivas
- Impuesto sobre vehículos automotores
- Certificado de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM
- Consulta Registro Único Tributario (RUT)
- Certificado de residencia
- Certificado de paz y salvo
- Impuesto ordinal unificado
- Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

AGENDA TU CITA DE LA
ESE IMSALUD POR PÁGINA WEB**AVISO IMPORTANTE**

Nuestro chatbot estará en pausa durante 15 días para implementar mejoras basadas en tus sugerencias. Queremos ofrecerte un servicio más ágil y eficiente.

Durante este tiempo, la asignación de citas por esta vía no estará disponible. Sin embargo, podrás solicitar tus citas a través de nuestra página web www.imsalud.gov.co o escaneando el siguiente código QR.



>>>Escanea <<<



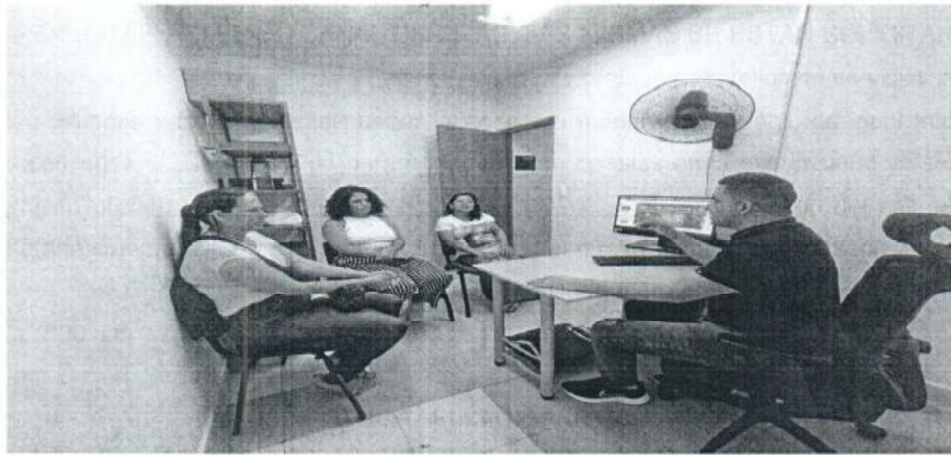
Agradecemos tu comprensión y pronto volveremos con un mejor servicio para ti.

¡Estamos trabajando para mejorar tu experiencia!

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 whatsapp 3243944563 **INGRESA NUMENAMENTE AL SERVICIO EL DIA 26 MARZO POR**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MEJORAMIENTO EN EL CANAL DE CITAS, LAS MISMAS SE ESTAN SOLICITANDO DE MANERA PRESENCIAL O VIA PAGINA WEB se ofrecen portafolios de servicios para que los usuarios y la comunidad puedan acceder de manera fácil y ágil, de igual manera se recomienda el uso adecuado para agendamiento de citas en la ese imsalud ya sea por la pagina oficial <https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al> o por medio del call center en horario comprendido de 7:00 am a 3:00pm por el nuevo numero de whatsapp 3243944563 para cualquiera de las ips de la red de imsalud. De manera presencial todos los dias desde la 7:00 am segun cumplimiento de agenda en su momento por el servicio ofrecido en facturacion. Segun disponibilidad.


FOTOGRAFIAS DE PARTICIPACION

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS

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


FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:
23 DE ABRIL DEL 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Michelle Pina	5128624	3227357422	
Gregoria V.G.	60.378.639	3228010063	Gregoria
Heidi W. Sánchez	60398610	3174095164	Heidi W. S.
Barbara Rancure	60302597	3107008234	Barbara R.

ELABORADO POR:



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

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

FECHA:	12-03-25	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	7:30	HORA FINALIZACIÓN:	9:30
UBA/IPS:	BELISARIO		

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 7:30 am del día 12 de MARZO del 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BELISARIO en el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se llama a lista a cada uno de los representantes de la asociación de usuario 2. Se dio lectura y aprobación al acta anterior. 3. Se convocó a esta reunión por el grupo de WhatsApp, 4. se dan charlas donde se le informa a la comunidad de la asociación de usuarios y de la importancia de pertenecer a ella en la ips 5. deberes y derechos, importancia de pertenecer a la asociación de usuarios, derechos en salud, equipo biomédico en el sector 6. Se les solicita a los integrantes de la asociación de usuarios la importancia de informarle a la comunidad la nueva sede donde estará funcionando la ips BELISARIO POR 12 MESES. 7. Se les explica a los representantes de la asociación de usuarios sobre la TECNOLOGIA DE LAS COMUNICACIONES DE LA ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

- Les solicitamos con mucha anterioridad que durante el tiempo que la ips No funcione en el barrio Belisario se mantengan las Jornadas de salud con la móvil para que la comunidad se beneficie
- Solucionar lo más pronto lo del call center ya que eso está afectando demasiado a la comunidad ya que es imposible solicitar citas médicas presenciales ya que es poca la agenda que se encuentra y los usuarios más los adultos mayores se están viendo perjudicados

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 18-04-25

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Daisy Anaya	1093803326	3123281102	Daisy
Nayive de Martinez	3293033	3172630063	Nayive de Martinez
Gladys Lebarca	60348290	300265256	Gladys Lebarca
Doris Hernandez	60355564	3115795481	Doris
María Helena Rojas Flores	27806589	3136954822	M. Helena Rojas Flores
Ofelia Siercasantes	7.148954138	3214651368	Ofelia

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

FECHA:	14/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	9:00 AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:00 AM
UBA/IPS:	IPS BOCONO		

Objetivo de la reunión:**Agenda**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. A las 9:05 am se realiza el llamado de la lista de la asistencia de la asociación de usuarios de la IPS BOCONO, a la cual donde asistieron Hugo Barrera, Mabel García y Lizbeth García. No se logró contar con la asistencia de Erika Cortez por motivo de desplazamiento desde Venezuela.
2. En el desarrollo de la reunión se dio lectura del acta anterior. Se les menciona a los usuarios sobre la importancia de los medios de convocatoria y las estrategias para vincular a nuevos participantes.
3. Los medios de convocatoria utilizados fue el chat de whatsapp, por medio de los grupos de usuarios de la asociación.
4. Como estrategia para vincular nuevos miembros a la asociación se hace por medio del voz a voz replicando la información en las charlas diarias informando que los requisitos necesarios son: tener salud subsidiada, consulta mínima hace 6 meses, ser mayor de edad, tener los servicios en la ips, tener disponibilidad de tiempo para asistir a reuniones, en el momento que se convoquen.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

5. Se realiza la socialización de deberes y derechos de los usuarios

DERECHOS: Trato digno, obtener información clara, calidad sin barreras historia clínica confidencial y elevar pqrscdf.

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

Esta temática nos permite vivir de manera justa promoviendo la convivencia pacífica y el respeto entre todos los usuarios de Imsalud.

- En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizó un recordatorio de todos los servicios que ofrece la ESE Imsalud, tanto en las UBA, como en las IPS, teniendo en funcionamiento 37 IPS en Cúcuta y sus zonas rurales.
- Se habla también de la importancia de los encuentros mensuales, recomendándoles poder cumplir todos con esta obligación.
- Se realiza capacitación a los miembros de la asociación, sobre página web y servicios digitales de la ESE Imsalud, teniendo en cuenta el manejo de la página web institucional. Se socializa e informa las partes de la página web, el menú principal y sus opciones, los servicios virtuales, las barras laterales, entre otros.

Todo esto con la finalidad de hacer más factible sus intereses desde casa.

Finalmente, se realiza la instrucción sobre la línea ética de IMSALUD, explicando que es un mecanismo para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades relacionadas con corrupción, fraude o soborno. Se les informa, quienes pueden reportar, que pueden reportar y cuál es el canal de comunicación.

6. En el acta del mes de febrero se realizó la información pertinente y quedo como observación la visita a salas de parto en la UBA de la libertad, la cual por motivos familiares de una usuaria no se ha podido realizar.
7. Dar cumplimiento mensual a estas reuniones de usuarios con la finalidad de mejorar en los procesos.
8. Evidencia fotográfica:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS



La Ley 1712 de 2014 regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública

Colombia es de los pocos países que se precian de tener una normativa que declara como derecho fundamental el acceso a la información pública. Es decir, esa posibilidad real que tiene todo ciudadano para conocer y acceder a la información que produce o tenga en posesión un sujeto obligado: personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas, según el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información

25/03/2025



Partes de la página web

- Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos
- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.
- Parte central, debe poseer un lenguaje claro: Estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades
- Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos.

25/03/2025

PROPOSICIONES Y VARIOS

- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.



- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.



Servicios Virtuales Digitales

- Son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.


PROPOSICIONES Y VARIOS



1. Página Web



2. Presencial



3. Chat Bot – 324-3944563

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

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

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

1. Página Web



VER LABORATORIOS



CITAS (EMBI, MENOR DE AÑOS, MAYOR 60, DISCAPACITADOS)



PUNTOS DE ATENCIÓN



MENÚ TRANSPARENCIA



MENÚ PARTICIPA



AULA VIRTUAL



VENTANILLA ÚNICA (PQRS)

<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

Ver laboratorios



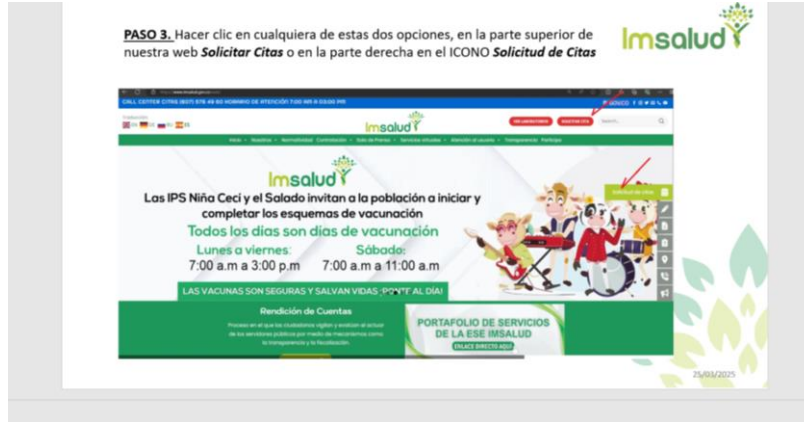
Resultados de Pacientes

Estimado Paciente, accede a los resultados de tus exámenes desde tu perfil de usuario y asegúrate de haber actualizado el momento de la toma de muestra. No dejes de seguir las recomendaciones.

[VER LABORATORIOS](#) [VER MÁS DE SUS EXÁMENES](#)



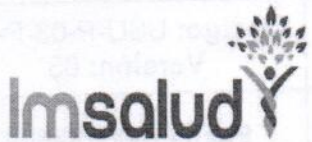
PROPOSICIONES Y VARIOS



FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: MES DE ABRIL

REGISTRO DE ASISTENCIA

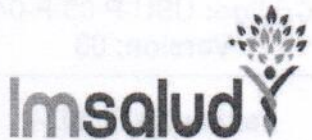
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Hugo E Barreira G	1090409283	3222840548	HUGO E Barreira G
Itabel Garcia Ramo	60-357.870	320 8882283	Itabel Garcia R
Lizbeth Garcia R	37392368	3026672086	<i>[Handwritten Signature]</i>
Maná Gabriela V.M.	109510743	3003913335	G.V.M.

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

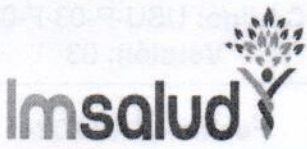
FECHA:	28 MARZO 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	01:30PM	HORA FINALIZACIÓN:	02:30PM
UBA/IPS:	IPS BUENA ESPERANZA		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Marzo de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
Agenda	<ol style="list-style-type: none"> 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
<p>Este espacio es para describir de qué manera se desarrolló cada punto de la agenda. Ejemplo</p> <p>Siendo las 01:30 pm del día 28 de Marzo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA.... O IPS...con el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Llamado a lista, Se realiza un cordial saludo a los asociados, verificando la asistencia con un llamado a lista a los participantes en la reunión de asociación en la que asistieron los usuarios la Sra. MARTHA OLIVA ENRIQUE el Sr. LUIS FRANCISCO OLARTE y Sr. JORGE MARIO OVANDO. 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>realizara el día 28 de marzo , así mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios.</p> <p>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 sobre la asociación de usuarios, donde surgió la idea de ir a las reuniones con las personas de la comunidad y hacer la respectiva invitación, por medios de las aso juntas invitarlos y replicar la información por las redes sociales.</p> <p>5. Temática Consensuada , OFICINA – TIC ESE IMSALUD Capacitación: Página web – Servicios Digitales ESE IMSALUD</p> <p>Se les socializa la tematica a los usuarios de la asociacion con diapositivas por el pc de la oficina Siau de la IPS explicandoles claramente la informacion , dandoles a conocer la pagina en conocimiento de ella.</p> <p>"POR UNA SALUD INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA" Página web institucional Acceso y Servicios Virtuales al Ciudadano La Ley 1712 de 2014 regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública Colombia es de los pocos países que se precian de tener una normativa que declara como derecho fundamental el acceso a la información pública. Es decir, esa posibilidad real que tiene todo ciudadano para conocer y acceder a la información que produce o tenga en posesión un sujeto obligado: personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas, según el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014</p> <p>Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información</p> <p>Partes de la página web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos • Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos. • Parte central, debe poseer un lenguaje claro: Estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades • Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos. <p>Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información Servicios Virtuales Digitales</p>

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.

1. **Página Web** La tarea fundamental de toda página web es **brindar al usuario cierta información y permitirle llevar a cabo diferentes trámites y acciones en línea.** Nuestra web institucional permite que nuestros usuario accedan y conozcan nuestros servicios
2. **Presencial** A través de la página web se puede conocer nuestro listado de IPS y UBAS (dirección, servicios ofertados, teléfono y correo electrónico institucional).
3. **Chat Bot – 324-3944563** Programa informático que simula conversaciones humanas basadas en texto a través de la plataforma de mensajería WhatsApp.

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

En la zona de dirección escribir www.imsalud.gov.co

Se les informo a La asociacion el retiro voluntario de la compañera asociada BLANCALILIA ENRIQUEZ motivos cambio de residencia y agradecimientos.

Se Anexa copia física de la diapositiva y carta de retiro de la asociada en el acta mensual reposando en los archivos del Siau en la IPS.

PROPOSICIONES Y VARIOS

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

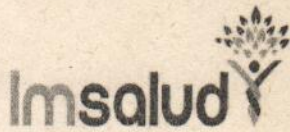
8. Evidencias fotográficas;

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



**FECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:**

Se programa próxima reunión para el día 25 de
ABRIL 2025 (Consensuada con los
representantes de la asociación de usuarios)



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 03

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS

Fecha: 30/10/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
José María	13392604	3102054133	
Mauricio Enrique	3733826731	2120767	Mauricio
Luis Obert	13386778	313339502	

17 - Marzo - 2025.


Cordial Saludo

Promotora SIAU Luddy Pérez. IPS Buena Esperanza, la presente es para solicitar mi retiro como asociada de la asociación de usuarios de la IPS Buena Esperanza.

Motivo por cambio de residencia a la ciudad de Cúcuta-(Villa del Rosario). No podre seguir asistiendo a las reuniones mensuales ya que no me encuentro en el corregimiento Buena Esperanza de la zona. Para cumplirles a los usuarios, la IPS.

No siendo más agradecida con ImSalud por toda la prestación de servicios ami, mi familia. Y a usted toda la atención, apoyo y colaboración y deseales lo mejor y a la asociación. Me despido. Complacida.

Att: Blancaalicia Enriquez Rivera 1094832035.

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

FECHA:	20 MARZO 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	04
HORA INICIO:	10:00AM	HORA FINALIZACIÓN:	11:00 AM
UBA/IPS:	IPS CECI		

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

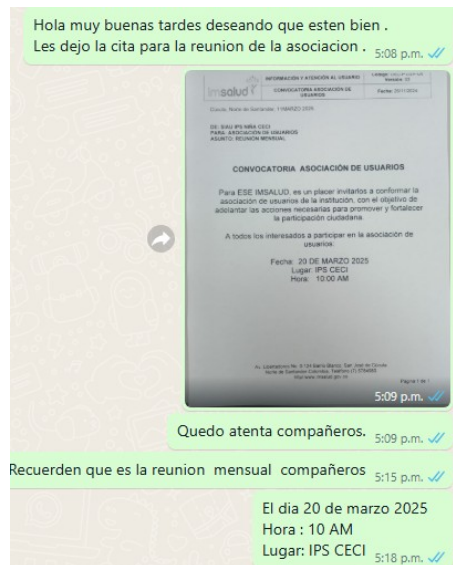
DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 10:00 AM marzo 20 del año 2025, se da inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la Ips Niña Ceci con el siguiente orden del día:</p> <p style="text-align: center;">1. Llamado a lista</p> <p>Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Luis Bonilla. * Maria Carrillo. * Alejandro Gómez. * Ruth Galvis. * Pablo Higuera. * Braulio Cruz. * Maria Olivares. <p>2. Lectura y aprobación del acta anterior</p> <p>Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para</p>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

3. Medios de convocatoria a la reunión

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

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

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

5. EXPLICACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN




En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizó un recordatorio de todos los servicios que ofrece Imsalud, tanto en las unidades básicas, como en las 37 lps 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 minter 1519/2020 con los estándares de publicación y divulgación.

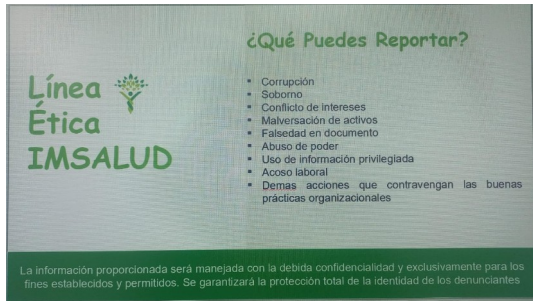
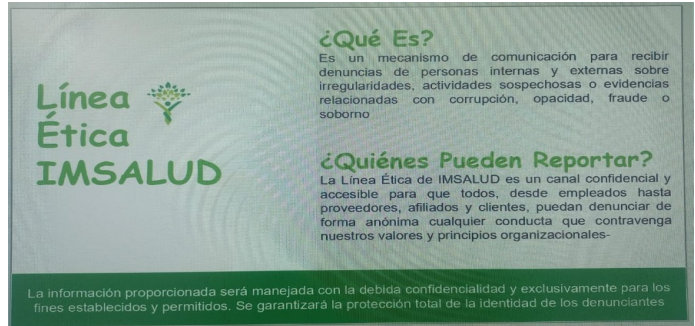
Socializando e informando a los miembros de la asociación, las partes de la página web, menú principal y opciones, servicios virtuales digitales, barras laterales entre otros. Haciendo más cómodas sus necesidades desde casa.

Se realiza capacitación sobre la **línea ética Imsalud**, explicando que es un

	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

mecanismo para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades relacionadas con corrupción, fraude o soborno.



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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SOLICITUD DE CITAS :

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

RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIOS

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

- Se completa el formulario digital escribe el correo electrónico correctamente; para que allí se vea enviada.
- Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co

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 .



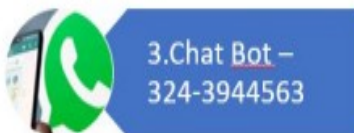
1. Página Web

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



2. Presencial

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



3. Chat Bot –
324-3944563

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Solicitud de citas
Resultados de laboratorio
Copias de historias clínicas
Ventanilla única virtual
Puntos de Atención
Directorio telefónico
Reporte de corrupción, opacidad y fraude
Estado de cuenta de cobro

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

1. Página Web

LABORATORIOS
CITAS EN MENOR ESCALA, BAJO EL DISCAPACITADO

PUNTO DE ATENCIÓN
MENU TRANSPARENCIA

MINISTERIO
SALA VIRTUAL

VENTANILLA ÚNICA (PQRS)

<https://imsalud.tawk.help/articulo/cómo-descargar-los-resultados-de-laboratorio>

<https://servicios.imsalud.gov.co/Mediweb/login>

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

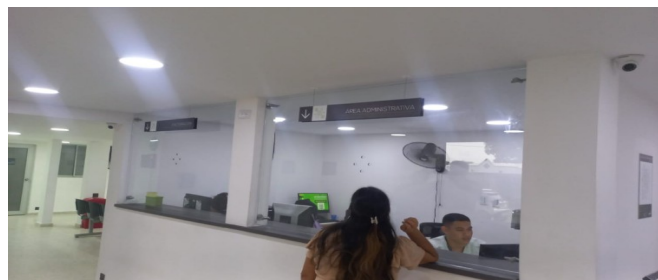
Cursos abiertos para toda la población

Las PQRS Pueden ser anónimas

6. Informe de seguimiento a compromisos

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

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




Muestra de colocación del vidrio de facturación.
Ya se tienen 4 médicos para las consultas MG ,así mismo aumento la agenda .
Están enviando el apoyo a la señora de servicios generales.

PROPOSICIONES Y VARIOS

1. Mejoramiento del vidrio de facturación, adicionando un citofono.
2. Mantenimiento del manto del techo.
3. Reja de seguridad de la parte de atrás frente al auditorio.
4. Gaveteros y aire acondicionado para facturación.

**FECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:****25/ABRIL/2025****EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
LUIS ALEJANDRO GÓMEZ MENDOZA	13640858	3146674630	<i>Luis Gómez</i>
RUTH CECILIA GALVIS TÉLLEZ	60392871	3124999790	
LUIS ALFREDO BONILLA	13236638	3114807847	<i>Luis Alfredo Bonilla</i>
PABLO ENRIQUE HIGUERA MORA	13436517	3157932332	<i>Pablo Enrique Higuera Mora</i>
MARIA DE JESUS OLIVARES COLMENARES	37239277	3108732082	<i>Maria de Jesus Olivares</i>
BRAULIO ISMAEL CRUZ VILLAMIZAR	13495732	3212698464	<i>Braulio Ismael Cruz Villamizar</i>
<i>Maria Antonia Carrillo Ortiz</i>	<i>60.344202</i>	<i>3022400528</i>	<i>Maria Antonia Carrillo</i>
<i>Maria Hilda Velanda Razo</i>	<i>60408488</i>	<i>3134631917</i>	<i>Maria Velanda</i>

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

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

FECHA:	21/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	3
HORA INICIO:	02:00 pm	HORA FINALIZACIÓN:	03:00 pm
UBA/IPS:	IPS CLARET		

Objetivo de la reunión:**Agenda**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 02:00 pm del día viernes 21 de marzo de 2025, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS CLARET, en presencia

1. se realiza llamado de asistencia, a los miembros de la asociación de usuarios, en donde asiste la señora SRA YAMILE AVENDAÑO, MARIELA ALQUILAR VARGAS, ELDA XIOMARA RUIZ, JOSE TRINIDAD CALVO y JUDITH ORTIZ

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

3. se presenta la promotor Siau Kellys Beltran y presentando al cuerpo de trabajo de la IPS CLARET, quienes estaran liderando el apoyo de la IPS CLARET.

4. se socializa con la asociación y los presentes la importancia de vincular a la población migrante, adulto mayor con el fin de que la asociación crezca en pro de su beneficio, recordando les que hay unos requisitos que deben cumplir los para pertenecer a la asociación:

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

6. se da Explicación de los Derechos y Deberes, que tienen los usuarios, se les recalco el deber legalidad en su actuar, a la hora de pedir una cita traer su documento de identidad.

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

8. Se da explicación de los protocolos de Bioseguridad, lavar constante sus manos, cuando lleguen a la ips traer tapabocas, debido a que vienen pacientes con diversas enfermedades y estos pueden ser transmitidos por la respiracion, sabiendo que vienen usuarios gestantes, adultos mayores y niños

9. la promtotor Siau expuso que tenemos jefe de enfermeria corrido, se les entrego unos volantes para que la poblacion venga y se hagan la citologia ya que tenemos que cumplir una meta de 80% de toma de citologia.

10. se les informo a los usuarios que ha subido el indice de citas en medicina General ya que tenemos un medico que ve 18 pacientes en jornada de la mañana,

El medico de la mañana solo ve pacientes hipertensos y medicina general

El Medico de la tarde ve embarazadas y promocion y prevencion (pyp)

11. para este mes de marzo se cumplio la meta, se vincularon 3 usuarios mas a la asociacion, gracias al llamado dado por medio de charlas, carteleras y llamadas telefonicas

12. dentro de la retroalimentación de la reunion la promotor siau informo que ya nos llego impresora, seguimos haciendo el llamado con el compromiso que envien las sillas ya que a la hora de realizar las reuniones mensuales los usuarios no tienen en donde sentarse, este llamado viene desde hace mucho tiempo y no han solucionado,

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

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.


Junto con la promotor siau se va abrir un grupo de whatsapp para que ellos esten informados sobre las novedades que pasen en la ips claret

Continuar con el buen funcionamiento de los servicios prestados en la IPS CLARET

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**21 DE ABRIL 2025****REGISTRO DE ASISTENCIA**

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Maria la Aguilar	27748921	3143454356	Maria la Aguilar
Juanita Pineda	27583947	3102679438	Juanita Pineda
Elda Xiomara Roiz	60323689	3125468104	Xiomara Roiz
José F. Galán	13338680	3224512732	José F. G.
Judith Ortiz Obarte	60312407	3114840274	Judith O.
Luis Beltrán	1051673560	3208972657	Luis B.



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

FECHA:	15-03-2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	9:00 AM	HORA FINALIZACIÓN:	11:30 AM
UBA/IPS:	CUNDINAMARCA		

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>SIENDO LAS 9:AM SE DA INICIO A LA REUNIÓN MENSUAL EL DIA 15 DE MARZO DE 2025 CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIO DE LA IPS O UBA CONTANDO CON LA ASISTENCIA DE LOS USUARIOS MARLY YURLEY LINDARTE JAVIER SUAREZ FREDY BUSTAMANTE Y CON LA ASISTENCIA DEL DOCTOR EDWIN CEPEDA OFICINA SIAU QUEDANDO PLASMADAS LAS SIGUIENTES SOLICITUDES: JORNADA DE VACUNACION CONCERTAR FECHAS, Y CHARLAS DE PMS, ENCENTRO DE EDILESY Y PRESIDENTES DE ASOCIACIONES Y JOVENES CON LA PRESENCIA DEL GERENTE DE LA E.S.E IMSALUD. COMPROMISO CON EL EDIL FREDY BUSTAMANTE DONA SERVENTINA Y SU INSTALACION DE 7 MTRS Y QUE DEN AUTORIZACION LO MAS PRONTO POIBLES, SE SOLICITA NUEVAMENTE LAS SILLAS PARA REUNION DE ASOCIACION DE USURIOS YA QUE SE REALIZAN DE PIE ESTAS REUNIONES MENSUALMENTE, TABLERO ACRILICO, 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 CAMARAS DE SEGURIDADA A PARTE DEL PORTON POR CALLE DONDE STAN INSATALADOS LOS AIRES DEL CONSULTORIO DE PMS</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 2 Lectura Aprobación del acta anterior, se da inicio a la lectura de aprobación del acta anterior con reunión mensual de alianza de usuarios de la IPS Cundinamarca para verificar el seguimiento de las proposiciones y varios adquiridos y de más aspectos
- 3 Medios de Convocatoria a la reunión: Mediante el grupo de WhatsApp, se convoca la reunión de mensual de alianza de usuarios de la IPS Cundinamarca
- 4 Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios: en la reunión de alianza de usuarios de la Ips Cundinamarca se convocó un nuevo integrante el señor FREDY BUSTAMANTE para la alianza de usuarios,
- 5 Temática Consensuada se realizó en la reunión de alianza de usuarios capacitaciones temas de interés, CONVOCATORIA A LA ASOCIACION PARA EL 25 DE MARZO CON EL FIN DE QUE LA ASOCIACION SE REUNA EN EL PUESTO DE SALUD IPS CUNDINAMARCA CON EDILES Y DEMAS ASOCIACIONES CON EL FIN DE EXPONER INQUIETUDES Y PROPUESTAS QUE SE SOLICITAN EN EL PUESTO DE SALUD Y COMO INVITADO PARA ESCUCHAR ESTAS SOLICITUDES EL DOCTOR JAVIER PRIETO GERENTE DE LA E.S.S IMSALUD.
- 6 Informe de seguimiento a compromisos se hace el seguimiento de las proposiciones adquiridas de la reunión anterior para verificar en la reunión anterior si se cumplió o no el cumplimiento de las necesidades que tiene la IPS de Cundinamarca a lo programado con la alianza de usuarios de la entidad.
- 7 Proposiciones y Varios,
 - JORNADA DE VACUNACION CONCERTAR FECHAS, Y CHARLAS DE PMS
 - ENCENTRO DE EDILESY Y PRESIDENTES DE ASOCIACIONES Y JOVENES CON LA PRESENCIA DEL GERENTE DE LA E.S.E IMSALUD.
 - COMPROMISO CON EL EDIL FREDY BUSTAMANTE DONA SERVENTINA Y SU INSTALACION DE 7 MTRS Y QUE DEN AUTORIZACION LO MAS PRONTO POIBLES,
 - SE SOLICITA NUEVAMENTE LAS SILLAS PARA REUNION DE ASOCIACION DE USURIOS YA QUE SE REALIZAN DE PIE ESTAS REUNIONES MENSUALMENTE,
 - TABLERO ACRILICO,
 - 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 CAMARA DE SEGURIDAD A PARTE DEL PORTON POR CALLE DONDE ESTAN INSATALADOS LOS AIRES DEL CONSULTORIO DE PMS


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8 Evidencias fotográficas;



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
SE REALIZA REUBION EL PROXIMO 25 DE MARZO EN LA IPS CUNDINAMARCA CON EL EL DOCTOR JAVIER PRIETO CON EL FIN DE ESCUCHAR PROPUESTA PARA LA IPS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	ABRIL 2025 POR DEFINIR FECHA

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
MARLY YURLEY LINDARTE	37276757	3123510314	MARLY YURLEY LINDARTE
JAVIER SUAREZ CHACON	88248411	3145435814	JAVIER SUAREZ CHACON
FREDY BUSTAMANTE	88206400	3154958971	FREDY BUSTAMANTE
EDWIN B CEPEDA	88249741	3108827740	EDWIN B CEPEDA
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	3214772779	MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

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

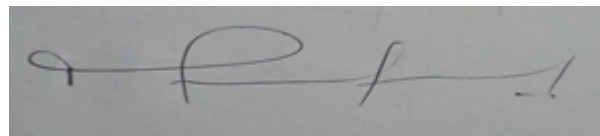
PROPOSICIONES Y VARIOS


- ① Jornada de la conciliación concerta fecha y charlas de Salvo y DC PMS
 - ② Encuentro de Ediles Presidentes de Asociaciones y Jóvenes
• Gerencia con acompañamiento
 - ③ Compromiso con el edil Freddy Bustamente con Serenlin y su instalación de 7mts. y dar autorización de instalarlo que sea un día no laboral sino un domingo
 - ④ Se solicita nuevamente allo y Tablero Bañico Mantenimiento aseo
- FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: ~~se contempla como fue~~ Caracas - 2 de Septiembre
Paiz de colz dond estan instala d los aires a con d cond de al consulten-
DC PMS.

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
MARY YULEY LINDA	37276737	3123510319	
Josue Suarez chacon	88248411	3145435814	
FREDY BUSTAMANTE	88206400	3154968974	
Edwin B. Cepeda	88247741	3108827740	
Maria de Pilo Mendoza	60301214	3214772775	

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



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

FECHA:	21 de Marzo /2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	7/30/a.m	HORA FINALIZACIÓN:	8/35.am
UBA/IPS:	IPS DIVINA PASTORA		

Objetivo de la reunión:	Objetivo: Realizar la reunión con la asociación de Usuarios correspondiente al mes de Febrero de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 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

<p>Siendo las 7/30 am del día 21 de Marzo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS... Divina Pastora con el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista, para da cumplimiento a la reunión citada del mes , se toma lista constatando la asistencia de 1 de los integrantes a la reunión . 2. Lectura Aprobación del acta anterior, Se da por aprobada el acta anterior, se socializa los deberes y derechos ,los tramites y servicios, la ruta de evacuación en caso de sismo y temas varios, como se solicito el llamado de medico. 3. Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: Mediante el grupo de WhatsApp. 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios: En charlas diarias con los usuarios y con los mismos integrantes de miembro de la asociación y cartelera informativa. 5. Informe de seguimiento a compromisos En la reunión anterior se expuso que se había
--

pedido la hechura de las jardineras para los arboles que estan en el anden de la IPS y se vuelve a solicitar y se solicita el arreglo del ventilador y televisor de la sala de espera de odontología.

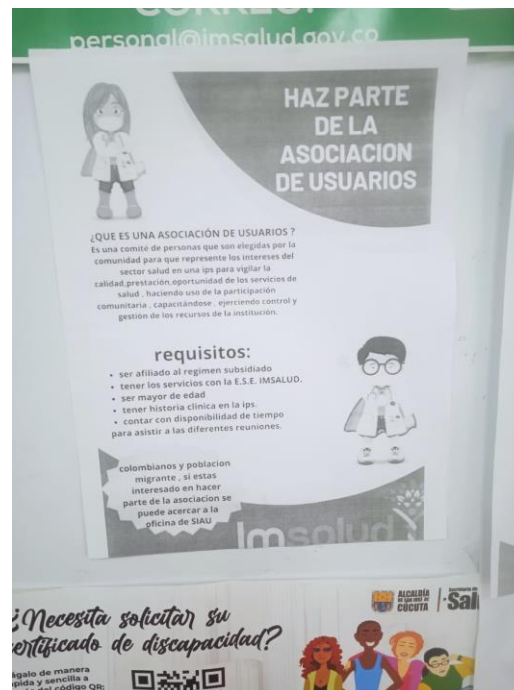
6. **Proposiciones y Varios, En** la reunión que se llevo acabo el día viernes 21 del presente, el integrante que asiste de la asociación evidencio que los arreglos a la infraestructura de la IPS .ya culminaron como pintura y arreglo de baños son satisfactorios y evidenciaron que aun no hay arreglo del ventilador ni televisor de sala de espera de odontología ni la construccion de las jardineras, haci mismo se solicita y se ve la necesidad de la apertura de mas citas por la poblacion que abarca el sector y la posibilidad de otro medico para la IPS.


la fecha de la proxima reunion sera el 25 de Abril, sujeto algun cambio

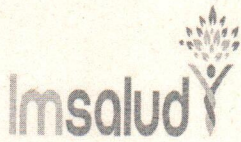
7. Evidencias fotográficas;



Se envia mensaje de voz al sr Jose Bermudez Ya que el sr no sabe leer ni escribir.

Convocatoria hacer parte de la asociacion de usuarios.**Se dio por terminada la reunión siendo las 8/35 a.m***Magdalena caceres***MAGDALENA CACERES SUAREZ
APOYO A LA GESTION COMO PROMOTOR
SIAU IPS DIVINA PASTORA**

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



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL
USUARIO

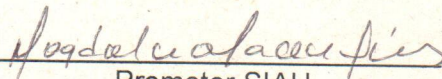
Código: USU-P-03-F-04
Versión: 02


ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS

Fecha: 14/02/2022

En constancia del acta firman:

FIRMA DE PARTICIPANTES		
NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA	FIRMA
Yenny Buitrago R.	1090982991	Yenny Buitrago R.


Promotor SIAU

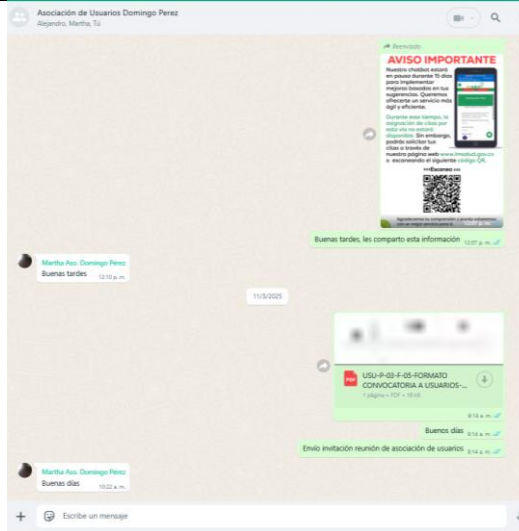
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

FECHA:	17/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	2:00 PM	HORA FINALIZACIÓN:	2:50 PM
UBA/IPS:	IPS DOMINGO PEREZ		

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 2:00 pm del día 17 de marzo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS Domingo Pérez con el siguiente orden del día:</p> <p>1. Llamado a lista: Se realiza llamado a lista de los usuarios Alejandro Bautista, Martha Arciniegas quienes conforman la asociación de usuarios contando con la asistencia de la usuaria Martha Lucia Arciniegas Herrera; el usuario Alejandro Bautista no asistió a la reunión, además de ello se contó con la asistencia del jefe del servicio jhonatan Oviedo</p> <p>2. Lectura Aprobación del acta anterior: Se realiza lectura del acta anterior con el fin de hacer seguimiento por parte de los integrantes de la asociación de usuarios, el cual se solicitaba que las reuniones de la asociación en lugares cercanos y realizar cartelera informativa con los nuevos horarios de atención.</p> <p>3. Medios de Convocatoria a la reunión: Se realiza convocatoria mediante el grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios.</p>

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.

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

Cúcuta, Norte de Santander, 11, 03, 2025.

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

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 17/03/2025
Lugar: OFICINA SIAU IPS DOMINGO PEREZ
Hora: 2:00 PM

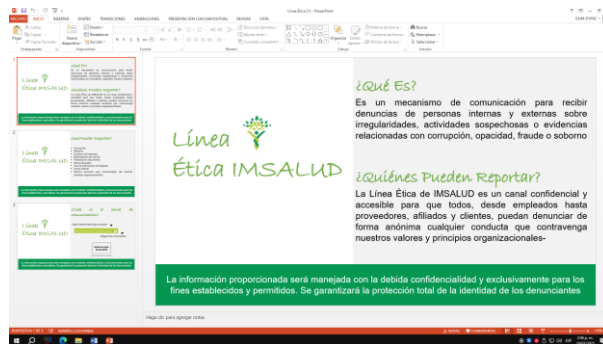
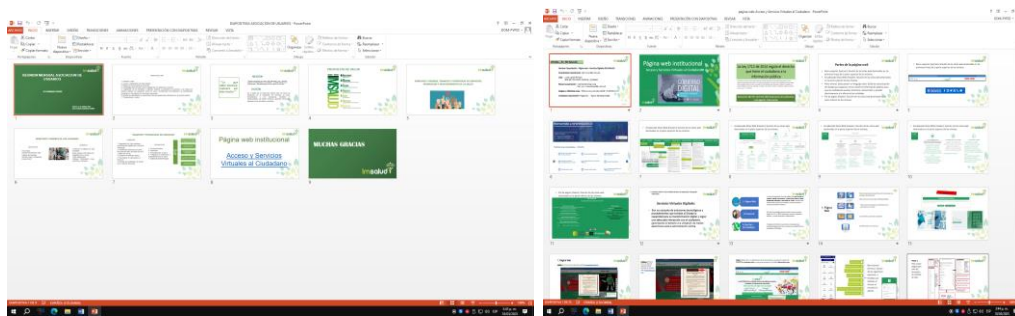
Formato de convocatoria asociación de usuarios

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

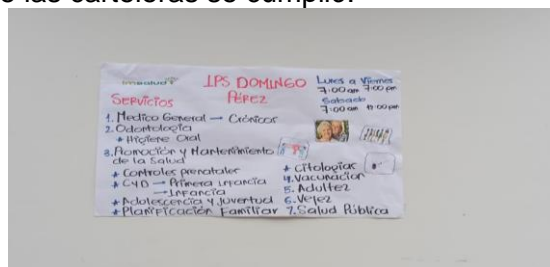
de la ese imsalud, además de ello se les socializo la página web institucional – acceso y servicios virtuales al ciudadano facilitado por la oficina de la tic de la ESE IMSALUD en la cual brinda al usuario cierta información y permitirle llevar a cabo diferentes trámites y acciones en línea. Nuestra web institucional permite que nuestro usuario acceda y conozcan nuestros servicios, de igual manera A través de la página web se puede conocer nuestro listado de IPS y UBAS (dirección, servicios ofertados, teléfono y correo electrónico institucional); asi mismo como el Programa informático que simula conversaciones humanas basadas en texto a través de la plataforma de mensajería WhatsApp.

Por ultimo se da a conocer la línea ética imsalud un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno.



Diapositivas utilizadas en la reunión de asociación de usuarios

6. Informe de seguimiento a compromisos: hasta la fecha no hay compromisos pendientes, ya que la solicitud anterior de las carteleras se cumplió.



Cartelera informativa ubicada en la iglesia nuestra señora de las angustias

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se hizo entrega de cartelera informativa a la usuaria Martha Arciniegas

7. Proposiciones y Varios: durante la reunión no surgieron proposiciones por parte de la usuaria.

8. Evidencias fotográficas:

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

- N/A

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 14 de ABRIL 2025



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO


Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Yartha Lucia A. H	37274051	3229292993	Yartha L. A. H
Jhorafar Hernandez Quevedo Melendez	10913774347	3208221825	
Maria fernanda Winer	10910466893	3213436675	Mafem

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

FECHA:	20/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	9:30 AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:30 AM
UBA/IPS:	IPS EL CERRITO		

Objetivo de la reunión:	Realizar La Reunión Con La Alianza De Usuarios Correspondientes Al Mes De Marzo De La Vigencia 2025 Y Desarrollar El Siguiete Orden Del Dia.
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 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
<p>El día 18 de marzo del presente año, siendo las 9:30 AM, nos reunimos la trabajadora social del SIAU y la Sra. miembro de la asociación de usuarios de la Ips el Cerrito.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

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

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

- Primeros auxilios psicológicos

Los Primeros Auxilios Psicológicos son un conjunto de habilidades y aptitudes para ayudar a las personas en momentos de angustia y necesidad de apoyo para manejar situaciones difíciles, así como enfrentar retos inmediatos. Una vez aprenda estas habilidades puede aplicarlas en su vida personal o en el trabajo para responder ante una situación de crisis.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Los Primeros Auxilios Psicológicos son:

- Una acción solo realizada por profesionales
- Consolar a alguien que está en angustia y ayudarlo a sentirse seguro y en calma.
- Asesorar sobre necesidades y preocupaciones
- Consejería o terapia profesional
- Animar a discutir detalladamente el evento que ha causado angustia
- Proteger a las personas de futuros daños
- Proveer apoyo emocional
- Presionar a alguien para que detalle lo que le ocurrió
- Ayudar a resolver necesidades básicas inmediatas, tales como comida y agua, una manta o un lugar temporal para habitar
- Ayudar a las personas a tener acceso a información, servicios y apoyo social.
- Presionar que compartan sus sentimientos y reacciones ante un evento



El primero auxilio psicológico tiene tres (03) principios, los cuales son: OBSERVAR, ESCUCHAR Y CONECTAR y se especifican de la siguiente manera.

Observar:

- Información sobre lo que ocurrió o está ocurriendo
- Quién necesita ayuda
- Riesgos sobre seguridad o estar a salvo
- Daños físicos
- Necesidades básicas prácticas e inmediatas
- Reacciones emocionales.
- Comprobar si hay personas con evidentes necesidades básicas urgentes.
- Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.

Escuchar:

- Diríjase a quienes puedan necesitar ayuda
- Pregunte qué necesitan las personas y qué les preocupa
- Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse
- Hable con un tono de voz tranquilo y suave
- Si es culturalmente apropiado, intente mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella
- Recuérdele que Ud. está allí para ayudarlo. Recuérdele también, si es cierto, que está a salvo
- Si la persona tiene sensación de irrealidad o de desconexión con lo que le rodea, una posible ayuda consiste en que contacte con su entorno actual y consigo mismo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Estrategia EVAS

- 1 **Expresar** que se está escuchando activamente.
- 2 **Validar** la emoción sin juzgar ni minimizar.
- 3 **Acompañar** con empatía, sin intentar solucionar el problema de inmediato.
- 4 **Sugerir** un paso a seguir si la persona está receptiva.



Conectar:

- Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios.
- Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas.
- Brinde información.
- Ponga en contacto a los afectados con sus seres queridos y con las redes de apoyo social.
- De igual manera, se resalta la importancia del autocuidado y se mencionan los principales ítems para tenerlos en cuenta y siempre estar bien en todos los aspectos del cuidado personal.

Estrategias de autocuidado**Físico:**

- Ejercicio, alimentación saludable, descanso adecuado.

Emocional:

- Expresión de emociones, técnicas de relajación (respiración, mindfulness).

Social:

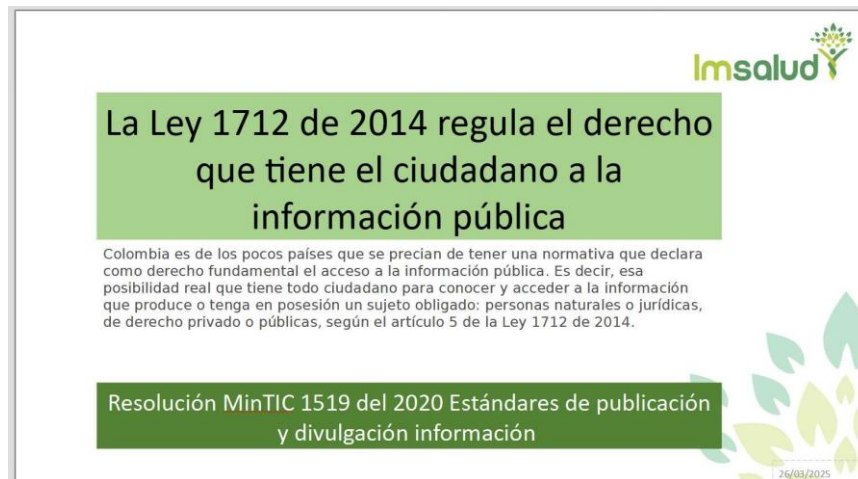
- Buscar apoyo en colegas, amigos o familiares.

Espiritual:

- Prácticas que den sentido y conexión (meditación, reflexión).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Anudado a lo anterior también se expone la presentación de la página web institucional de la ESE IMSALUD.



explicando cada una de las partes en las que se divide esta misma y mencionando a continuación:



Así mismo se exponen todos los servicios virtuales los cuales son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública; como lo menciona la resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



1. Página Web

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

2. Presencial

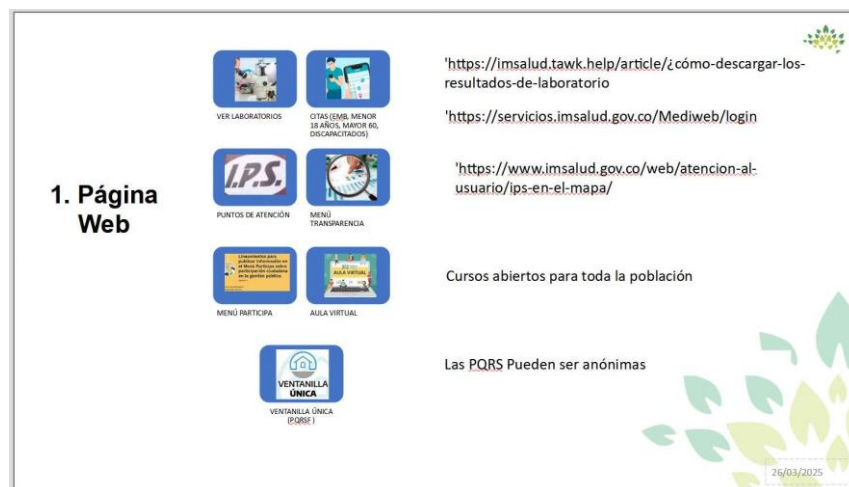
A través de la página web se puede conocer nuestro listado de IPS y UBAS (dirección, servicios ofertados, teléfono y correo electrónico institucional).

3. Chat Bot – 324-3944563

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

26/03/2025

que se brindan a toda la población y los usuarios se mantengan actualizados y obtengan acceso a los servicios de nuestra institución.



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

26/03/2025

Así mismo, se les pidió la colaboración en cuanto a la promoción de la nueva atención que tiene la ips el pórtico el cual está laborando todos los días.

Socialización de la correspondencia recibida de las sugerencias solicitadas en la reunión anterior: no se tienen sugerencias por parte de los integrantes de la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN**2. Presencial**

Asistir a cualquiera de nuestras instituciones.

Acceder a través del siguiente link a los puntos de atención donde encontrará toda la información necesaria para asistir en los horarios y servicios de cada una de una de nuestras IPS y unidades básicas.

<https://imsalud.tawk.help/article/visualizar-puntos-de-atención>

**3. Chat bot - Whatsapp**

Para personas con discapacidad auditiva, puedes agregar el siguiente número de celular adscrito a nuestra institución 3243944563.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Socialización del tema a exponer el día: la promotora siau inicia exponiendo y explicando los temas a socializar en el encuentro del mes actual, dando el paso a la explicación de los primeros auxilios psicológicos y la ley 1712 de 2014 que regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública, así mismo también se les brindo la información de la importancia de los deberes y derechos que ellos tienen como usuarios en las ips

Proposiciones y varios: se dialoga la idea de invitar a más usuarios a ser parte de la asociación y se resalta la importancia de la participación de ellos en nuestra ips.

Se da por terminada la capacitación siendo las 10:30 AM.

- Se Anexa Evidencia Fotográfica
- Lista De Asistencia

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 22 DE ABRIL 2025.

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
ANA ANGELICA PAOLA SANCHEZ CARVASAL	1093796693	3117005126	Angelica Sanchez.
Winyan Cecilia-Chavez	37.254.511	320-2246273	Winyan

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

FECHA:	28/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	4:00 PM	HORA FINALIZACIÓN:	5:00 PM
UBA/IPS:	EL CONTENTO		

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN**REUNIÓN, ASOCIACIÓN DE USUARIOS - IPS EL CONTENTO.**

Se realiza la reunión mensual con la asociación de usuarios de la IPS EL CONTENTO, el 28 de febrero del año presente, en donde asistieron 6 integrantes de ellos los cuales son : Jose del carmen barrientos , Jos daniel barrientos, Luz marina Vargas, Fabian jesus contreras, Carmen medina, abelardo antonio pabon en compañía de la Compañera Amparo Lindarte.

DESARROLLO.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

4. Se socializa los canales de atención con la asociación de usuarios, (presencial, virtual y telefonico) esto con el objetivo de dar a conocer la importancia de poder garantizar la prestación del servicio desde diferentes alternativas inspiradas y al alcance de los usuarios.

COMPROMISOS.

- Recordar la propuesta de la colocación del Polisombra en la parte exterior de la IPS el contenido, la luz solar ingresa hasta las instalaciones internas de la entidad.
- Diseñar nuevo horario de atención, debido a las horas tan tarde que finaliza la jornada, sumandole a ello la inseguridad por la que atraviesa la ciudad, los usuarios no se sienten tan seguros con el horario que se esta manejando hasta las 6 pm.
- Diseñar nuevo puesto de vacunación, la asociación menciona que es mas comodo para los usuarios garantizar la vacunación en un espacio que garantice la comodidad tanto de los usuarios como de la misma vacunadora. Existe un cuarto de vacunación pero no se conoce por que no esta habilitado

**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 VARIOSFECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:

26/04/2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
celeca topda	8282050	3227058300	
Carmen Medina	60373675	3222562766	Carmen Medina
Daniel Berrío	13449156	3185466035	
Fabian Jimenez Montes	88204580	3224817012	
Jose Berrío	13467375	3217484827	Jose Berrío
Amparo Linoberto	37258002	3118076403	
Luz Marina Vazquez	60340408	3227021958	
Cristian Fernando	1004802914	3125926134	Cristian Fernando



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

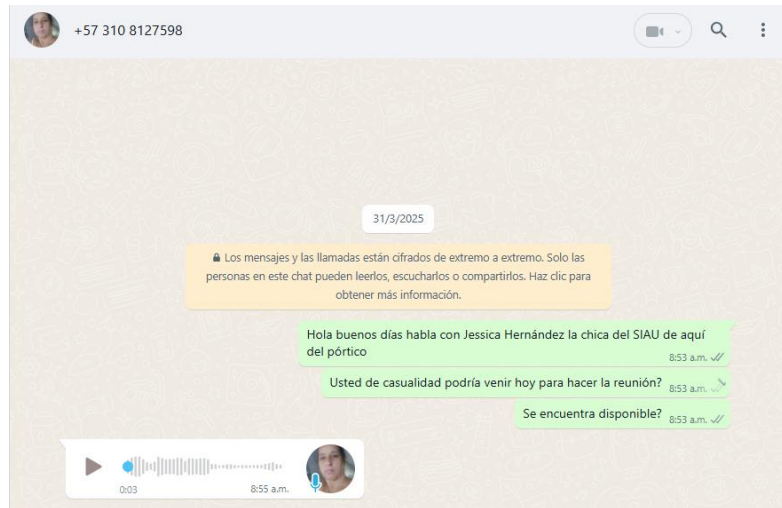
FECHA:	31/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	10:00 AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:25 AM
UBA/IPS:	EL PORTICO		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Marzo de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
Agenda <ol style="list-style-type: none"> 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, ruta de evacuación, buzón de sugerencias, tramites y servicios, y promoción y mantenimiento de la salud. 6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. 7. Propositiones y varios. 8. Evidencia fotográfica. 	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 10:00 am del día 31 de Marzo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:</p> <p>1. Llamado a lista</p> <p>Quienes asistieron a la reunión fue el siguiente usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martha González Oviedo <p>2. Lectura Aprobación del acta anterior</p> <p>Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión para que se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la alianza de usuarios a las proposiciones y varios demás aspectos consignados en la misma por lo cual se da aprobación sin novedad.</p>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN**3. Medios de Convocatoria a la reunión**

Mediante el whatsapp se invitó a la reunión de Asociación de Usuarios.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN**5. Temática Consensuada**

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




DESARROLLO DE LA REUNIÓN**6. Informe de seguimiento a compromisos**

Los compromisos adquiridos es fortalecer la alianza de usuarios y buscar mas usuario para que se integren a la asociacion que gozen de los servicios de la IPS , que hagan parte de la JAC o Ediles del sector.

7. Proposiciones y Varios

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

8. Evidencias fotográficas**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**


	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	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	25/04/2025

	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
Empty space for proposals
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de identidad	Teléfono de contacto	Firma
Maitta y GO	60342266	3143280620	Maitta y GO

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

FECHA:	31 de marzo 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	3
HORA INICIO:	9 :00 AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:30 AM
UBA/IPS:	IPS EL RODEO		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de MARZO de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 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
<p>Siendo las 9 am del día 31 de MARZO de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL RODEO con el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Llamado a lista, a la reunión de este mes asistió la señora STELLA MARTÍNEZ NIÑO y el señor SERGIO VILLAMIZAR la señora ZULAY RAMIREZ no asiste ya que se encuentra en cita,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,se convoco a reunión para el día jueves 20 de MARZO pero por fallas en la electricidad se re programa para el lunes 31 de marzo


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



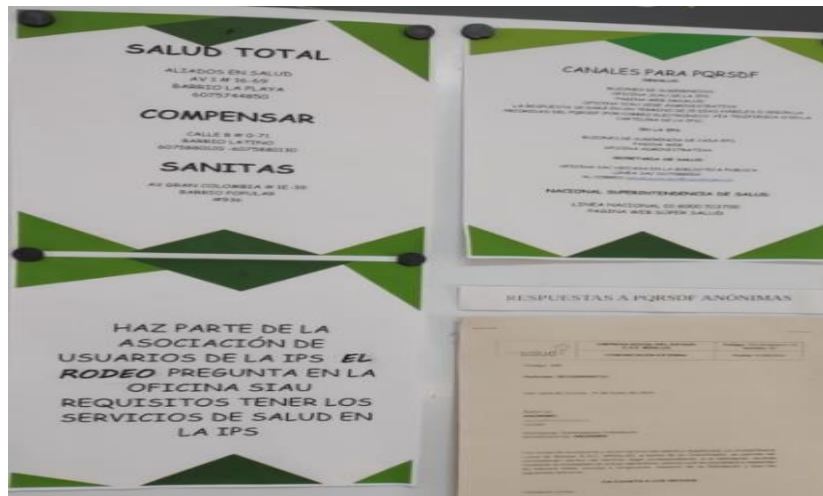
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:

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

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

	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



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

Como eje central de la reunión se les da a conocer el funcionamiento de la página WEB de la ESE IMSALUD.

En el marco de la mejora de los servicios de información y comunicación con los usuarios, se presenta la página web de la ESE IMSALUD. Esta herramienta digital tiene como objetivo facilitar el acceso a información relevante sobre los servicios ofrecidos, horarios de atención, citas médicas y programas de salud disponibles.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La página web del centro de salud se encuentra disponible en la siguiente dirección: WWW.IMSALUD.GOV.CO. A continuación, se detallan sus principales secciones y funcionalidades, como propósito queremos dar a conocer la página web de la ESE IMSALUD a los usuarios, informando sobre su contenido, funcionalidades y beneficios para la comunidad.



La Ley 1712 de 2014 regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública

Colombia es de los pocos países que se precian de tener una normativa que declara como derecho fundamental el acceso a la información pública. Es decir, esa posibilidad real que tiene todo ciudadano para conocer y acceder a la información que produce o tenga en posesión un sujeto obligado: personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas, según el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información



Partes de la página web

- Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos
- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.
- Parte central, debe poseer un lenguaje claro: Estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades
- Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos.

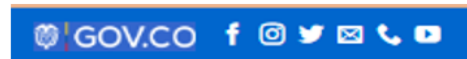
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Página Web

PASO 1. En la zona de dirección escribir www.imsalud.gov.co



- Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos



- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS

La implementación y difusión de la página web representa diversas ventajas para los usuarios del centro de salud, entre ellas:

- Acceso rápido y fácil a información relevante.
- Reducción de tiempos de espera mediante la programación de citas en línea.
- Mayor transparencia en la prestación de servicios.
- Posibilidad de realizar consultas sin necesidad de desplazarse

- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos.



Para garantizar que los usuarios conozcan y utilicen la página web, se propone la siguiente estrategia de difusión

- Charlas informativas en salas de espera.
- Entrega de volantes con información sobre la página web y su uso

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



31/03/2025

	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



La página web de la ESE IMSALUD representa una herramienta fundamental para mejorar la comunicación y accesibilidad a los servicios de salud. Se recomienda continuar con la socialización de esta plataforma entre los usuarios, así como mantener su actualización periódica para garantizar su funcionalidad y utilidad.

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

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

La reunión concluyó a las 10:30 AM con un ambiente de colaboración y disposición para trabajar juntos en la mejora de los servicios ofrecidos por la IPS
 Se programa próxima reunión para el día el día 24 de ABRIL del 2025 en la IPS EL

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

RODEO

7. Proposiciones y varios intercomunicadores para los consultorios.

8. Evidencias fotográficas;



PROPOSICIONES Y VARIOS

Proposiciones y Varios: se solicita intercomunicador en los consultorios para mejorar la atención al momento del llamado a consulta medica Y otro canal para solicitar cita ya que el WhatsApp no le permite solicitar citas a las personas que no cuentan con un celular que no tenga esta aplicación

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

24 ABRIL 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sergio M. Villanar	7093744909	3152856065	Sergio M.
Sthella Martínez N	60.285.065	3204737249	Sthella Martínez
Kelly Cuello	60412782	3214503987	Kelly Cuello

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

FECHA:	15 DE MARZO DE 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	9:30 AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:30 AM
UBA/IPS:	IPS SALADO		

Objetivo de la reunión:**Agenda**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS SALADO siendo las 9:30 Am con el personal convocado.faltado la sra Eliza

Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.

Hay quorum en el cumplimiento de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual que tenemos para así poderlos orientar e informar,sobre los eventos o reuniones que se valla a dar en el transcurso del mes y ver las necesidades de la ips,a continuación hacemos un recordatorio de los servicios que nos brinda la ESE IMSALUD.

Se les da información por parte de la oficina de SIAU sobre los **DEBERES Y DERECHOS** y nuestro **PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD.**

Vuelve y se les recalca la responsabilidad que tienen como miembros de la asociación de Usuarios y a la cual pertenecen para participar en eventos cuando se requiera ya que es compromiso de todo,estar informados sobre las reuniones e información dada..

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

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN****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
- CLICK EN USUARIO
- DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DIGITOS DEL DOCUMENTO
- POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR.

SOLICITUD DE HISTORIA 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



MISIÓN

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

VISIÓN

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

"Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho"

PROPUESTA DE VALOR

2024 - 2027

IMSALUD

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



Activar Windows
Vea Configuración para activar Windows.

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.



- 

1. Página Web
- 

2. Presencial
- 

3. Chat Bot –
324-3944563

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

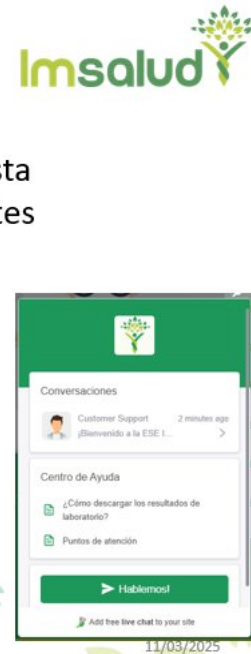
A través de la página web se puede conocer nuestro listado de IPS y UBAS (dirección, servicios ofertados, teléfono y correo electrónico institucional).

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



1. Página Web



VER LABORATORIOS



CITAS (EMB, MENOR 18 AÑOS, MAYOR 60, DISCAPACITADOS)



PUNTOS DE ATENCIÓN



MENÚ TRANSPARENCIA



MENÚ PARTICIPA



AULA VIRTUAL



VENTANILLA ÚNICA (PQRSF)

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

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

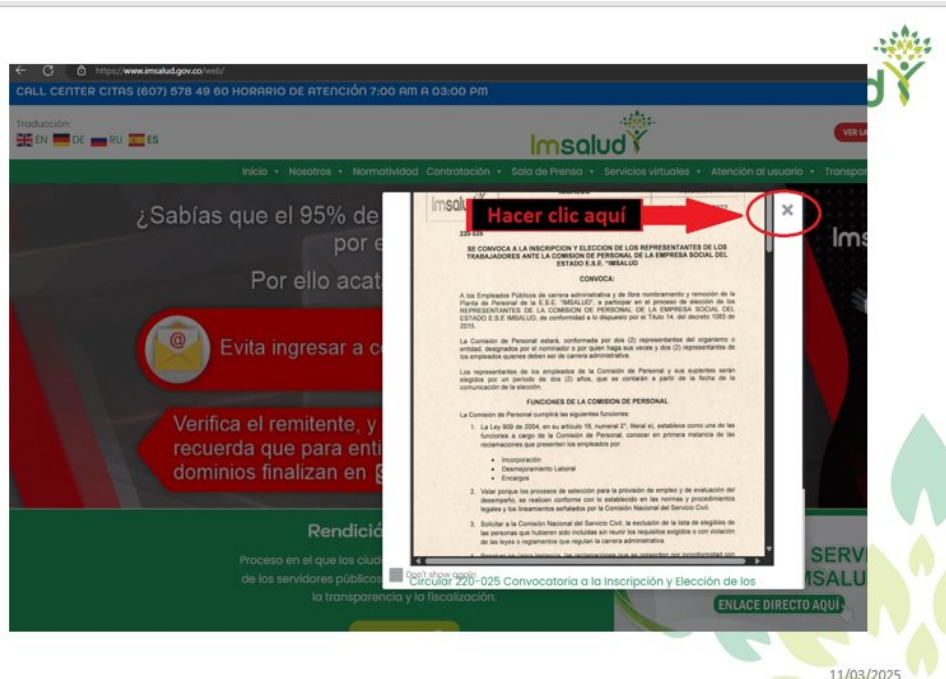
'<https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/ips-en-el-mapa/>

Cursos abiertos para toda la población

Las PQRS Pueden ser anónimas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EVIDENCIA FOTOGRAFICA





INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

**ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS**

Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS


1. Se solicita sillas para el área de PYP con el fin de acomodar a los usuarios, ya que hay muy pocas y los usuarios les toca estar de pie mientras los llaman.

**FECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:**

14 DE ABRIL DE 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA


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

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

FECHA:	21/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	04:00 PM	HORA FINALIZACIÓN:	05:00 PM
UBA/IPS:	IPS GUAIMARAL		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Marzo de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 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. Propositiones y varios. 8. Evidencias fotográficas 	

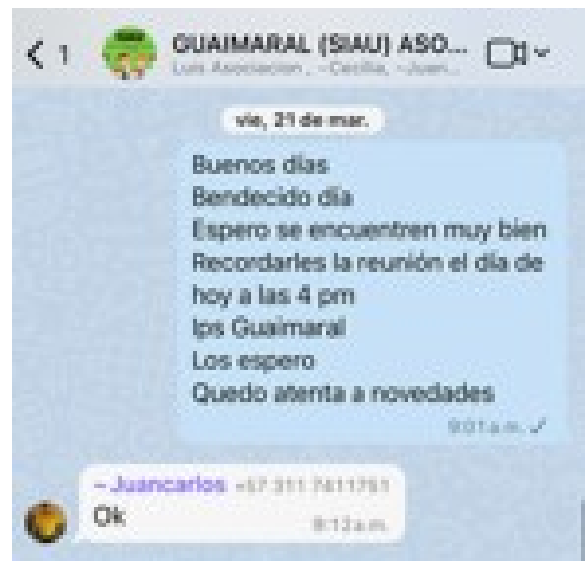
<p>Siendo las 4.00 pm del día 21 de Marzo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:</p> <p>1. Llamado a lista</p> <p>Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juan carlos umbarilla • Cecilia Jaimes • Luis Villamizar <p>2. Lectura Aprobación del acta anterior</p> <p>Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión para que se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la alianza de usuarios a las</p>

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

proposiciones y varios demás aspectos consignados en la misma por lo cual se da aprobación sin novedad.

3. Medios de Convocatoria a la reunión

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



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

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

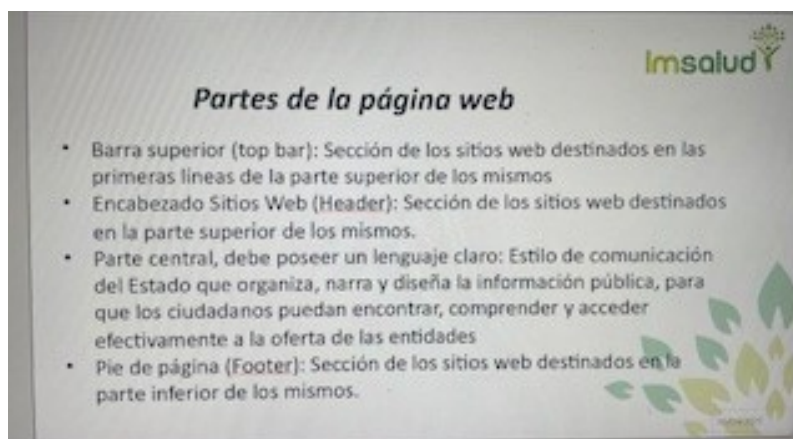


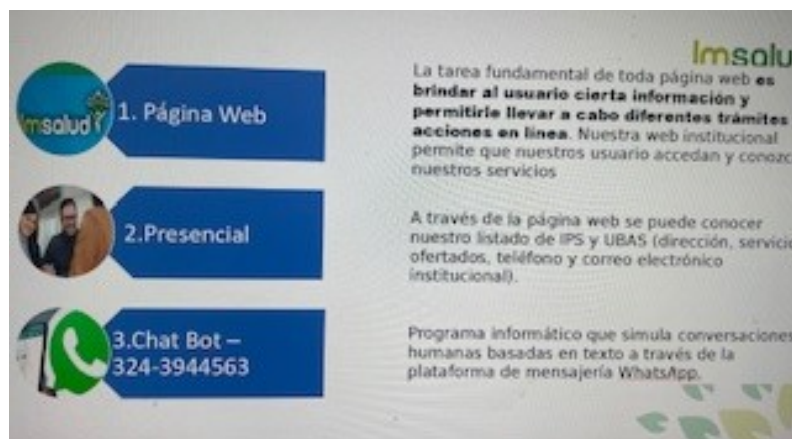
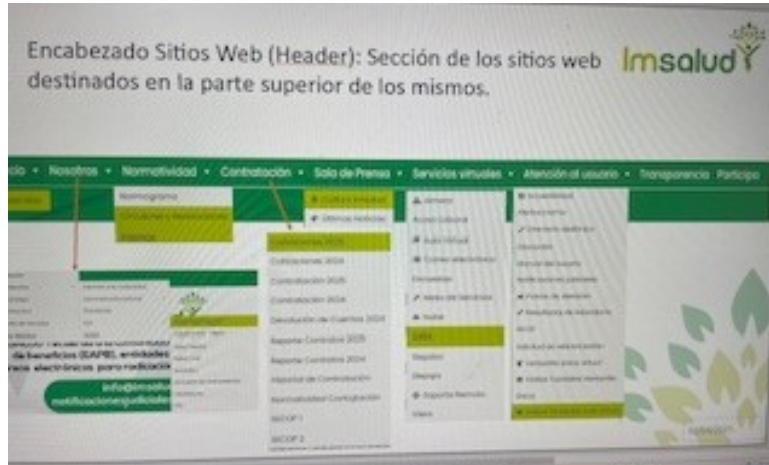
5. Temática Consensuada

Se entrega imagen donde se ilustra los deberes y derechos del usuario ;se realizó capacitación sobre la asignación de la agenda donde se implementa la ruta de PYM 70% por ciclo vital del usuario y 30% morbilidad que se lleva a cabo en la IPS y la importancia de dar cumplimiento a La ruta de salud.

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

Se proyecta mediante diapositivas la Linea ética de la ESE Imsalud, acceso y servicios de la pagina web con el objetivo de fortalecer el tramite de procesos.







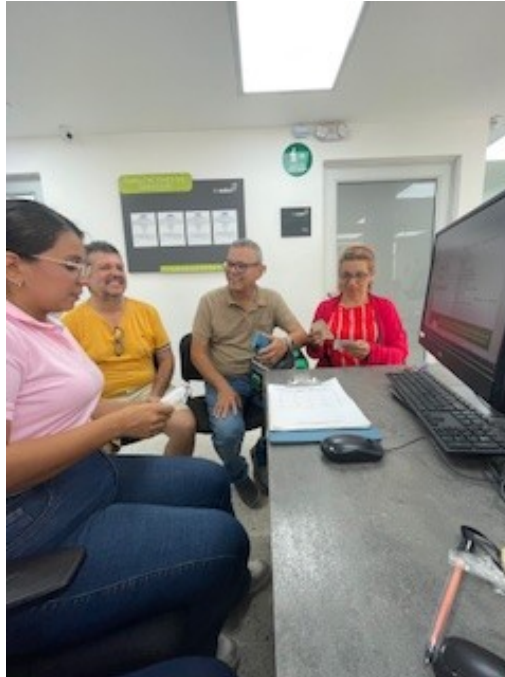


6. Informe de seguimiento a compromisos

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

7. Proposiciones y Varios

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


8. Evidencias fotográficas

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

**FECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:****25 DE ABRIL 2025**




REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Cecilia Jans Gureta	60332481	3212653543	Cecilia Jans Gureta
Luis Manuel Villalón	13497639	3214082751	
Juan Carlos Umbona	13472441	3117411751	

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

FECHA:	21/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	04:00 PM	HORA FINALIZACIÓN:	05:00 PM
UBA/IPS:	IPS GUAIMARAL		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Marzo de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 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. Propositiones y varios. 8. Evidencias fotográficas 	

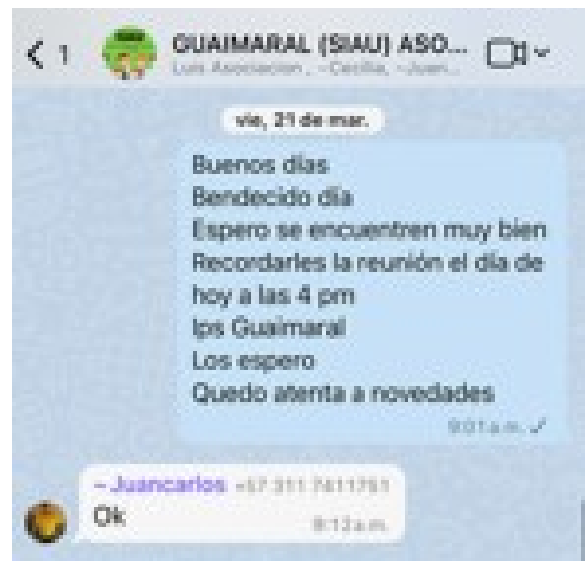
<p>Siendo las 4.00 pm del día 21 de Marzo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:</p> <p>1. Llamado a lista</p> <p>Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juan carlos umbarilla • Cecilia Jaimes • Luis Villamizar <p>2. Lectura Aprobación del acta anterior</p> <p>Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión para que se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la alianza de usuarios a las</p>

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

proposiciones y varios demás aspectos consignados en la misma por lo cual se da aprobación sin novedad.

3. Medios de Convocatoria a la reunión

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



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

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

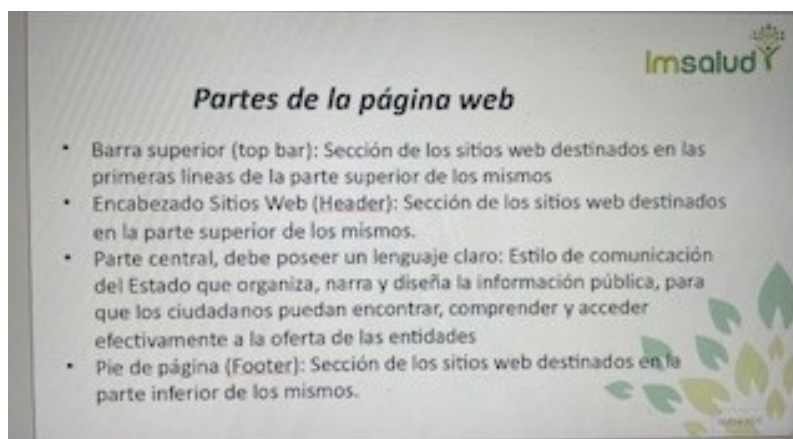


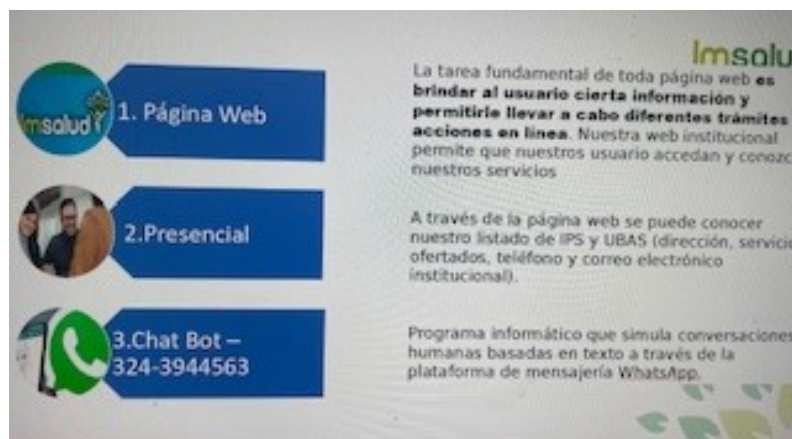
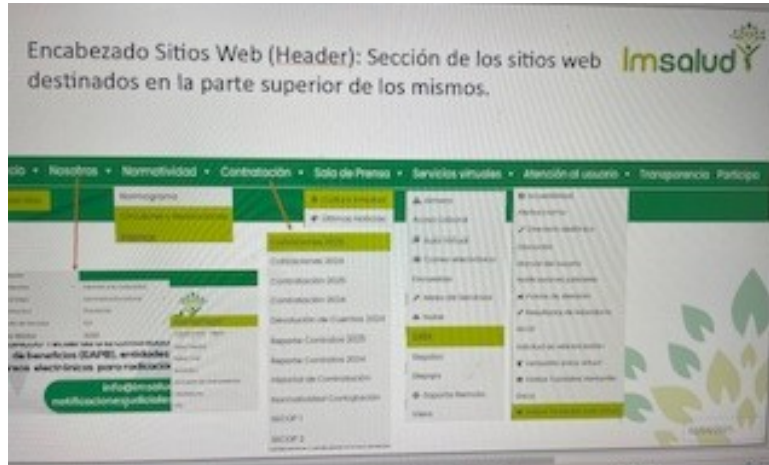
5. Temática Consensuada

Se entrega imagen donde se ilustra los deberes y derechos del usuario ;se realizó capacitación sobre la asignación de la agenda donde se implementa la ruta de PYM 70% por ciclo vital del usuario y 30% morbilidad que se lleva a cabo en la IPS y la importancia de dar cumplimiento a La ruta de salud.

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

Se proyecta mediante diapositivas la Linea ética de la Ese Imsalud, acceso y servicios de la pagina web con el objetivo de fortalecer el tramite de procesos.







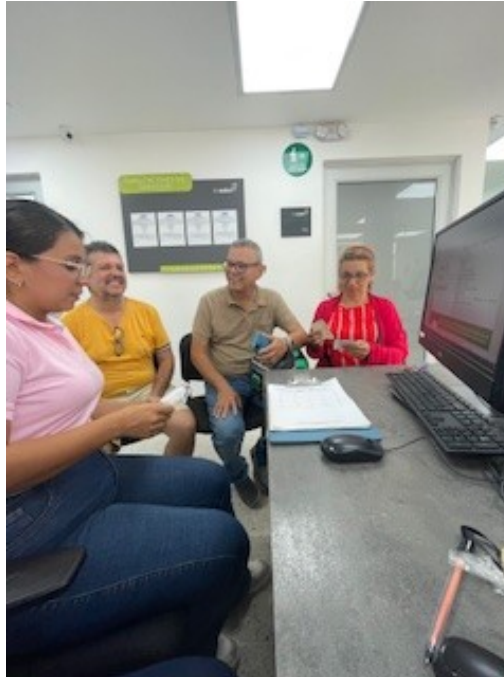


6. Informe de seguimiento a compromisos

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

7. Proposiciones y Varios

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


8. Evidencias fotográficas

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

**FECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:****25 DE ABRIL 2025**



REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Cecilia Jans Gureta	60332481	3212653543	Cecilia Jans Gureta
Luis Manuel Villaneda	13497639	3214082751	
Juan Carlos Umbona	13472441	3117411751	

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

FECHA:	25 MARZO 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	1:00 PM	HORA FINALIZACIÓN:	1:50 PM
UBA/IPS:	GUARAMITO		

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 1:00 pm del día 25 de marzo de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUARAMITO con el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista: En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de dos usuarias afiliadas a la asociación y se presenta la excusa por la inasistencia de la usuaria que no esta presente para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión. 2. Lectura Aprobación del acta anterior: Teniendo en cuenta que se había dejado consignada un acta en la reunión anterior, se procedió a dar lectura para que los usuarios dieran respectiva aprobación de esta, la cual fue verificada por los mismos, puesto a que se habían descrito de manera correcta las solicitudes realizadas. 3. Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo al encuentro mensual el cual se realizaría el día 20 de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

marzo del 2025, pero se realizó la re programación para el día martes 25 del mismo presente 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 tienen derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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 cuales 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 de 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:

- Primeros auxilios psicológicos

Los Primeros Auxilios Psicológicos son un conjunto de habilidades y aptitudes para ayudar a las personas en momentos de angustia y necesidad de apoyo para manejar situaciones difíciles, así como enfrentar retos inmediatos. Una vez aprenda estas habilidades puede aplicarlas en su vida personal o en el trabajo para responder ante una situación de crisis.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Los Primeros Auxilios Psicológicos son:

- Una acción solo realizada por profesionales
- Consolar a alguien que está en angustia y ayudarlo a sentirse seguro y en calma.
- Asesorar sobre necesidades y preocupaciones
- Consejería o terapia profesional
- Animar a discutir detalladamente el evento que ha causado angustia
- Proteger a las personas de futuros daños
- Proveer apoyo emocional
- Presionar a alguien para que detalle lo que le ocurrió
- Ayudar a resolver necesidades básicas inmediatas, tales como comida y agua, una manta o un lugar temporal para habitar
- Ayudar a las personas a tener acceso a información, servicios y apoyo social.
- Presionar que compartan sus sentimientos y reacciones ante un evento



Los primeros auxilios psicológicos tiene tres (03) principios, los cuales son: OBSERVAR, ESCUCHAR Y CONECTAR y se especifican de la siguiente manera.

Observar:

- Información sobre lo que ocurrió o está ocurriendo
- Quién necesita ayuda
- Riesgos sobre seguridad o estar a salvo
- Daños físicos
- Necesidades básicas prácticas e inmediatas
- Reacciones emocionales.
- Comprobar si hay personas con evidentes necesidades básicas urgentes.
- Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.

Escuchar:

- Diríjase a quienes puedan necesitar ayuda
- Pregunte qué necesitan las personas y qué les preocupa
- Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse
- Hable con un tono de voz tranquilo y suave
- Si es culturalmente apropiado, intente mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella
- Recuérdele que Ud. está allí para ayudarlo. Recuérdele también, si es cierto, que está a salvo
- Si la persona tiene sensación de irrealidad o de desconexión con lo que le rodea, una posible ayuda consiste en que contacte con su entorno actual y consigo mismo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Estrategia EVAS

- 1 **Expresar** que se está escuchando activamente.
- 2 **Validar** la emoción sin juzgar ni minimizar.
- 3 **Acompañar** con empatía, sin intentar solucionar el problema de inmediato.
- 4 **Sugerir** un paso a seguir si la persona está receptiva.



Conectar:

- Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios.
- Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas.
- Brinde información.
- Ponga en contacto a los afectados con sus seres queridos y con las redes de apoyo social.

De igual manera, se resalta la importancia del autocuidado y se mencionan los principales ítems para tenernos en cuenta y siempre estar bien en todos los aspectos del cuidado personal.

Estrategias de autocuidado**Físico:**

- Ejercicio, alimentación saludable, descanso adecuado.

Emocional:


- Expresión de emociones, técnicas de relajación (respiración, mindfulness).

Social:

- Buscar apoyo en colegas, amigos o familiares.

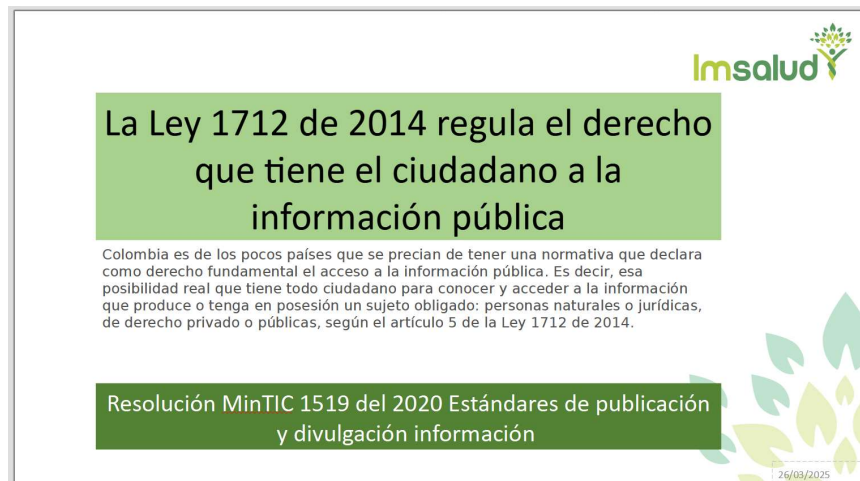
Espiritual:

- Prácticas que den sentido y conexión (meditación, reflexión).

	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

Anudado a lo anterior también se expone la presentación de la pagina web institucional de la ESE IMSALUD



explicando cada una de las partes en las que se divide esta misma y mencionando a continuación:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Así mismo se exponen todos los servicios virtuales los cuales son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública; como lo menciona la resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información.

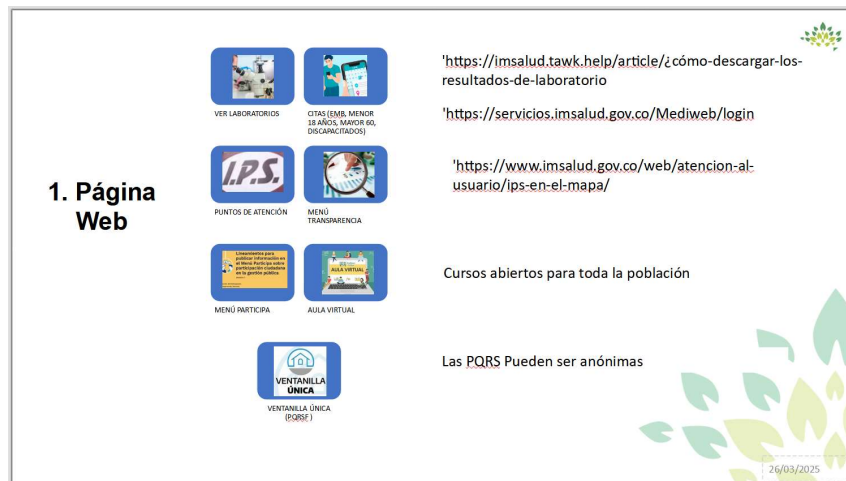


1. Página Web
La tarea fundamental de toda página web es **brindar al usuario cierta información y permitirle llevar a cabo diferentes trámites y acciones en línea**. Nuestra web institucional permite que nuestros usuario accedan y conozcan nuestros servicios

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

3. Chat Bot – 324-3944563
Programa informático que simula conversaciones humanas basadas en texto a través de la plataforma de mensajería WhatsApp.

que se brindan a toda la población y los usuarios se mantengan actualizados y obtengan acceso a los servicios de nuestra institución.



1. Página Web

- VER LABORATORIOS: <https://imsalud.tawk.help/article/¿cómo-descargar-los-resultados-de-laboratorio>
- OTAS (EMBI, MENOR 18 AÑOS, MAYOR 60, DISCAPACITADOS): <https://servicios.imsalud.gov.co/Mediweb/login>
- PUNTOS DE ATENCIÓN: <https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/ips-en-el-mapa/>
- MENÚ TRANSPARENCIA
- MENÚ PARTICIPA
- AULA VIRTUAL: Cursos abiertos para toda la población
- VENTANILLA ÚNICA (SOPRE): Las PQRS Pueden ser anónimas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN**2. Presencial**

Asistir a cualquiera de nuestras instituciones.

Acceder a través del siguiente link a los puntos de atención donde encontrará toda la información necesaria para asistir en los horarios y servicios de cada una de una de nuestras IPS y unidades básicas.

<https://imsalud.tawk.help/article/visualizar-puntos-de-atención>

**3. Chat bot - Whatsapp**

Para personas con discapacidad auditiva, puedes agregar el siguiente número de celular adscrito a nuestra institución 3243944563.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. **Informe de seguimiento a compromisos:** Teniendo en cuenta que anteriormente no se habían realizado solicitudes se da paso al siguiente punto para dar continuidad al encuentro.
7. **Proposiciones y Varios:** En la reunión los partícipes mencionaron las siguientes propuestas principalmente el cómo poder hacer demanda inducida por medio de actividades en la comunidad y hacer la invitación a que se acerquen a la IPS, así mismo también se habló sobre una estrategia de invitación para ser parte de la asociación de usuarios y tengan presente los servicios y tramites que se brindan en consulta externa en el corregimiento.

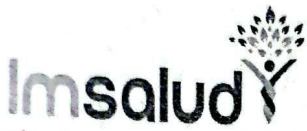
Siendo las 1: 50 pm se da por terminada la reunión.

8. Evidencias fotográficas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 22 DE ABRIL 2025



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Monique Laya	60343212	3208257212	monique
Liseth martinez	1193067051	3209376336	Liseth Martinez
Emiliana Vega	1010075118	316829451	
Lis			

25-03-2025

FECHA:	27 MARZO 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	11:00AM	HORA FINALIZACIÓN:	12:00M
UBA/IPS:	IPS FLORESTA		

Objetivo de la reunión: Realizar la reunión con la Alianza de Usuarios correspondiente al mes de Marzo 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 Propositiones y varios.
- 8 Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 11:00 Am del día 27 de Marzo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA.... O IPS... con el siguiente orden del día:

- ✓ **Llamado a lista**, Se realiza un cordial saludo a los asociados, verificando la asistencia con un llamado a lista a los participantes en la reunión de asociación de usuarios la cual asistieron; el Sr. JORGE ESPARZA ALARCÓN de la IPS Floresta
- ✓ **Lectura Aprobación del acta anterior**, Teniendo en cuenta que se había dejado consignada un acta en la reunión anterior, se procedió a dar lectura para que los usuarios dieran respectivas aprobación de esta, la cual fue verificada por los mismos.

3. Medios de Convocatoria a la reunión, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de whatsapp en el cual se encuentra los ingredientes del colectivos y llamada telefónica y se extendió la invitación al encuentro mensual, el cual se realizaría el día 27 de marzo a si mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

5. Temática Consensuada , OFICINA – TIC ESE IMSALUD**Capacitación: Página web – Servicios Digitales ESE IMSALUD**

Se les socializa la temática a los usuarios de la asociación con diapositivas por el pc de la oficina Siau de la IPS explicándoles claramente la información, dándoles a conocer la página en conocimiento de ella.

"POR UNA SALUD INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA" **Página web institucional Acceso y Servicios Virtuales al Ciudadano La Ley 1712 de 2014 regula el derecho** que tiene el ciudadano a la información pública Colombia es de los pocos países que se precian de tener una normativa que declara como derecho fundamental el acceso a la información pública. Es decir, esa posibilidad real que tiene todo ciudadano para conocer y acceder a la información que produce o tenga en posesión un sujeto obligado: personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas, según el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014

Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información**Partes de la página web**

- Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos
- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.
- Parte central, debe poseer un lenguaje claro: Estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades
- Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos.
-

Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información Servicios Virtuales Digitales

Son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.

1. **Página Web** La tarea fundamental de toda página web es **brindar al usuario cierta información y permitirle llevar a cabo diferentes trámites y acciones en línea.** Nuestra web institucional permite que nuestros usuarios accedan y conozcan nuestros servicios
2. **Presencial** A través de la página web se puede conocer nuestro listado de IPS y UBAS (dirección, servicios ofertados, teléfono y correo electrónico institucional).
3. **Chat Bot – 324-3944563** Programa informático que simula conversaciones humanas basadas en texto a través de la plataforma de mensajería WhatsApp.

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

En la zona de dirección escribir www.imsalud.gov.co

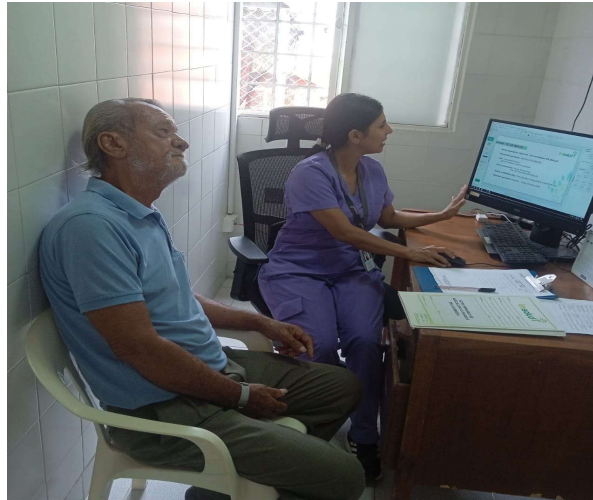
Anexo copia física de la diapositiva con el acta mensual reposando en los archivos del Siau en la IPS.

PROPOSICIONES Y VARIOS

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

8. Evidencias fotográficas;

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

Se programa próxima reunión para el día 26 de ABRIL 2025 (Consensuada con los representantes de la asociación de usuarios)



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 03

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS

Fecha: 30/10/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jorge Eipaiza	9070468	3122585655	

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

FECHA:	28 MARZO 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	04
HORA INICIO:	07:00 AM	HORA FINALIZACIÓN:	07:45 AM
UBA/IPS:	IPS LOS OLIVOS		

Objetivo de la reunión:**Agenda**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Nuevamente la promotora SIAU socializa los requisitos para ser miembro de la Asociación de usuarios, derechos y deberes de los usuarios, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, otros temas como; la pausa del chatbot por implementación de mejoras en la línea de asignación de citas por WhatsApp y explicación del procedimiento para solicitar citas a través de la página web de la ESE IMSALUD.

Se enfatiza en la responsabilidad que poseen como miembros de la Asociación de Usuarios a la cual pertenecen y la importancia de su participación en los eventos, cuando se requiera puesto que es un compromiso. Por otro lado, se recuerda que si presentan tres ausencias consecutivas en las reuniones sin previa excusa a la promotora SIAU, serán excluidos de la Asociación.

Se alude que el trabajo de la Asociación es base fundamental al ser líderes voceros de la comunidad, frente a las necesidades en el área de salud y su compromiso con la ESE IMSALUD.

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

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

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

DEBERES

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Imsalud

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

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

Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015

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

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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



Traducción: EN DE RU ES

Imsalud

Inicio • Nosotros • Normatividad • Contratación • Sala de Prensa • Servicios virtuales • Atención al usuario • Transparencia • Participa

La E.S.E. IMSALUD recuerda a la comunidad en general, entes de control, entidades administradoras de beneficios (EAPB), entidades responsables del pago (ERP) y usuarios que los correos electrónicos para radicación de comunicaciones oficiales son:

info@imsalud.gov.co
notificacionesjudiciales@imsalud.gov.co

Agradecemos utilizar ÚNICAMENTE estos canales autorizados.

Rendición de Cuentas
Proceso en el que los ciudadanos vigilan y evalúan el actuar de los servidores públicos por medio de mecanismos como la transparencia y la fiscalización.

ACCEDER Q

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ESE IMSALUD
ENLACE DIRECTO AQUÍ

ÚLTIMAS NOTICIAS

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN****INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD**

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

También puedes ingresar directamente al link:

<http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados>

SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

- Se completa el formulario digital, escribe el correo electrónico correctamente ya que allí será enviada.
- Solicitar por medio del formulario, copia del documento de identidad escaneado y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co.

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

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

Se solicita a IMSALUD hacer seguimiento a la médica Carmen Gómez, debido que varios usuarios han presentado inconformidad por la forma en que brinda la atención, mencionan que la profesional no se deja hablar.

Activar línea telefónica para asignación de citas de la población adulto mayor.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**26 Abril 2025.****REGISTRO DE ASISTENCIA**

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jorge Solano	88167182	3213793999	
Blanca Rodriguez	60361524	3116749843	 BLANCA RODRIGUEZ
Alba Santos	37227214	3118172437	 Alba Santos
Leidy Daniela Forero	1090.179.435	3123595439	 Leidy Daniela Forero 26/11/2024

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

FECHA:	18 DE MARZO 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	3:00 PM	HORA FINALIZACIÓN:	4:00 PM
UBA/IPS:	IPS OSPINA PEREZ		

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día martes 18 de marzo del 2025 en las instalaciones de la IPS Ospina Pérez siendo las 3:00 pm da inicio a la reunión de asociación de usuarios, reunión que es dirigida por la promotora SIAU Odilia Báez Cotamo, se cuenta con la asistencia del Sr. Carlos Enrique Rico Mendoza, la Sra. Sorelys Marisol Semeco, el Sr. Mariano Pérez, el Sr. Fernando Leal Cárdenas quien desde ahora se integra a la asociación de usuarios de la IPS Ospina Pérez.

Se hace lectura del acta anterior la cual tuvo lugar el día 25 de febrero del 2025 y se aprueba por los integrantes de la asociación.

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

Respecto a la estrategia que se planteó en la reunión anterior para convocar e integrar nuevas personas a la asociación de usuarios en esta reunión se cuenta con la participación de un usuario quien manifiesta querer hacer parte de la asociación de la IPS Ospina Pérez, a continuación, los datos del nuevo integrante

**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**

Nombre: Fernando Leal Cárdenas
Numero de identidad: CC 13435020
Dirección: Calle 27 # 3 - 20 Buenos aires
Celular: 3208458931

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

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

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

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

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

En medio de la reunión de asociación de usuarios algunos integrantes manifestaron el deseo de que el Dr. Castañeda regrese a la IPS Ospina Pérez ya que fue trasladado para la IPS La Ermita.

En unanimidad se plantea fecha para próxima reunión de mes de abril del 2025, se agradece por la participación y se hace la despedida.

PROPOSICIONES Y VARIOS

- Continuar con la búsqueda de nuevos integrantes para la asociación de usuarios con el propósito de fortalecerla.
- Se solicita el regreso del medico Castañeda el cual fue trasladado a la IPS La Ermita.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 09 de abril del 2025



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA


Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Carlos Cepeda	13506548	3228782101	
Mariano Perez	5505335	3164814650	
Sorelys Harold Genuco	10970205	3012616341	
Fernando Leal	13435020	3208458931	
Odilia Bauer	60380980	3146791832	

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

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Reunión de asociación de usuarios – IPS Ospina Pérez, 18 marzo 2025

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

FECHA:	28/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	11:00AM	HORA FINALIZACIÓN:	12:00 PM
UBA/IPS:	IPS PALMARITO		

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 11:00 am del día 28 de marzo 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista: En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista donde se observa que faltaron dos de los integrantes, la cual dio previa justificación a la inasistencia, por ende, se les comenta a los usuarios el por qué faltó la integrante, con el fin de promover las justificaciones informadas en cualquier tipo de inasistencia, de igual manera asistieron la mayoría de los miembros, cabe resaltar que el día de hoy retomo asistencia el señor Javier Buen día, el cual tena tiempo sin asistir por temas laborales, además se tuvo una nueva integrante la cual menciono que para ella era de gran importancia pertenecer a la asociación para realizar veeduría de los aspectos de la salud para su comunidad, cuyo nombre es Mónica Rojas. 2. Lectura y aprobación del acta anterior: teniendo en cuenta que anteriormente se había realizado un acta en el encuentro mensual se procedió a dar lectura de esta, con el fin de que los integrantes de la asociación hicieran la respectiva aprobación, además la persona que había faltado en la anterior reunión pudiera estar informado de lo conversado en la misma. 3. Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: La convocatoria fue

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo a los cuales se les extendió la invitación al primer encuentro mensual que se llevaría a cabo el día 28 de marzo del 2025, enviando recordatorios individuales, con el fin de confirmar la asistencia de los integrantes, cabe resaltar que estos fueron dados diariamente para recalcar la responsabilidad con el colectivo.

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

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

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

Seguidamente se retomaron los 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 cuales 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 aguacalara a la cual los usuarios pertenecen 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 que la población es pequeña.

Continuamente se les menciona los servicios disponibles los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología y promoción y mantenimiento donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 a 11 años, adolescencia de 12 a 17, juventud de 18 a 28 y adultez de 29 a 59, cabe resaltar que estos chequeos son realizados por esta cuando las edades son números impares de otra forma los ejecuta el médico, con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas, explicando los horarios de atención de la IPS, en primer lugar se menciona que odontología está disponible todos los días al igual que jefe de enfermería, médico lunes, miércoles y viernes de 7:00am a 3:00pm.

Por otra parte, teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada específicamente para que a través de ayudas educativas se pudiera socializar el acceso y los servicios virtuales del usuario a través de la página de imsalud, en primer lugar se procedió a entrar a esta enseñándoles como se debía buscar, así mismo se empezó a explicar que contenía cada uno de los encabezados situados en la parte superior de la página, por ejemplo en la pestaña nosotros se podría ubicar toda la información relacionada con la ESE imsalud como: acreditaciones, dependencias, IPS y unidades básicas y sus ubicaciones correctas en el mapa, la junta directiva que corresponde a la entidad, portafolio de servicios ofrecidos esquematizados según lugar y la reseña histórica de la misma, continuamente dando clic en normatividad ellos podrían observar aquellas leyes, circulares, normas internas que rigen y avalan la empresa, además en cuanto a contratación se encontraban señalizadas aquellas cotizaciones, reportes de contratos, historiales y legislaciones que rigen a los

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

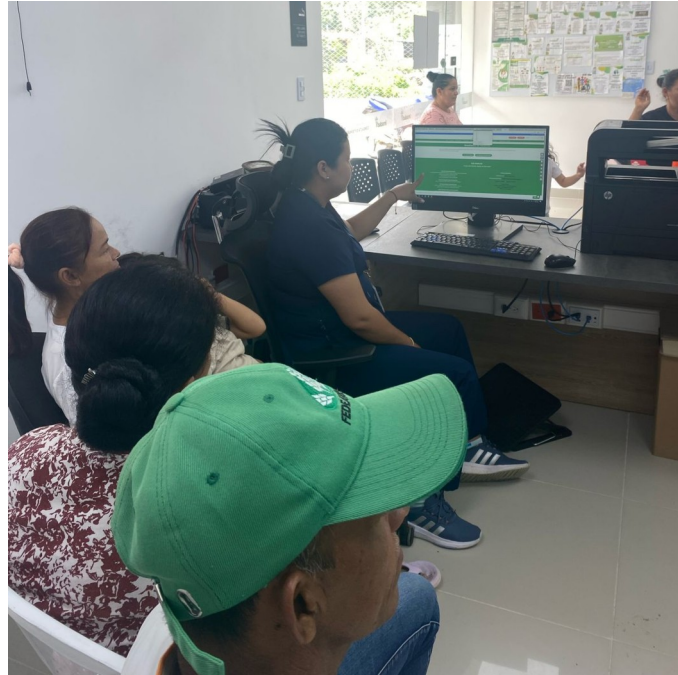
funcionarios que trabajan para la entidad en la prestación de servicios, en cuanto a sala de prensa se podría revisar la cultura que lleva a cabo imsalud, las últimas noticias y acontecimientos realizados, por otra parte se socializa que ahí dentro de la página se encuentran los servicios virtuales que competen al empleado como almera que es donde se puede encontrar los diversos formatos para cada uno de los procedimientos que son llevados a cabo, aula virtual la cual se utiliza para realizar cursos o capacitaciones con base en los requerimientos de la salud, el correo electrónico institucional, la nube que es donde como SIAU se suben las actividades semanalmente para llevar un registro de lo realizado.


Además, SARA que es la nueva competencia encargada para solicitar los diferentes usuarios y contraseñas para ingresar a las plataformas, permisos y restablecimientos, por último viera que es donde se puede reportar aquellas prácticas que puedan afectar la seguridad del paciente, por ende causen un evento adverso e incidente, de esta forma se hace énfasis en la pestaña atención al ciudadano la cual fue creada específicamente para que los usuarios puedan acceder a la misma y descargar el manual donde se encuentra todo lo relacionado con la entidad, así mismo los directorios telefónicos, aquellas alertas invima de precaución, puntos de atención y resultados de laboratorio, cabe resaltar que en este punto se hizo hincapié para enseñarle al usuario como debía buscarlo teniendo en cuenta que como usuario debían colocar su número de cédula sin puntos como contraseña ubicar los últimos cuatro dígitos de su cédula e ingresar para que pueda obtener los resultados, en la opción de ventanilla única virtual se podrían registrar los PQRSDP de los usuarios, generar radicado y consultar mediante el mismo, a través de esta se puede descargar resultados de imágenes diagnósticas digitando como usuario número de cédula como contraseña la fecha de nacimiento sin espacios y de forma recorrida para acceder a los resultados, por último en la barra lateral pueden encontrar solicitud de citas, copias de historia clínica, donde puede realizar los reportes de algún cobro indebido, opacidad y fraude identificado en la página con un megáfono, teniendo en cuenta haber bordado los diferentes temas que competen al encuentro sin más nada que agregar se da por finalizada la reunión a las 12:00pm agradeciendo a los participantes por venir y su atención prestada.

- 6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior:** Teniendo en cuenta que en el primer encuentro los integrantes de la asociación no habían determinado solicitudes, por ende se retomó el tema con el fin de indagar desde su percepción que podría sugerirse con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y determinar aquellos aspectos de mejorar para que la IPS se encuentre en buenas condiciones y hacerle seguimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
<p>En el desarrollo de la reunión los integrantes mencionaron la importancia de que en la IPS se adecuara el canal donde se deposita el agua que desciende del techo cuando llueve, puesto que esta se encuentra deteriorada y estos como usuarios han observado que cuando llueve con frecuencia la IPS se inunda, lo cual podría ser una cauda de deslizamiento o caídas ya sea de los funcionarios o de si mismos, ademas que esto también contribuye a que se proliferen los mosquitos por la humedad y los equipos utilizados para cumplir con los servicios.</p>	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	25 ABRIL 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Liaivny Mora	495-72-59	3203140448	<i>Liaivny Mora</i>
Monica Rojas	1090535005	3203820455	<i>Monica Rojas</i>
Jalier Buedia	13.092380	3203140448	<i>Jalier Buedia</i>
Karen Juliana Buitrago Mantano	1004804848	3132348337	<i>Karen Juliana Buitrago</i>

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

Fecha: 26/11/2024

FECHA:	31/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	04
HORA INICIO:	8:00 A.M.	HORA FINALIZACIÓN:	9:30 A.M.
UBA/IPS:	IPS PALMERAS		

Objetivo de la reunión:	Informar sobre Línea ética, Alertas INVIMA y Página web – Servicios Digitales ESE IMSALUD
Agenda	
<ol style="list-style-type: none">1. Llamado a lista2. 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. Línea ética8. Alertas INVIMA9. Página web – Servicios Digitales ESE IMSALUD10. Propositiones y varios.11. Evidencia fotográfica.	


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Llamado a lista: Siendo las 8:00 A.M se realiza el llamado a lista de los miembros de la asociación donde se evidencia que se encuentran tres (3) miembros: **Jesús Urbina, Gladys Sanchez y María José Mendez. Sandra Suarez,** la cuarta miembro de la asociación, no se presentó a la reunión sin comunicar el motivo de su inasistencia.

Lectura y aprobación del acta anterior: El acta anterior se lee frente a los miembros presentes para comprobar que todo lo que sucedió quedó constatado. El acta es aprobada por todos los miembros.

Medios de convocatoria y estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: Se comunica que actualmente la estrategia que se lleva a cabo con el fin de que nuevas personas se vinculen a la asociación de usuarios es invitarles durante las charlas diarias, también se comenta que la convocatoria se encuentra publicada en la cartelera informativa de manera permanente, se añade que una usuaria quería unirse pero no cumplía los requisitos y que otras dos usuarias están a la espera de que se revise si cumplen con ellos para poder unirse.

Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros: Por decisión unánime de los miembros de la


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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

asociación se omite este punto, pues todos y todas manifiestan tener clara dicha información, por lo que solicitan que por esta reunión no se repita y se pase al siguiente punto de la agenda.

Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes de la reunión anterior: Se comunica que la petición de colocar una cartelera afuera de la IPS Palmeras que están remodelando con información sobre la mudanza y la nueva dirección para que las personas que pasen se informen se realizó tal cual lo solicitaron, ante esto ellos generan una nueva petición que está consignada en el apartado de proposiciones y varios.

Línea ética: Se socializa con las y los miembros la información sobre la nueva Línea Ética con la que cuenta IMSALUD usando como apoyo la presentación enviada a SIAU



¿Qué Es?

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

¿Quiénes Pueden Reportar?

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Línea
Ética
IMSALUD

¿Qué Puedes Reportar?

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

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



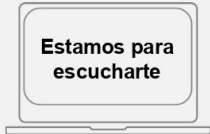
Línea
Ética
IMSALUD

¿Cuál es el canal de comunicación?

<https://www.imsalud.gov.co/web/> ▼

Reporte de corrupción, opacidad y fraude

Diligenciar el formulario ▼

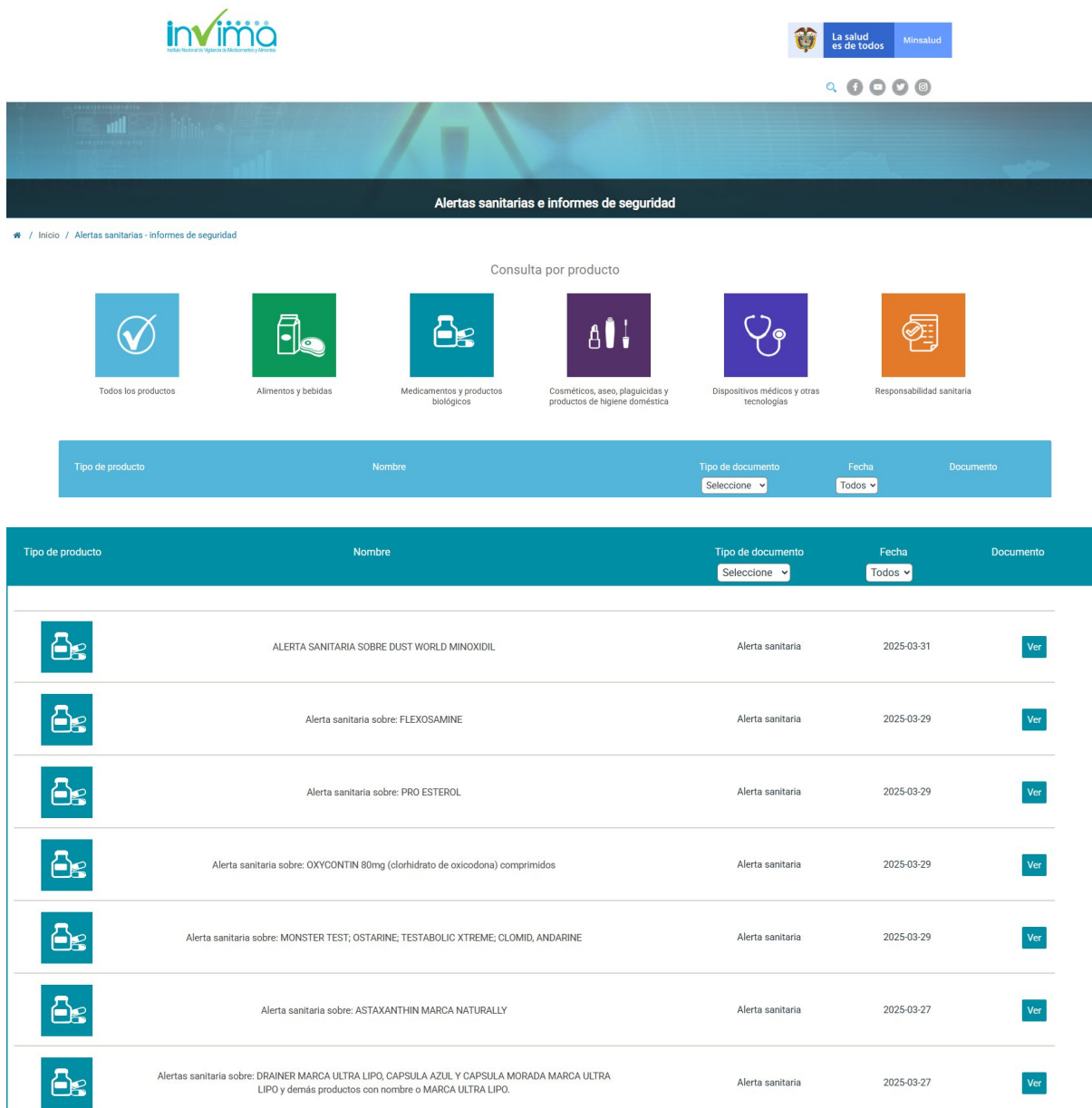


Estamos para escucharte

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








DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Alertas INVIMA: Se explica qué son las alertas INVIMA, su importancia y como encontrarlas mediante su página web



Consulta por producto

- Todos los productos
- Alimentos y bebidas
- Medicamentos y productos biológicos
- Cosméticos, aseo, plaguicidas y productos de higiene doméstica
- Dispositivos médicos y otras tecnologías
- Responsabilidad sanitaria

Tipo de producto	Nombre	Tipo de documento	Fecha	Documento
	ALERTA SANITARIA SOBRE DUST WORLD MINOXIDIL	Alerta sanitaria	2025-03-31	Ver
	Alerta sanitaria sobre: FLEXOSAMINE	Alerta sanitaria	2025-03-29	Ver
	Alerta sanitaria sobre: PRO ESTEROL	Alerta sanitaria	2025-03-29	Ver
	Alerta sanitaria sobre: OXYCONTIN 80mg (clorhidrato de oxycodona) comprimidos	Alerta sanitaria	2025-03-29	Ver
	Alerta sanitaria sobre: MONSTER TEST; OSTARINE; TESTABOLIC XTREME; CLOMID, ANDARINE	Alerta sanitaria	2025-03-29	Ver
	Alerta sanitaria sobre: ASTAXANTHIN MARCA NATURALLY	Alerta sanitaria	2025-03-27	Ver
	Alertas sanitaria sobre: DRAINER MARCA ULTRA LIPO, CAPSULA AZUL Y CAPSULA MORADA MARCA ULTRA LIPO y demás productos con nombre o MARCA ULTRA LIPO.	Alerta sanitaria	2025-03-27	Ver

Página web – Servicios Digitales ESE IMSALUD: Se socializa la presentación usada en la capacitación del EPM SIAU sobre la página web institucional y el acceso a servicios virtuales del ciudadano, haciendo especial énfasis en los apartados para ver resultados de laboratorio e imágenes diagnósticas, la sección de transparencia, IPS en el mapa, Almera, solicitud de citas y copia de historia clínica entre otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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 20 de febrero.



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

-Petición: Cambiar la cartelera informativa que se dejó en la IPS Palmeras que están remodelando pues los colores no se ven muy bien, sugieren que todas las letras sean negras para facilitar su lectura
-Duda: Información sobre agenda con médico general durante las siguientes semanas del plan de contingencia

**FECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:**


28 de abril

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jesús Urbina	5480019	3232441006	
Maria Méndez	PT.1184735	311833 9759	Méndez
Gladys Sánchez	37345567	3144802654	Gladys Sánchez
Iveth Cuy	1005011962	318 476 1132	Iveth Cuy

Evidencias fotográficas:




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

FECHA:	14 MARZO 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	11:00 AM	HORA FINALIZACIÓN:	11:50 AM
UBA/IPS:	SAN FAUSTINO		

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


DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 11:00 am del día 14 de marzo de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SAN FAUSTINIO con el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 las tres usuarias afiliadas a la asociación, y de esta forma se da prevé inicio a la reunión. 2. Lectura Aprobación del acta anterior: Teniendo en cuenta que se había dejado consignada un acta en la reunión anterior, se procedió a dar lectura para que los usuarios dieran respectiva aprobación de esta, la cual fue verificada por los mismos, puesto a que se habían descrito de manera correcta las solicitudes realizadas. 3. Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo al encuentro mensual el cual se realizaría el día 14 de marzo del 2025, así mismo se enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía telefónica con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios, de forma diaria.

	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

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

	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

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:


- Primeros auxilios psicológicos

Los Primeros Auxilios Psicológicos son un conjunto de habilidades y aptitudes para ayudar a las personas en momentos de angustia y necesidad de apoyo para manejar situaciones difíciles, así como enfrentar retos inmediatos. Una vez aprenda estas habilidades puede aplicarlas en su vida personal o en el trabajo para responder ante una situación de crisis.

Los Primeros Auxilios Psicológicos son:

- Una acción solo realizada por profesionales
- Consolar a alguien que está en angustia y ayudarlo a sentirse seguro y en calma.
- Asesorar sobre necesidades y preocupaciones
- Consejería o terapia profesional
- Animar a discutir detalladamente el evento que ha causado angustia
- Proteger a las personas de futuros daños
- Proveer apoyo emocional
- Presionar a alguien para que detalle lo que le ocurrió
- Ayudar a resolver necesidades básicas inmediatas, tales como comida y agua, una manta o un lugar temporal para hablar
- Ayudar a las personas a tener acceso a información, servicios y apoyo social
- Presionar que compartan sus sentimientos y reacciones ante un evento



	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

Los primeros auxilios psicológicos tiene tres (03) principios, los cuales son: OBSERVAR, ESCUCHAR Y CONECTAR y se especifican de la siguiente manera.

Observar:

- Información sobre lo que ocurrió o está ocurriendo
- Quién necesita ayuda
- Riesgos sobre seguridad o estar a salvo
- Daños físicos
- Necesidades básicas prácticas e inmediatas
- Reacciones emocionales.
- Comprobar si hay personas con evidentes necesidades básicas urgentes.
- Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.


Escuchar:

- Diríjase a quienes puedan necesitar ayuda
- Pregunte qué necesitan las personas y qué les preocupa
- Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse
- Hable con un tono de voz tranquilo y suave
- Si es culturalmente apropiado, intente mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella
- Recuérdele que Ud. está allí para ayudarlo. Recuérdele también, si es cierto, que está a salvo
- Si la persona tiene sensación de irrealidad o de desconexión con lo que le rodea, una posible ayuda consiste en que contacte con su entorno actual y consigo mismo

Estrategia EVAS

- 1 **Expresar** que se está escuchando activamente.
- 2 **Validar** la emoción sin juzgar ni minimizar.
- 3 **Acompañar** con empatía, sin intentar solucionar el problema de inmediato.
- 4 **Sugerir** un paso a seguir si la persona está receptiva.

 americares

	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

Conectar:

- Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios.
- Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas.
- Brinde información.
- Ponga en contacto a los afectados con sus seres queridos y con las redes de apoyo social.

De igual manera, se resalta la importancia del autocuidado y se mencionan los principales ítems para tenernos en cuenta y siempre estar bien en todos los aspectos del cuidado personal.



6. **Informe de seguimiento a compromisos:** Teniendo en cuenta que anteriormente no se habían realizado solicitudes se da paso al siguiente punto para dar continuidad al encuentro.
7. **Proposiciones y Varios:** En la reunión los partícipes mencionaron las siguientes propuestas principalmente el cómo poder hacer demanda inducida por medio de actividades en la comunidad y hacer la invitación a que se acerquen a la IPS, así mismo también se habló sobre una estrategia de invitación para ser parte de la asociación de usuarios y tengan presente los servicios y tramites que se brindan en consulta externa en el corregimiento.

Siendo las 11: 50 am se da por terminada la reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencias fotográficas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



FECHA PROXIMA REUNIÓN: 25 DE ABRIL 2025



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
Edid catalina Vega Perez	1004842317	3103289965	Edid Vega Perez
Carmen Buitrago	60290907350858257		Carmen Buitrago
Miriam Henao	60376423	3725551136	Miriam Henao
Franhona Vega	100075118	3168299151	


14-03-2025.

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

FECHA:	14/ 03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	04
HORA INICIO:	8:300 AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:00 AM
UBA/IPS:	IPS SAN LUIS		

Objetivo de la reunión:	
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de Convocatoria. 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. 5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, página web - servicios digitales Ese Imsalud y línea ética 6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. 7. Propositiones y varios. 8. Evidencia fotográfica. 	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. A las 8:30 am en punto se realiza el llamado a lista de los usuarios de la asociación de la Ips San Luis, donde asistieron usuarios, Yudith Duarte, Julio Santos Pedraza, Carlos Duarte y Gregorio Guerrero, en consecuencia, no asistieron dos usuarios aun teniendo conocimiento de la capacitación ellos son: Ruth González y Virginia Moreno, los cuales se les ubico en la oficina del Siau, para dar inicio a la reunión mensual del mes de marzo. 2. En el desarrollo de la reunión, se dio lectura y aprobación del acta anterior. Se socializa sobre medios de convocatoria y estrategias para vincular nuevos integrantes, se da a conocer de manera informativa, los hábitos de vida saludable, así mismo , tramites y servicios, y el portafolio que brinda la Ese Imsalud. 3. Los medios de convocatoria utilizados fue el chat de whatsApp, por medio de los grupos de usuarios de la asociación y chat grupal Siau. 4. Como estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación, se publica en cartelera informativa donde se le informa a los usuarios la importancia de pertenecer a la asociación y los requisitos que se deben llevar a cabo, como son;

	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
<p>tener salud subsidiada, haber estado en consulta mínimo hace 6 meses, ser mayor de edad, tener los servicios en la ips, tener disponibilidad de tiempo para asistir a reuniones, en el momento que se convoquen.</p> <p>5. Se realiza una socialización de deberes y derechos del usuario como son: deberes: trato digno, obtener información clara, calidad sin barreras historia clínica confidencial y elevar pqr sdf, como deberes: fortalecer los hábitos de vida saludables, amar nuestra ESE IMSALUD, legalidad en su actuar, tratar dignamente, entregar información clara, oportuna y suficiente, haciendo énfasis que los deberes y los derechos nos permiten vivir de manera justa promoviendo la convivencia pacífica y el respeto entre todos los usuarios de Imsalud.</p> <p>En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizó un recordatorio de todos los servicios que ofrece Imsalud, tanto en las unidades básicas, como en las ips, siendo 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.</p> <p>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.</p> <p>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 minter 1519/2020 con los estándares de publicación y divulgación.</p> <p>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.</p> <p>Se realiza capacitación sobre la línea ética IMSALUD, explicando que es un mecanismo para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades relacionadas con corrupción, fraude o soborno.</p> <p>Se les informa, quienes pueden reportar, que pueden reportar y el canal de comunicación</p> <p>6. En el acta de febrero, reunión mes anterior, se realizó la orientación e información debida, a la respectiva solicitud del mes de enero, este mes de marzo, no se realizaron solicitudes por parte de los miembros de la asociación.</p>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

8. Evidencia fotográfica:



Partes de la página web

- Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos
- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.
- Parte central, debe poseer un lenguaje claro: Estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades
- Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos.

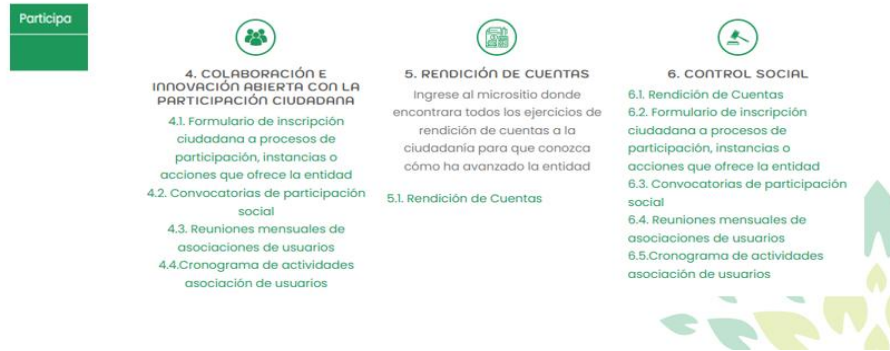


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.



- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



1. Página Web

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



2. Presencial

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

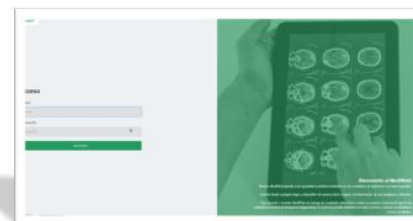
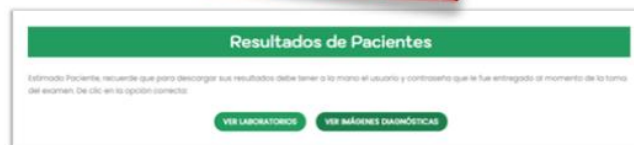



3. Chat Bot – 324-3944563



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



Ver laboratorios



	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	
	<p><i>¿Qué Es?</i></p> <p>Es un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno</p> <p><i>¿Quiénes Pueden Reportar?</i></p> <p>La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y accesible para que todos, desde empleados hasta proveedores, afiliados y usuarios, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales.</p>
<p>La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes</p>	
	<p><i>¿Qué Puedes Reportar?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corrupción ▪ Soborno ▪ Conflicto de intereses ▪ Malversación de activos ▪ Falsedad en documento ▪ Abuso de poder ▪ Uso de información privilegiada ▪ Cobros indebidos ▪ Demas acciones que contravengan las buenas prácticas organizacionales
<p>La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes</p>	



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



¿Cuál es el canal de comunicación?

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

Reporte de corrupción, opacidad y fraude

Diligenciar el formulario

Estamos para escucharte

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Carlos A. Duarte	13461271	3223512023	<i>Carlos A. Duarte</i>
Gregorio Romero	7687542	3217469225	<i>Gregorio Romero</i>
Judith S. Duarte	60.376.173	3125513488	<i>Judith S. Duarte</i>
José Luis Santos	19179418	3124157903	<i>José Luis Santos</i>
Thaís Vergara	60.390.512	3153146241	<i>Thaís Vergara</i>

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

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



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04


**ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS**

Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS

**FECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:**

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

FECHA:	18/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	04
HORA INICIO:	2:00 pm	HORA FINALIZACIÓN:	3:30 p.m
UBA/IPS:	San Martín		

Objetivo de la reunión:	Informar a los usuarios sobre la ruta de atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud, destacando derechos, deberes y la importancia de la prevención en cada etapa de la vida.
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de Convocatoria. 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. 5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros. 6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. 7. Propositiones y varios. 8. Evidencia fotográfica. 	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>1. Llamado a lista : El día de hoy, 18 de marzo del 2025, siendo las 2:00 pm, se realizó el llamado a lista de las participantes que asistieron a la reunión, Una vez verificado, se evidencia que se encuentran en sala las siguientes personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Josefina Balaguera Medina • Sonia Alcina Carrascal • Gloria Amparo Ramirez • Belén Contreras <p>Las usuarias Marlene Calixto y martha arias, no se presentaron a la reunión por motivos personales.</p> <p>2. Lectura y aprobación del acta anterior: la profesional Danna Gómez lee el acta de la reunión anterior. No se presentan observaciones o correcciones. El acta de la reunión anterior es aprobada por unanimidad.</p> <p>3. Medios de Convocatoria: los medios utilizados para convocar a esta reunión fueron vía WhatsApp se utilizó el grupo de la asociación para comunicar a los usuarios sobre la reunión a través de una encuesta.</p> <p>4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la Asociación: Se presenta una estrategias para incorporar nuevos miembros a la Asociación. A través de las charlas</p>



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

educativas se invitara a los usuarios con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de la participación en la Asociación.

5. Explicación de los Derechos y Deberes, ruta de atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud: Se realiza presentación detallada utilizando diapositivas que abordan los siguientes puntos clave:

- **Derechos y Deberes:** Se explica a los usuarios sus derechos a recibir atención oportuna, digna y respetuosa, y sus deberes de proporcionar información veraz y mantener el respeto hacia el personal de salud.
- **Explicación de la ruta de atención integral:** se presentó de manera detallada la Ruta de Atención Integral, que cubre las diferentes etapas del ciclo de vida, enfocándose en la atención para cada grupo etario:

Primera Infancia (De 0 a 5 años):	Durante estos primeros años, se realizan chequeos frecuentes para asegurar un desarrollo físico y emocional adecuado, prevenir enfermedades y detectar alteraciones en la salud.
Infancia (De 6 a 11 años):	Se realizan exámenes de laboratorio para tamizar anemia, hemoglobina y hematocrito, con el fin de identificar problemas de nutrición o deficiencias de hierro.
Adolescencia (De 12 a 17 años):	En esta etapa, se realizan pruebas generales y según el riesgo de cada adolescente, se llevan a cabo pruebas para sífilis, VIH, prueba de embarazo (en el caso de adolescentes mujeres), y tamizaje de cáncer de cuello uterino (citología cervical).
Juventud (De 18 a 29 años):	Se incluye atención en planificación familiar, con servicios como control médico general, inserción de dispositivo intrauterino (DIU), anticonceptivos subdérmicos, preservativos, y vasectomía o ligadura de trompas de falopio.
Adulthood (De 30 a 59 años):	Se recomienda el tamizaje para cáncer de mama (mamografía) cada dos años para personas de 50 a 59 años, y anualmente para personas de 40 a 69 años. También se realiza un tamizaje para cáncer de próstata (tacto rectal en caso de hallazgos clínicos).
Vejez (A partir de los 60 años):	En esta etapa, se mantienen consultas médicas cada tres años y se envían exámenes de laboratorio como uroanálisis, creatinina, glucosa y colesterol para garantizar un adecuado control de la salud.

Se hace una presentación detallada utilizando diapositivas que abordaron los temas



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

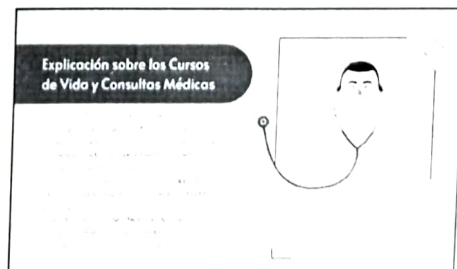
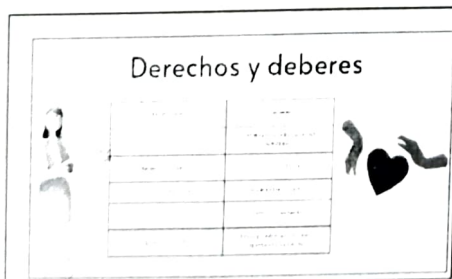
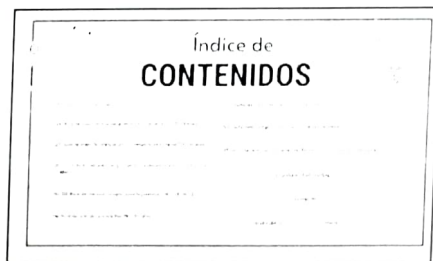
mencionados anteriormente.

Al finalizar la temática sobre el programa de promoción y mantenimiento de la salud, realizó un espacio de socialización sobre la página web y los servicios digitales de ES IMSALUD. Se explicó que los usuarios pueden acceder a través del portal www.imsalud.gov.co a diversos servicios en línea, como el agendamiento de citas médicas, consulta de resultados de exámenes. Se invitó a los usuarios a visitar regularmente la página para aprovechar estos servicios y estar informados sobre novedades y actualizaciones.

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

-Cierre de la reunión: Para finalizar la reunión, se realizó una dinámica de retroalimentación llamada "Responde y Gana". Esta actividad tenía como objetivo evaluar de manera divertida y sencilla lo aprendido durante la charla, reforzando los puntos clave sobre la ruta de atención y los derechos y deberes de los usuarios. Los participantes respondieron preguntas relacionadas con los temas tratados y recibieron pequeños premios por sus respuestas correctas, lo que permitió consolidar la información de manera entretenida.

Anexo evidencia de apoyo visual.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Etapas y Frecuencia de las Consultas:

• Niños menores de 6 años:

Edad	Consulta	Frecuencia
0-5 años	Consulta de rutina	Una vez al año
6-11 años	Consulta de rutina	Una vez al año
12-17 años	Consulta de rutina	Una vez al año

¡Importante! Recuerde que para poder acceder a los servicios de salud, debe tener su tarjeta de afiliación y su carnet de identidad.

Etapas y Frecuencia de las Consultas:

• Infancia (De 6 a 11 años):

Consulta de rutina	Una vez al año
--------------------	----------------

• Adolescencia (De 12 a 17 años):

Consulta de rutina	Una vez al año
--------------------	----------------

En esta etapa, es importante tener en cuenta los cambios físicos, emocionales y sociales que ocurren, así como la necesidad de orientación y apoyo para afrontar estos cambios.



Recuerde que debe tener su tarjeta de afiliación y su carnet de identidad para acceder a los servicios de salud.

Etapas y Frecuencia de las Consultas:

• Infancia (De 6 a 11 años):

Consulta de rutina	Una vez al año
--------------------	----------------

• Adolescencia (De 12 a 17 años):

Consulta de rutina	Una vez al año
--------------------	----------------

• Vejez (A partir de los 65 años):

Consulta de rutina	Una vez al año
--------------------	----------------

En esta etapa, es importante tener en cuenta los cambios físicos, emocionales y sociales que ocurren, así como la necesidad de orientación y apoyo para afrontar estos cambios.

08. Detección temprana del cáncer de cuello uterino



El cáncer de cuello uterino es una enfermedad que puede prevenirse y detectarse tempranamente. La detección temprana es clave para mejorar el pronóstico y reducir la mortalidad. Se recomienda realizar pruebas de detección de cáncer de cuello uterino a partir de los 21 años de edad.

Importancia de los Exámenes de Laboratorio:

Los exámenes de laboratorio son herramientas fundamentales para el diagnóstico y el seguimiento de diversas enfermedades. Estos exámenes permiten identificar alteraciones en los niveles de glucosa, colesterol, triglicéridos, hemoglobina glicada, entre otros, lo que ayuda a detectar problemas de salud de manera temprana y a tomar medidas preventivas o terapéuticas oportunas.

Tiempo de las Consultas:

El tiempo de las consultas de rutina de rutina puede variar dependiendo del tipo de consulta y de la complejidad de los casos. Se recomienda llegar con anticipación a la consulta para poder ser atendidos a tiempo. El tiempo de las consultas de rutina de rutina puede variar dependiendo del tipo de consulta y de la complejidad de los casos.

PROPOSICIONES Y VARIOS

Se abren los espacios para proposiciones y se presentan los siguientes temas:

- **Agradecimiento a los participantes:** Se agradece a todos los participantes por su compromiso, interacción activa durante la dinámica, y disposición para aprender sobre los servicios de salud que ofrece la E.S.E IMSALUD.
- **Próxima reunión:** Se anuncia que la próxima reunión se llevará a cabo el día 21 de abril del presente año a las 2:00 pm, con el objetivo de seguir trabajando en la

**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


promoción de la salud y el bienestar de los usuarios.

- Durante la reunión, los usuarios expresaron la importancia de incluir en la próxima reuniones mensual la socialización del esquema de vacunación de los NNA, con el fin de poder informar adecuadamente a la comunidad. En respuesta a esta solicitud, se les comunica que en la próxima reunión, en conjunto con la profesional de vacunación, se abordará este tema de gran interés.
- Los usuarios manifiestan su conformidad con los espacios de participación ofrecidos por IMSALUD, así como con las oportunidades educativas proporcionadas para mejorar su conocimiento sobre los servicios y derechos disponibles.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:**21-abril-2025****REGISTRO DE ASISTENCIA**

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Josefina Balaguera Medina	CC 60303117	3219520392	<i>Josefina Balaguera</i>
Sonia Alcina Carrascal	CC 37325849	3163349322	<i>Sonia Alcina Carrascal</i>
Gloria Amparo Ramirez Duran	CC 60354297	3163312871	<i>Gloria Amparo Ramirez Duran</i>
Danna Gomez Arango	CC 1090491709	3166238292	<i>Danna Gomez A</i>
Belen Corina Contreras	CC 27633936	3243884372	<i>Belen Corina Contreras</i>

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:Barrio B
lombia
.imsal

	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 28/11/2024

FECHA:	21/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	3:30 P.m	HORA FINALIZACIÓN:	5:00 P.m
UBA/IPS:	IPS San Mateo		

Objetivo de la reunión:	Reunión de asociación de usuarios
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de convocatoria. 4. Estrategias para tener una participación mas activa 5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros. 6. Propositiones y varios. 7. Evidencia fotográfica. 	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Se da inicio a la reunión de la asociación de la IPS SAN MATEO, siendo las 3:30 P.m con el personal convocado. Posterior a esto se da la bienvenida para todos los integrantes • Hay quorum en el cumplimiento de la participación de los siguientes convocados en parte del compromiso mensual. <ul style="list-style-type: none"> • LUZ ELENA GALVIS • MARLENY IBARRA • KATHERINE MORA (APOYO SIAU) • LUIS ANTONIO BLANCO • YELITZA ACEVEDO (CORDINADORA) • SALOMON CHACON • ASTRID AGUIRRE • BEATRIZ RAGUA • 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

recordar la reunión.

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



Imsalud

DERECHOS
Trato digno
Obtener
Información clara
Calidad sin
barreras
Historia clínica
confidencial
Eleva PQRSD

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

Ley Estatutaria de
salud 1751 de 2015

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

DERECHOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **HISTORIA CLINICA 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

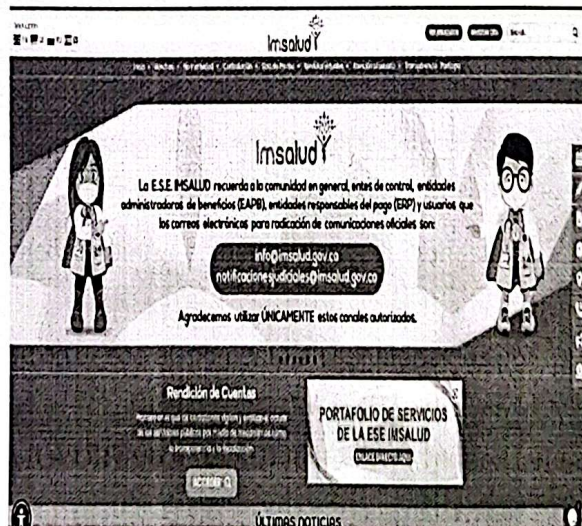
- **FORTALECER LOS HABITOS DE VIDA SALUDABLE:** Sentir el amor propio de cada uno de nosotros y nuestras familias.
- **AMAR A NUESTRA ESE IMSALUD:** Nuestro lema es "LO QUE SE DEBE HACER SE REQUIERE HACER BIEN HECHO"
- **LEGALIDAD EN SU ACTUAR:** Nuestro compromiso es actuar desde la honestidad y amor 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.

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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
- CLICK EN USUARIO
- DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- EN EL OTRO CAMPO LOS 4 ÚLTIMOS DIGITOS DEL DOCUMENTO
- POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR.

SOLICITUD DE HISTORIA 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.

"Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho"

MISIÓN

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

VISIÓN

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




PROPUESTA DE VALOR

2024 - 2027
IMSALUD

- **INCLUYENTE**
Cuidamos a todos
- **MODERNA**
Capacidad de adaptación a los cambios
- **SEGURA**
Con estándares e guías y prácticas
- **AMIGABLE**
Facilitamos de los procesos para los usuarios
- **LÍDER**
En innovación
- **UNIFICADA**
Integramos todo los procesos en un solo espacio
- **DILIGENTE**
Aplicamos y priorizamos lo que se debe hacer

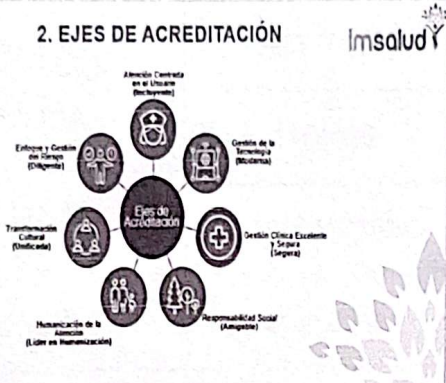


EJES DE ACREDITACION:

	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

EJES DE ACREDITACIÓN:



- El Doctor YANGO JOSE RODRIGUEZ, hizo presencia en la reunión de asociación de usuarios con el objetivo de explicar el proceso que se lleva sobre la obra pendiente de la IPS SAN MATEO, se mostro maqueta de como quedara a futuro, de igual forma se explicó que la alcaldía sedio el predio a la ESE IMSALUD.
- Se da por finalizada la reunión dando agradecimientos a la asistencia de el personal de las asociaciones de usuarios.

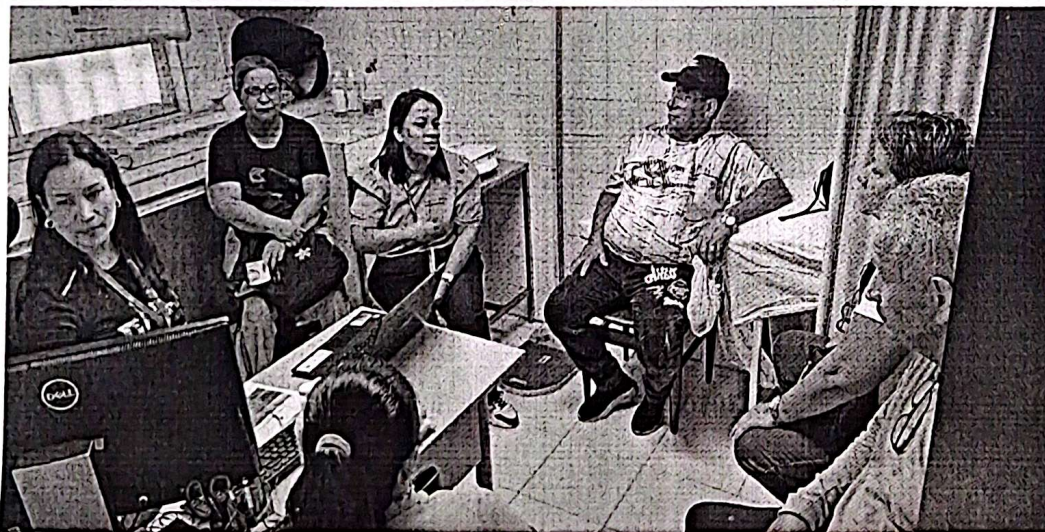
PROPOSICIONES Y VARIOS

- ✓ Se trata el tema de la ampliación del espacio del comedor que allí se encuentra, respecto a la infraestructura y remodelación de este proyecto de la IPS SAN MATEO.
- ✓ Por lo tanto solicitamos ante el subgerente de la ESE IMSALUD Doctor ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN, una respuesta escrita de lo expuesto ante la infraestructura de la IPS SAN MATEO.
- ✓ Próxima reunión: Se anuncia que la próxima reunión se llevará a cabo el día 25 de abril del presente año a las 3:30 pm, con el objetivo de seguir trabajando en la promoción de la salud y el bienestar de los usuarios.
- ✓ Se deja como compromiso por parte de los usuarios de la asociación, informar a la comunidad y realizar un perifoneo y asistir a medios de comunicación para dar a conocer la nueva obra que se realizara en la IPS san mate, y así mismo los servicios brindados por la ESE IMSALUD.
- ✓ Realizar derechos de petición a las diferentes organizaciones y ASOJUNTAS, para poner en conocimiento el caso de la presidenta de la junta de acción comunal.

REGISTRO DE ASISTENCIA


Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
LUZ ELENA GALVIS	60377489	3024496789	<i>Luz Elena G.</i>
MARLENY IBARRA	1155665	3026887833	<i>Marleny Ibarra</i>
KATHERINE MORA	1090407853	3008391007	<i>Katherine Mora</i>
ASTRID AGUIRRE	60370046	3185125687	<i>Astrid Aguirre</i>
YELITZA ACEVEDO	60396139	3023760266	<i>Yelitza Acevedo</i>
SALOMON CHACON	13452935	3202438756	<i>Salomon Chacon</i>
LUIS ANTONIO BLANCO	13453218	3187093478	<i>Luis Antonio Blanco</i>
BEATRIZ RAGUA	27800029	3115020711	<i>Beatriz Ragua</i>

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRAFICA:



ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRAFICA:



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

FECHA:	20 MARZO 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	3
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 MARZO 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 asociación de usuarios ,siendo 2:PM del día 20 de MARZO 2025 se se da inicio de la reunión de la asociación de usuarios de ips de santa ana donde asistieron
2. Se da lectura del acta de aprobación del acta anterior con reunión mensual en la ips de Santa Ana,
Jorge Alejandro González, Gloria Isabel Ríos, Nicolina Diaz, Sandra Duran ,no asistió a la reunión la señora Elsy Janeth correa,Nicolas Diaz se le hizo llegar la invitación correspondiente.
- 3.Se le informo por el wasap la asistencia a la reunión
4. se le informo a los usuarios ,para participar en la asociación de usuarios dándole la información y orientación correspondiente par ser integrante de la asociación .
- 5..Se dio a conocer los deberes y derechos, se le informo el portafolio de lo servicios y procesos que prestamos que prestamos en la Ips Santa Ana,ruta de evacuación, se informo de la semana de humanización (RBD) ,sobre el Respeto, Buen trato,Derechos y Deberes)

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

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

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 3243944563 para las citas, si no puede pasar a la cita llamar al wasat y cancelarla para darle oportunidad a otro persona, O POR LA PAGINA WE DE CITA EN LA IMSALUD, La ley 1712 de 2014 ,el derecho que tiene el ciudadano a la

INFORMACIÓN PUBLICA en la pagina web :es brindar al usuario ciertas Información y permitir llevar acabo en diferentes tramites y acciones


PRESENCIAL : a través de la pagina web,se puede conocer nuestro listados (Ips Ubas),direcciones ,servicios ofertados teléfonos y correo electrónicos

CHAT:BOT :3243944563 Programa informático que simula conversaciones humanas basadas en texto a través de la plataforma de mensajería WhatsApp.

7..Proposiciones y varios ,el señor Jorge Alejandro Gamboa solicitud de las 2 sillas para el siau para una mejor atención a los usuarios.

8. El tramite de servicios de citas son gratuitos y cual quier tramites de documentos son también *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*

Se dio por terminada la reunión a las 3pm


	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:	22 04/2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sandra Milena Durán Jaines	1090390805	3178308073	Sandra Durán J-
Gloria Isabel Rios G.	26674752		Gloria Rios
George A Gonzalez	13507064	3002693863	[Signature]
Gerardo Puerto	13438176		Gerardo Puerto



Galaxy A15

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

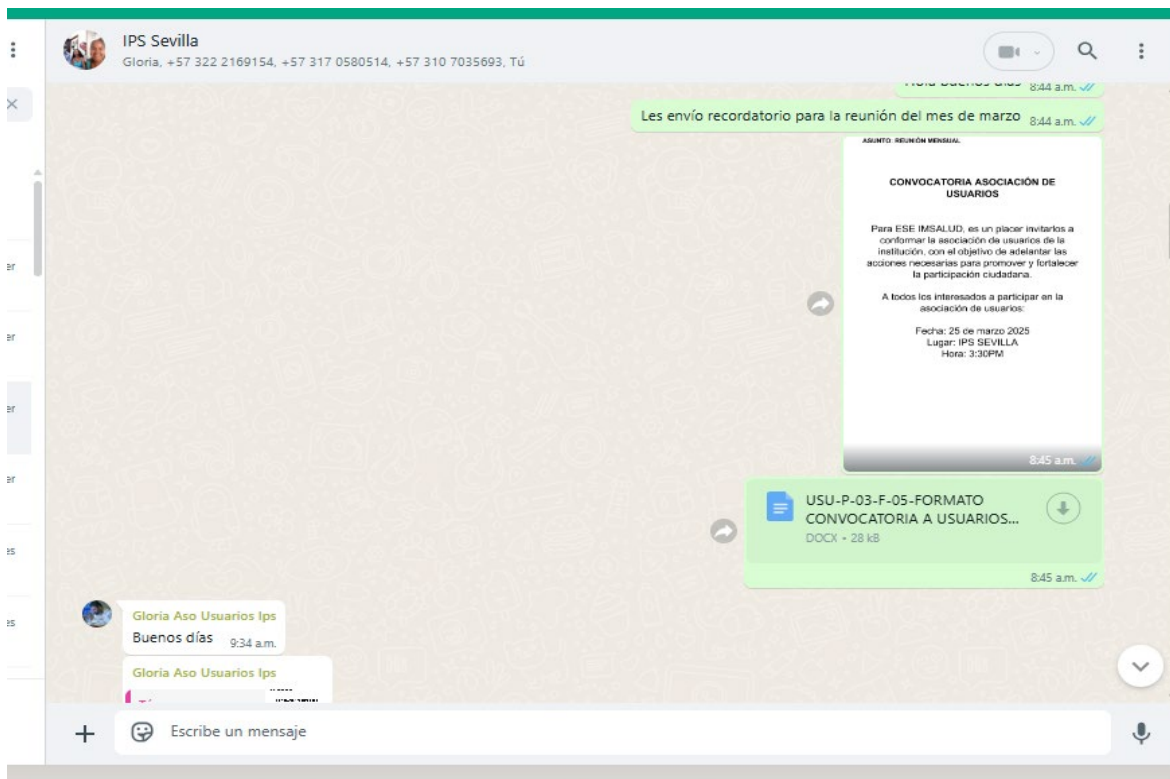
FECHA:	28-03-2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	2:00 pm	HORA FINALIZACIÓN:	3:30pm
UBA/IPS:	IPS SEVILLA		

Objetivo de la reunión:	Reunión mensual de los miembros de la asociación de usuarios a su vez socializar -Página web institucional Acceso y Servicios Virtuales al Ciudadano
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de Convocatoria. 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. 5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros. 6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. 7. Propositiones y varios. 8. Evidencia fotográfica. 	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 2:00 PM del día 28 de Marzo 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se llama alista a cada uno de los representantes haciendo falta la señora, que por motivos laborales no asistió a la reunión. <p>Realizo la presentación de la suscrita trabajadora social de SIAU de la IPS Sevilla a los miembros de la Asociación de usuarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Se dio lectura y aprobación al acta anterior. Se aprueba acta anterior

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 28 de marzo 2025 a las 2:00pm



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

REQUISITOS

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

6. A la fecha no hay compromisos pendientes.

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

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



Página web institucional
Acceso y Servicios Virtuales al Ciudadano

GOBIERNO DIGITAL
SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

Fecha: 29/03/2025
Líder Oficina: Yolanda
Elaboró: Yolanda

Imsalud

GOBIERNO DE COLOMBIA MINTIC GOBIERNO DIGITAL

29/03/2025

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La Ley 1712 de 2014 regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública

Colombia es de los pocos países que se precian de tener una normativa que declara como derecho fundamental el acceso a la información pública. Es decir, esa posibilidad real que tiene todo ciudadano para conocer y acceder a la información que produce o tenga en posesión un sujeto obligado: personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas, según el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información

Partes de la página web

Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos
 Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.
 Parte central, debe poseer un lenguaje claro: Estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades
 Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos.

- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.



- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.



- Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información

Servicios Virtuales Digitales

- Son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.



1. Página Web



2. Presencial



3. Chat Bot – 324-3944563

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

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

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

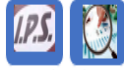
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Página Web



<https://imsalud.tawik.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

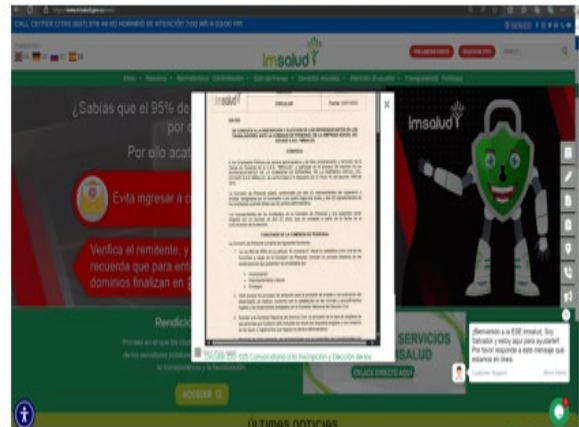


Las PQRS Pueden ser anónimas



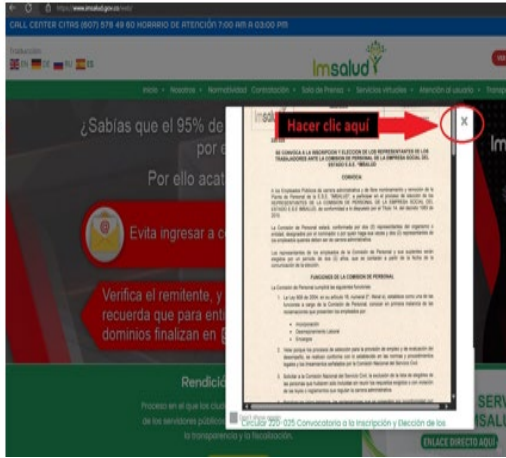
1. Página Web

PASO 1. En la zona de dirección escribir www.imsalud.gov.co



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

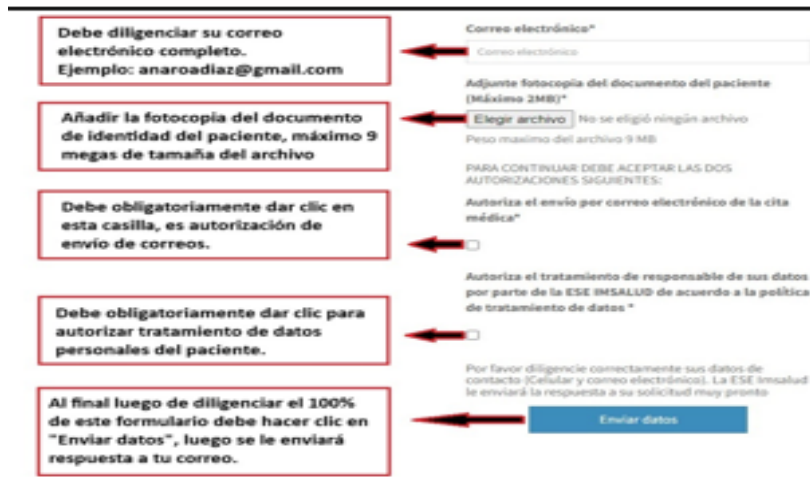
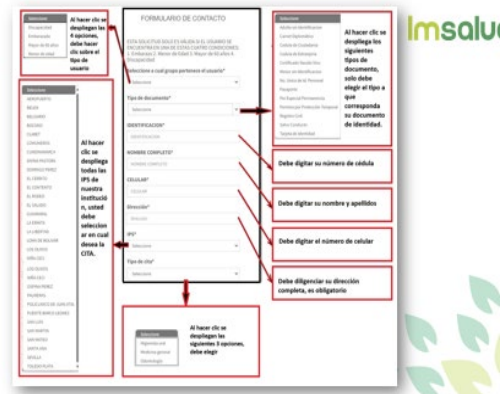



- Solicitud de citas
- Resultados de laboratorio
- Copias de historias clínicas
- Ventanilla única virtual
- Puntos de Atención
- Directorio telefónico
- Reporte de corrupción, opacidad y fraude
- Estado de cuenta de cobro

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



PASO 4. Paso a paso diligenciamiento del formulario de solicitud de citas.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

LINEA ETICA IMSALUD

Línea
Ética IMSALUD

¿Qué Es?

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

¿Quiénes Pueden Reportar?

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

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

Línea
Ética IMSALUD

¿Qué Puedes Reportar?

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

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

Línea
Ética IMSALUD

¿Cuál es el canal de comunicación?

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


Reporte de corrupción, opacidad y fraude

Diligenciar el formulario

Estamos para escucharte

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

Se da por finalizada la reunión a las 3:30 pm sin novedad.

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
<p>Se realizará la convocatoria con anterioridad además se tendrá en cuenta el horario y cronograma establecido con anterioridad.</p>	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	ABRIL 23-2025



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

**ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS**

Fecha: 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma













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

FECHA:	22 MARZO 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	8:00 AM	HORA FINALIZACIÓN:	09:30 AM
UBA/IPS:	IPS TOLEDO PLATA		

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>San José de Cúcuta 22 marzo del 2025 siendo las 8:00 am en la IPS de Toledo Plata se convocó a reunión de asociación de usuario de esta IPS, para realizar la tercera reunión del mes de marzo.</p> <p>La convocatoria se realizó por medio de la cartelera invitando a los usuarios del día que se realizara la reunión y también por medio de WhatsApp.</p> <p>No hubo compromisos del acta anterior por el cual se inicia la reunión.</p> <p>Los usuarios se presentaron cada uno en la reunión, los cuales estuvieron muy participativos sobre la socialización de los deberes y derechos que se realiza diariamente también los 7 procesos del SIAU, el cual todo usuario debe estar informado para brindar una buena información al usuario como representante de ellos en la ips Toledo Plata.</p> <p>La promotora SIAU incentivo a los representantes de la asociación que para la próxima reunión los que se sepan los deberes y derechos y los 7 procesos del SIAU se le dará un incentivo por su sentido de pertenencia a la asosociacion.</p>

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

Queda como compromiso para la próxima reunión llevar al intérprete de lenguaje de señas.


Queda la reunión de asociación para el día 19 abril del presente año, se da por terminada la reunión siendo 09:30 am.

Se anexa evidencias fotográficas de la socialización y reunión.

PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante la reunión se trataron los siguientes puntos:

- Los usuarios hacen una observación sobre la línea de WhatsApp que hay inconformidad por qué no haber respuesta para la asignación de citas.
- Los usuarios recalcaron la buena labora de la promotora SIAU que hecho día a día por mejorar los servicios de atención con los usuarios.
- Por medio de WhatsApp se le participo a la asociación de usuarios la información de la página-web-Acceso y Servicios Virtuales al Ciudadano.

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

SOACILAZACION DE LA PAGINA-WEB-ACCESO Y SERVICIOS VIRTUALES AL CIUDADANO

OFICINA – TIC ESE IMSALUD



Nombre Capacitación: Página web – Servicios Digitales ESE IMSALUD

Periodicidad Capacitación : EPM SIAU ESE IMSALUD

Líder: Lucas Liendo Romero.
Jefe de información, sistemas y procesos

Elaboró presentación: Yolanda Sánchez Arce
Prof. Univ. Informática ESE IMSALUD

Dirigido a: PERSONAL SIAU -“POR UNA SALUD INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA”

Modalidad capacitación: Presencial. Fecha: 25 Febrero-2025



31/03/2025




La Ley 1712 de 2014 regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública

Colombia es de los pocos países que se precian de tener una normativa que declara como derecho fundamental el acceso a la información pública. Es decir, esa posibilidad real que tiene todo ciudadano para conocer y acceder a la información que produce o tenga en posesión un sujeto obligado: personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas, según el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información



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



- Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos



Bienvenido a WWW.GOV.CO

Encuentra los trámites, servicios e información del Estado colombiano.

Proceso de Integración al Portal Único Del Estado Colombiano

Integración a WWW.GOV.CO

Versión Kit UI 9.1

Trámites mas consultados. - CÚCUTA

←

Registro y autorización de títulos en el área de la salud

Pago de cesantías definitivas

Impuesto sobre vehículos automotores

Certificado de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM

Consulta Registro Único Tributario (RUT)


Certificado de residencia

Certificado de paz y salvo

Impuesto predial unificado

Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)

→

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

- Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información



Servicios Virtuales Digitales

- Son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.



1. Página Web

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



2. Presencial

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



3. Chat Bot –
324-3944563

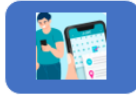
Programa informático que simula conversaciones humanas basadas en texto a través de la plataforma de mensajería WhatsApp.



1. Página Web



VER LABORATORIOS



CITAS (EMB, MENOR 18 AÑOS, MAYOR 60, DISCAPACITADOS)



PUNTOS DE ATENCIÓN



MENÚ TRANSPARENCIA



MENÚ PARTICIPA



AULA VIRTUAL



VENTANILLA ÚNICA (PQRSF)

'<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

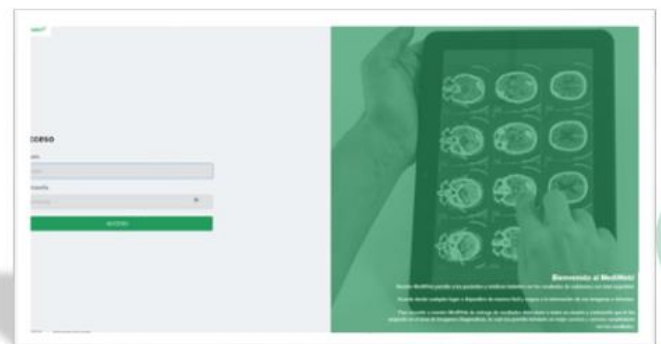
Las PQRS Pueden ser anónimas


Ver laboratorios

Resultados de Pacientes

Estimado Paciente, recuerde que para descargar sus resultados debe tener a la mano el usuario y contraseña que le fue entregado al momento de la toma del examen. De clic en la opción correcta:

VER LABORATORIOS
VER IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

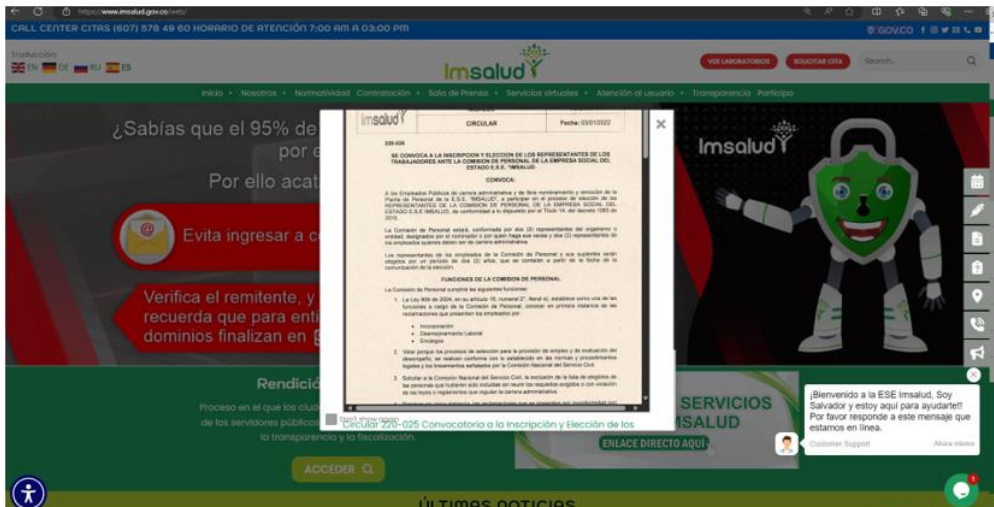


	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

1. Página Web

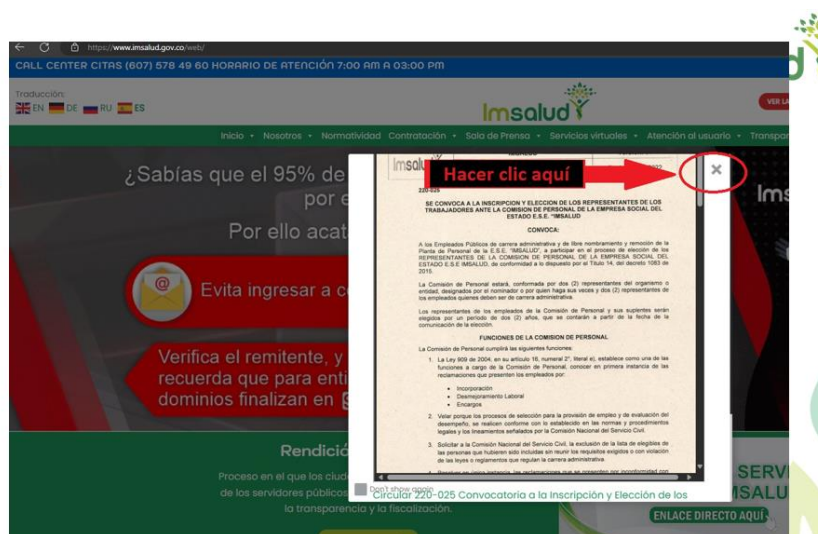


PASO 1. En la zona de dirección escribir www.imsalud.gov.co




31/10/24

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



31/03/2025

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

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



2. Presencial

Asistir a cualquiera de nuestras instituciones.

Acceder a través del siguiente link a los puntos de atención donde encontrará toda la información necesaria para asistir en los horarios y servicios de cada una de una de nuestras IPS y unidades básicas.

<https://imsalud.tawk.help/article/visualizar-puntos-de-atención>





INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE
USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 19 Abril 2025


REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jareda Cuello	601395110	3044845730	Jareda Cuello
Albia Landazabal	27649676	3128110421	Albia Landazabal
Sandra Carolina Serrano	37399925	3206296982	Sandra Serrano
Zorayda Solano	37510900	3187644591	Zorayda Solano
Claudia Patricia Triana	60381276	3214625682	Claudia Triana
Yairo Leonor Jimenez	60.312436	3212622465	Yairo Jimenez

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



SOCIALIZACIÓN DE LOS DEBERES Y DERECHOS Y LOS 7 PROCESOS DEL SIAU

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

FECHA:	28/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
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 marzo de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de Convocatoria. 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. 5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros. 6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. 7. Propositiones y varios. 8. Evidencia fotográfica. 	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 2:00 pm del día 28 de Marzo de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA AGUA CLARA, se realiza reunión en las horas de la tarde, ya que las alianzas tenían compromisos en las horas de la mañana. Se da inicio con el siguiente orden del día:</p> <p>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 tres usuarias afiliadas a la asociación donde se observa que faltó uno de los integrantes ya que tenía unos compromisos personales.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

cuales se les extendió la invitación al tercer encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 28 de marzo 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 participantes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar sería colocar en la cartelera informativa la convocatoria a usuarios y que en las charlas diarias se haga énfasis en la misma, con el fin de que los usuarios conozcan de que se trata la asociación y por ende se motiven a pertenecer y participar de los temas que competen a la salud.

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

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

DERECHOS

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

DEBERES

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

Por lo tanto, se le informa a la alianza sobre el manual de usuarios, de hecho se les informa que la promotora nueva EPS y la ips CIADE están trayendo jornadas de exámenes especializados, la EPS de COMFAORIENTE estará atendiendo los programas cardio vascular los días 02-03 para toma de exámenes y los días 10-11 atención médica, ya que la EPS creó el contrato con la IPS CIADE.

Seguidamente, se le da la información sobre la clasificación de triage, página de almera donde se encuentra cada uno de los formatos, guías, instructivos, manuales, etc, protocolo de bienvenida, se les informa sobre el filtro de agua que ya está funcionando para los pacientes del servicio de urgencias, se les muestra los pasos a paso.

Se socializa sobre las aperturas de buzón se realizan una vez a la semana los días viernes, y las quejas que se reciben presencialmente o por plataforma de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

imsalud siendo radicadas de inmediatas. anterior también se expone la Anudado a también se expone la presentación de la pagina web institucional de la ESE IMSALUD

La Ley 1712 de 2014 regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública

Colombia es de los pocos países que se precian de tener una normativa que declara como derecho fundamental el acceso a la información pública. Es decir, esa posibilidad real que tiene todo ciudadano para conocer y acceder a la información que produce o tenga en posesión un sujeto obligado: personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas, según el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

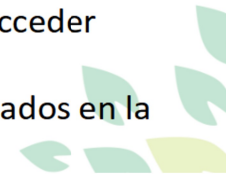
Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información

se mencionan y se explica cada uno de ellas:



Partes de la página web

- Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos
- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.
- Parte central, debe poseer un lenguaje claro: Estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades
- Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos.



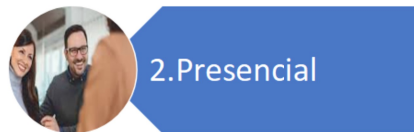
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Así mismo se exponen todos los servicios virtuales los cuales son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado , donde se cuenta con tres proceso que son; la pagina web, presencial, chat bot, que son herramientas que permiten que usuarios accedan de manera mas oportuna.



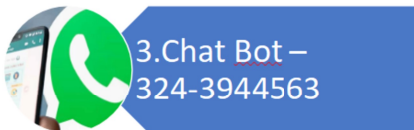
1. Página Web

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



2. Presencial

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

3. Chat Bot –
324-3944563

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

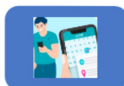
A continuación de explica cada una de ellas:

PAGINA WEB : es una herramienta donde permite descargar laboratorios, CITAS (EMB, MENOR 18 AÑOS, MAYOR 60, DISCAPACITADOS), ventanilla virtual y demas plataformas.

1. Página Web



VER LABORATORIOS



CITAS (EMB, MENOR 18 AÑOS, MAYOR 60, DISCAPACITADOS)

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

<https://servicios.imsalud.gov.co/Mediweb/login>



PUNTOS DE ATENCIÓN



MENÚ TRANSPARENCIA

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



MENÚ PARTICIPA




AULA VIRTUAL

Cursos abiertos para toda la población



VENTANILLA ÚNICA (PORSE)

Las PQRS Pueden ser anónimas

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
<p>PRESENCIAL:</p>	
<p>2. Presencial</p> <p>Asistir a cualquiera de nuestras instituciones.</p> <p>Acceder a través del siguiente link a los puntos de atención donde encontrará toda la información necesaria para asistir en los horarios y servicios de cada una de una de nuestras IPS y unidades básicas.</p> <p>https://imsalud.tawk.help/article/visualizar-puntos-de-atención</p>	
<p>CHAT BOT:</p>	
<p>3. Chat bot - Whatsapp</p> <p>Para personas con discapacidad auditiva, puedes agregar el siguiente número de celular adscrito a nuestra institución 3243944563.</p>	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Seguidamente se da a conocer el programa de discapacidad:

¿Qué es el Programa de Discapacidad?



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

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

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

RUTA DE ATENCIÓN:

1. Acercarse a la oficina de Bienestar Social - Programa Discapacidad, ubicada en la Avenida 5 # 13-82 primer piso (frente a la **Gobernación**).
2. Realizar la consulta de su interés, donde además podrá conocer la oferta institucional y los derechos y deberes de las personas con discapacidad.
3. Recibir la asesoría necesaria con el fin de poder garantizar el derecho que se le este vulnerando (entrega de medicamentos, insumos, ayudas técnicas, accesibilidad).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

PROPOSICIONES Y VARIOS

Las alianzas de usuarios se sienten satisfechos ya que poco a poco se han logrado cada una de las solicitudes, manifiestan que con lo de la toma de radiografías ya el gerente en una reunión le manifestó que iba ser instalado uno nuevo.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:


25/04/2025

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Eddy Ruth Vivas Ros	60359386	3229746046	Eddy Ruth Vivas
Germán Zebato Corvalán	13303843	3207737679	Germán Zebato Corvalán
José Dalmir Torres	13475958	3124363575	José Dalmir Torres
Yorly Katriona	1010103026	3168865013	Yorly niño

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

FECHA:	28/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
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 marzo de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de Convocatoria. 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. 5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros. 6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. 7. Propositiones y varios. 8. Evidencia fotográfica. 	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 2:00 pm del día 28 de Marzo de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA AGUA CLARA, se realiza reunión en las horas de la tarde, ya que las alianzas tenían compromisos en las horas de la mañana. Se da inicio con el siguiente orden del día:</p> <p>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 tres usuarias afiliadas a la asociación donde se observa que faltó uno de los integrantes ya que tenía unos compromisos personales.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

cuales se les extendió la invitación al tercer encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 28 de marzo 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 participantes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar sería colocar en la cartelera informativa la convocatoria a usuarios y que en las charlas diarias se haga énfasis en la misma, con el fin de que los usuarios conozcan de que se trata la asociación y por ende se motiven a pertenecer y participar de los temas que competen a la salud.

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

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

DERECHOS

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

DEBERES

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

Por lo tanto, se le informa a la alianza sobre el manual de usuarios, de hecho se les informa que la promotora nueva EPS y la ips CIADE están trayendo jornadas de exámenes especializados, la EPS de COMFAORIENTE estará atendiendo los programas cardio vascular los días 02-03 para toma de exámenes y los días 10-11 atención médica, ya que la EPS creó el contrato con la IPS CIADE.

Seguidamente, se le da la información sobre la clasificación de triage, página de almera donde se encuentra cada uno de los formatos, guías, instructivos, manuales, etc, protocolo de bienvenida, se les informa sobre el filtro de agua que ya está funcionando para los pacientes del servicio de urgencias, se les muestra los pasos a paso.

Se socializa sobre las aperturas de buzón se realizan una vez a la semana los días viernes, y las quejas que se reciben presencialmente o por plataforma de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

imsalud siendo radicadas de inmediatas. anterior también se expone la Anudado a también se expone la presentación de la pagina web institucional de la ESE IMSALUD

La Ley 1712 de 2014 regula el derecho que tiene el ciudadano a la información pública

Colombia es de los pocos países que se precian de tener una normativa que declara como derecho fundamental el acceso a la información pública. Es decir, esa posibilidad real que tiene todo ciudadano para conocer y acceder a la información que produce o tenga en posesión un sujeto obligado: personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas, según el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información

se mencionan y se explica cada uno de ellas:



Partes de la página web

- Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos
- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.
- Parte central, debe poseer un lenguaje claro: Estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades
- Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos.

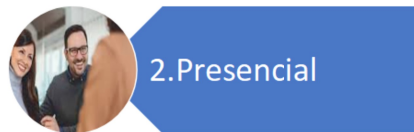
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Así mismo se exponen todos los servicios virtuales los cuales son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado , donde se cuenta con tres proceso que son; la pagina web, presencial, chat bot, que son herramientas que permiten que usuarios accedan de manera mas oportuna.



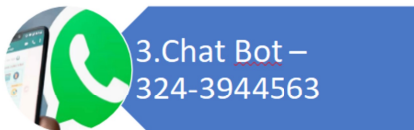
1. Página Web

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



2. Presencial

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

3. Chat Bot –
324-3944563

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

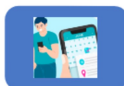
A continuación se explica cada una de ellas:

PAGINA WEB : es una herramienta donde permite descargar laboratorios, CITAS (EMB, MENOR 18 AÑOS, MAYOR 60, DISCAPACITADOS), ventanilla virtual y demás plataformas.

1. Página Web



VER LABORATORIOS



CITAS (EMB, MENOR 18 AÑOS, MAYOR 60, DISCAPACITADOS)

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

<https://servicios.imsalud.gov.co/Mediweb/login>



PUNTOS DE ATENCIÓN



MENÚ TRANSPARENCIA

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



MENÚ PARTICIPA




AULA VIRTUAL

Cursos abiertos para toda la población



VENTANILLA ÚNICA (PORSE)

Las PQRS Pueden ser anónimas

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
<p>PRESENCIAL:</p>	
<p>2. Presencial</p> <p>Asistir a cualquiera de nuestras instituciones.</p> <p>Acceder a través del siguiente link a los puntos de atención donde encontrará toda la información necesaria para asistir en los horarios y servicios de cada una de una de nuestras IPS y unidades básicas.</p> <p>https://imsalud.tawk.help/article/visualizar-puntos-de-atención</p>	
<p>CHAT BOT:</p>	
<p>3. Chat bot - Whatsapp</p> <p>Para personas con discapacidad auditiva, puedes agregar el siguiente número de celular adscrito a nuestra institución 3243944563.</p>	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Seguidamente se da a conocer el programa de discapacidad:

¿Qué es el Programa de Discapacidad?



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

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

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

RUTA DE ATENCIÓN:

1. Acercarse a la oficina de Bienestar Social - Programa Discapacidad, ubicada en la Avenida 5 # 13-82 primer piso (frente a la **Gobernación**).
2. Realizar la consulta de su interés, donde además podrá conocer la oferta institucional y los derechos y deberes de las personas con discapacidad.
3. Recibir la asesoría necesaria con el fin de poder garantizar el derecho que se le este vulnerando (entrega de medicamentos, insumos, ayudas técnicas, accesibilidad).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

PROPOSICIONES Y VARIOS

Las alianzas de usuarios se sienten satisfechos ya que poco a poco se han logrado cada una de las solicitudes, manifiestan que con lo de la toma de radiografías ya el gerente en una reunión le manifestó que iba ser instalado uno nuevo.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:


25/04/2025

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Eddy Ruth Vivas Ros	60359386	3229746046	Eddy Ruth Vivas
Germán Zebato Corvalán	13303843	3207737679	Germán Zebato Corvalán
José Dalmir Torres	13475958	3124363575	José Dalmir Torres
Yorly Katriona	1010103026	3168865013	Yorly niño

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

FECHA:	08 DE MARZO DEL 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	8:30 AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:00 AM
UBA/IPS:	UBA COMUNEROS		

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 08:30 am del día 08 de marzo 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Alba Viancha, Aurora Buitrago, María cano, María Villamizar. Por otro lado, se da la bienvenida a la nueva integrante de la asociación la señora Carmen Laguado quien cuenta con los servicios en la E.S.E IMSALUD. 2. Lectura Aprobación del acta anterior, se realizó lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para que se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la Asociación de usuarios a las proposiciones y varios y demás aspectos Consignados en la misma. Por lo cual se da aprobación sin novedad. 3. Medios de Convocatoria a la reunión, se realizó convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp, llamada telefónica



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

- A. Nuevamente se cuenta con el acompañamiento de Edwin Cepeda profesional de la oficina principal del SIAU, quien realiza seguimiento a las asociaciones de usuarios.
- B. Se realiza entrega de infografía sobre la ruta de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y se reenvía al grupo de WhatsApp, se da la explicación de cada ciclo de vida.
- C. Se hace énfasis en las solicitudes anteriores las cuales quedan pendiente algunas por desarrollarse.
- D. Se continúa planteando la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con más integrantes comprometidos, así mismo que los mismos miembros también realicen el voz a voz para la invitación a las próximas reuniones programadas.
- E. El día de hoy 08/03/2025 se tenía programada una de las solicitudes del mes anterior sobre el Puerta a puerta invitando a los líderes de la población a participar en la asociación en compañía de la presidente de la junta de acción comunal, la cual ya nos había programado para el día en mención para el acompañamiento de la actividad, a la señora se le presento un inconveniente y fue imposible llegar a la unidad. En compañía del profesional Edwin Cepeda se toma la decisión de realizar de una vez la reunión de la asociación de usuarios del mes de marzo, ya que contamos con la presencia de todos los miembros y así respetar los tiempos de cada persona. Así mismo se adelanta la fecha de la programación del cronograma.

6. Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior, se socializa nuevamente con los presentes que por tiempos quedan pendientes las solicitudes anteriores del mes de febrero.

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

Imsalud		GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA												Código
		CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES												Fe
PROCESO	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO													
OBJETIVO	Realizar reuniones mensuales con la asociación de usuarios													
TEMÁTICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	MES												
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ENERO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
FEBRERO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
MARZO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
ABRIL	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
MAYO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
JUNIO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
JULIO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
AGOSTO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
SEPTIEMBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
OCTUBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
NOVIEMBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
DICIEMBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS D. UBA													
ELABORADO:	PROMOTORA SIAU													
REVISADO:	Asesor Administrativo													
APROBADO:	Acta de Cabildo SIAU													

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8.Evidencia fotográfica



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

Infografía sobre la ruta de atención para la promoción y mantenimiento de la salud



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

Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

PROPOSICIONES Y VARIOS


1. Pendientes solicitudes anteriores del mes pasado febrero
2. Revisar el espacio detrás del transformador de consulta externa
3. Verificar el lote ubicado donde está la cafetería
4. Verificar la caseta debajo de la rampa
5. Seguimiento al procedimiento de vacunación y personal

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

Fecha tentativa 26/04/2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Maria Handi Villalba	60398813	3059365199	Maria Handi Villalba
Maria del Carmen Laguarda Garcia	60353174	3132082561	Maria del Carmen Laguarda Garcia
Maria Angélica Sánchez	60310.869.	314 2232407	Maria Angélica Sánchez
Alba Vivandla Calvo	60 323 389.	3202491949	Alba Vivandla Calvo
Aurora Buitrago	60 329 874	3203022143	Aurora Buitrago
Edwin B. Cepeda	88.249.741	3108822740	Edwin B. Cepeda
Dora Marcela Parra	1090817904	3183932553	Dora Marcela Parra
Heise Ximena Packer	100506055	3143810965	Heise Ximena Packer

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

FECHA:	14/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	02
HORA INICIO:	2:30 pm	HORA FINALIZACIÓN:	4:00 pm
UBA/IPS:	UBA LIBERTAD		

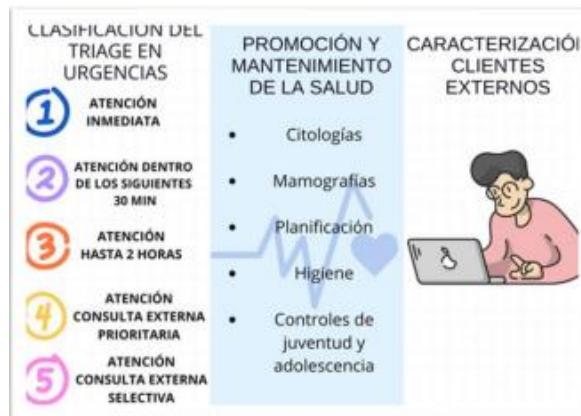
Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Marzo de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de Convocatoria. 4. 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
<p>Siendo las 2:30 pm del día 14 de marzo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA LIBERTAD con el siguiente orden del día:</p> <p>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 13 integrantes: María Fabiola Ruiz – Maryluz Acuña – Esmeralda Flórez – Pedro Pérez – Marta Pinzón – Yolanda Rodríguez – Virgelina Morales Carvajal – Leslie Williman</p> <p>Se cuenta con el acompañamiento de las promotoras de la Oficina Siau, Karen Orellano y Tatiana Castellanos, además, se contó con la asistencia de los jurídicos encargados del nuevo procedimiento de la oficina SIAU de caracterización, Carlos Ramírez y Luis Carlos González y la coordinadora de la UBA la libertad Yelitza Acevedo.</p> <p>Lectura Aprobación del acta anterior: En el mes de febrero se realizó reunión de asociación el día 14 de marzo en la unidad básica la Libertad.</p> <p>Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: Se realiza convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp y a través de la cartelera informativa</p>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN




TEMÁTICA CONSENSUADA: Se brinda socialización sobre temas de interés tales como: Explicación de los Derechos y Deberes, clasificación del triage en urgencias, promoción y mantenimiento de la salud, caracterización, entre otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



Informe de seguimiento a compromisos: Se informa que a la fecha continua la misma problemática del sr que vende pasteles a las afueras de la UBA, quien obstaculiza y la problemática del parqueadero de consulta externa, se le está dando manejo con los vigilantes, quienes están más pendientes de que solo personal de la UBA parquee allí sus vehículos.

Proposiciones y Varios: Los miembros de la asociación de usuarios manifiestan las situaciones que escuchan afuera del puesto de salud sobre el tiempo que demoran los pacientes para ser atendidos, a lo que la funcionaria Paola Velásquez les entrega información en un folleto el cual explica brevemente la clasificación del Triage y los tiempos que allí se presentan. Seguido a esto los abogados Carlos y Carlos explican la caracterización que se estará realizando dentro del puesto de salud para los clientes externos. La jefe Yelitza cuenta sobre algunos avances significativos para la ESE imsalud, así como también reitera los servicios de urgencias y hospitalización. La funcionaria del SIAU Karen Orellano, explica los servicios que se ofrecen para pacientes crónicos desde el CIADE y la importancia de actualizar datos en sistema para cualquier información o comunicado. Las promotoras Jennifer y Johana explican el tema de PYM (PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD) y la funcionaria Tatiana Castellanos entrega información verbal acerca de las historias clínicas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


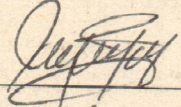

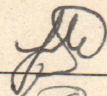

Siendo las 4:00 pm se firma listado de asistencia y se da por terminada la reunión. Se programa la próxima reunión mensual de alianza de usuarios según cronograma establecido.


PROPOSICIONES Y VARIOS

Los miembros de la asociación de usuarios manifiestan las situaciones que escuchan en la sala de espera del área de urgencias y afuera de la Unidad Básica sobre el tiempo que demoran los pacientes para ser atendidos, por lo que consideran que se debe mejorar respecto a los tiempos designados para la atención. Además, manifiestan la necesidad de que se designe a una auxiliar fija para cada uno de los programas que se manejan en la Unidad Básica.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 14/04/2025


REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Pedro José Pizarro	13240608	3115621572	
Martha Pinzón	60314607	3143748745	Martha Pinzón
Esmeralda Alvarado A	60362254	3208468700	
Yolanda Rodríguez	60283500	3224193858	Yolanda Rodríguez
Virgínia Morales Lavayrac	60339477	3212554734	Virgínia Morales L.
Leslie Williamson	PPT1783567	3245097566	Leslie Williamson
Many Luz Acuña	60378376	32241972151 3142237810	Many Luz Acuña
El Fabiolo Ruiz	39 510 459	3163339624	El Fabiolo Ruiz
Ingrid P. Castellanos B	1090487458	3104608997	Ingrid P. Castellanos B
ROSALBA F	1090394431	3105707596	
Lelka Acevedo	60386139	3023760266	
Karen Lely Ochoa Soto	1090513826	3213400089	Karen Lely Ochoa
Paola Velásquez	60450356	374399214	Paola V.

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

FECHA:	18/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	7:00am	HORA FINALIZACIÓN:	10:00am
UBA/IPS:	UBA LOMA DE BOLÍVAR		

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

	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

Siendo las 8:00 am del día 18 de marzo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA LOMA DE BOLÍVAR, se desarrolló la reunión con el siguiente orden del día:

Junto con la participación de:

Dra. Yorley Quintero Lozano (coordinadora de la UBA Loma de Bolívar)

Jahel Martinez Rios Profesional SIAU de la UBA Loma de Bolívar

Piedad Cuella Promotora SIAU de la UBA Loma de Bolívar

Así mismo se presentó al equipo de Psicólogas en formación que estarán en la UBA LOMA DE BOLÍVAR quienes estarán realizando sus prácticas de PSICOLOGÍA CLÍNICA junto a su docente:

Leidy Andrea Núñez Bautista (Docente de Psicología)

María Jose Peñaranda (Psicóloga en formación)

Karen Gabriela Peña (Psicóloga en formación)

Yasmin Natalia Araque (Psicóloga en formación)

Mónica Toloza Flórez (Psicóloga en formación)

De igual manera se presentó al profesional de jurídica quien estará acompañando a la UBA sobre la CARACTERIZACIÓN DE LA ESE IMSALUD a sus usuarios y la importancia de este y la participación de la Asociación de Usuarios.

Doc. Luis Carlos Gonzales Flórez (Apoyo jurídico)

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 alianza y la importancia de contar con la participación de todos los presentes.


La señora Zenaida Acurero quien es usuaria y participante de la Asociación de usuarios pide excusas por no poder participar en la reunión mensual debido a que sigue en calamidad familiar.

2. Lectura Aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:

Con la finalidad de poder convocar a más usuarios a pertenecer, dar a conocer e informar de los procesos y gestiones que se realiza en la alianza de usuarios de la UBA LOMA DE

	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


BOLÍVAR 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.



Foto de la comunicación de la cartelera informativa



Foto de la comunicación de la cartelera informativa

	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

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

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

5. Temática Consensuada

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 Thania quien esta presta de 7am hasta las 11am y de 2pm a 6pm 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 11am y de 2pm a 6pm



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PRIMERA INFANCIA DX 2001 CUPS 890201 -890205		
Lab.	FRECUENCIA	PROFESIONAL
	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 MESES)	ENFERMERIA
	A LOS 3 AÑOS (DE 36 MESES HASTA)	MEDICO
	A LOS 4 AÑOS (48 MESES HASTA)	ENFERMERIA
	A LO 5 AÑOS (60 MESES HASTA)	7 MEDICO

INFANCIA DX 2002		
CUPS	FRECUENCIA	PROFESIONAL
MEDICO 890201	A LOS 6 - 8 - 10 AÑOS	MEDICO
ENFERMERIA 890205		
Lab.	A LOS 7 - 9 - 11 AÑOS	ENFERMERIA

ADOLESCENCIA 12-17 AÑOS DX 2003		
	FRECUENCIA	PROFESIONAL
Tamizaje para anemia hemoglobina - hematocrito una (1) vez entre los 10-13 años y una (1) vez entre 14-17 años CUPS 902213 -902213	A LOS 12-14 - 16 AÑOS	MEDICO
	A LOS 13 -15 - 17 AÑOS	ENFERMERIA

d. Planificación familiar

La jefe claudia está disponible de 7am a 11pm y de 2pm a 6pm 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 con la finalidad de poder entregar los preservativos

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

g. Crónicos

En la unidad básica se le realiza control a las personas hipertensas y diabéticas con la finalidad de realizar un seguimiento adecuado; para ello hay un doctor que se encarga del programa.

h. Higiene oral

	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


Para promocionar la higiene oral tenemos al personal capacidad para ello donde atiende a los pacientes de cualquier etapa del ciclo de la vida.

i. Control prenatal

Se le recuerda a la asociación de usuarios nuestro compromiso con las mujeres embarazadas donde para ellos tenemos el programa de control prenatal donde la jefe claudia o la doctora las puede atender con el fin de realizar el seguimiento pertinente. Así mismo ve implícito el curso de nacer consentido que se realizan todos los jueves a las 8am.

TEMÁTICA WEB INSTITUCIONAL



	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



Partes de la página web

- Barra superior (top bar): Sección de los sitios web destinados en las primeras líneas de la parte superior de los mismos
- Encabezado Sitios Web (Header): Sección de los sitios web destinados en la parte superior de los mismos.
- Parte central, debe poseer un lenguaje claro: Estilo de comunicación del Estado que organiza, narra y diseña la información pública, para que los ciudadanos puedan encontrar, comprender y acceder efectivamente a la oferta de las entidades
- Pie de página (Footer): Sección de los sitios web destinados en la parte inferior de los mismos.

TEMÁTICA LÍNEA ÉTICA IMSALUD




Línea Ética IMSALUD




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

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

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

	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



¿Qué Puedes Reportar?

- Cohección
- Soborno
- Conflicto de intereses
- Malversación de activos
- Falsedad en documento
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Cobros indebidos
- Demas acciones que contravengan las buenas prácticas organizacionales

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



¿Cuál es el canal de comunicación?

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

Diligenciar el formulario

Estamos para escucharte

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

6. Informe de seguimiento a compromisos

Los participantes de la asociación de usuarios manifestaron nuevamente su inconformidad con la modalidad de sacar citas médicas, quienes refieren que a pesar de la demora del callcenter lo prefieren porque ellos pueden entablar conversación con una persona, mientras que en el chatcenter no; a su vez refieren que debería volver el callcenter y que el chatcenter sea un apoyo para este.

7. Proposiciones y Varios:
Se programa próxima reunión para el día 08/04/2025

8. Evidencias fotográficas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN




REUNIÓN CON LA ALIANZA DE USUARIOS UBA LOMA DE BOLÍVAR



REUNIÓN CON LA ALIANZA DE USUARIOS UBA LOMA DE BOLÍVAR



REUNIÓN CON LA ALIANZA DE USUARIOS UBA LOMA DE BOLÍVAR

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se dio por terminada la reunión, siendo las 10:00 AM.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 08/04/2025



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-03
Versión: 03

ACTA DE REUNIÓN

Fecha: 18/12/2024

APROBACIÓN DEL ACTA N° 003/2025

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO U OBJETO CONTRACTUAL	FIRMA
Diana Granados	A.S.U	Diana Granados
Andrés Ortega Romero	A.S.U	Andrés Ortega Romero
Jenny Astrid Aguirre	Asesoración Voceros Loma Bolívar	Jenny Aguirre
Carolina Martín Salazar S	A.S.U.	Carolina H.S.S.
Luis Carlos González Flórez	ARMO Jurídico	Luis Carlos González Flórez
Johel Katherine Martínez P. es	Profesional STAU	Johel Martínez P.
Yulky Quintero	coordinadora	Yulky Quintero
Piedad Cuellar Gamero	Promotor SIAU	Piedad Cuellar
Ledy Andrea Núñez Bautista	Docente de Pedagogía	Ledy Andrea Núñez Bautista
Maria José Peñaranda V	estudiante de Psicología	Maria José Peñaranda V
Karen Gabriela Peña Santamaría	estudiante de psicología	Karen Peña
Yasmin Natalia Araque Ortega	Estudiante de Psicología	Yasmin Araque
Monica Tolosa Florez	Estudiante de Psicología	Monica Tolosa.

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

Fecha: 26/11/2024

FECHA:	25 DE MARZO DE 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	2:00 PM	HORA FINALIZACIÓN:	3:10 PM
UBA/IPS:	UBA POLICLINICO		

Objetivo de la reunión:**Agenda**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.

Hay quorum en el cumplimiento 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 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.



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



DERECHOS

Trato digno
Obtener
información clara
Calidad sin
barreras
Historia clínica
confidencial
Elegir PQRSDF

DEBERES

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



Ley Estatutaria de
salud 1751 de 2015

IMSALUD LE RECUERDA:


"No sea TOCHE, exija sus derechos
y no FALTE a sus deberes"
"Ole TOCHE, no FALTE"

DERECHOS

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

	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

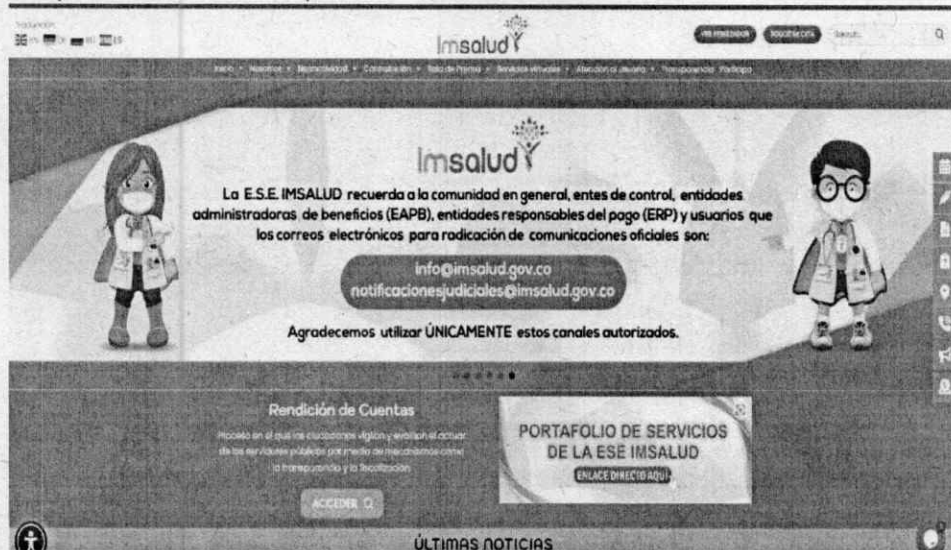
- **AMAR A NUESTRA ESE IMSALUD:** Nuestro lema es *“LO QUE SE DEBE HACER SE REQUIERE HACER BIEN HECHO”*
- **LEGALIDAD EN SU ACTUAR:** Nuestro compromiso es actuar desde la honestidad y amor por nuestro trabajo.
- **TRATAR DIGNAMENTE:** La humanización desde el momento en ser atendidos por nuestro personal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

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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





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

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

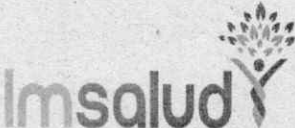
RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

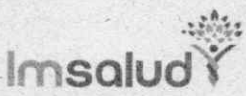
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

- 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.

	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



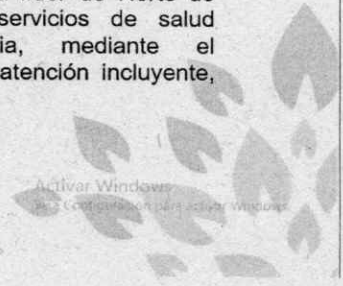
""Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho""

MISIÓN

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

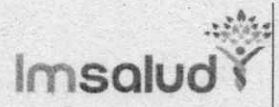
VISIÓN

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










Activar Windows
 Ir a Configuración para activar Windows

PROPUESTA DE VALOR



2024 - 2027
IMSALUD

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



Activar Windows
 Ir a Configuración para activar Windows

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EJES DE ACREDITACIÓN

2. EJES DE ACREDITACIÓN

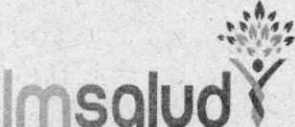


A partir del mes de marzo; se entra en contingencia las IPS de BELISARIO y PALMERAS para ser remodeladas y debidamente acreditadas.

Se presentó a la comunidad el plan de construcción de las nuevas IPS de los barrios Palmeras y Belisario, una obra que mejorará significativamente la infraestructura y capacidad instalada de estos centros de salud, garantizando espacios más adecuados y funcionales para la atención de los usuarios.

Como también es de saber la UBA DEL POLICLINICO será totalmente reacondicionado con una infraestructura de 8 pisos aproximadamente convirtiéndose así en hospital de Segundo Nivel para todos los usuarios; del cual estadísticamente se atienden un promedio de 2400 personas en los servicios prestados; como Vacunación, Urgencias, Laboratorios Clínicos, y de Imágenes Diagnosticas

Este encuentro, resultado del trabajo articulado entre la gerencia de Imsalud y la Secretaría de Salud Municipal, tuvo como propósito principal la presentación de los planos para la construcción del moderno hospital de segundo nivel, una obra fundamental para mejorar la

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

infraestructura hospitalaria y garantizar una atención de calidad a la comunidad. Durante la reunión, el consultor presentó la planimetría y recibió observaciones clave, con el compromiso de radicar la versión ajustada en el Ministerio de Salud en un plazo máximo de dos semanas, permitiendo así agilizar el proceso para definir la fecha de inicio de la obra.

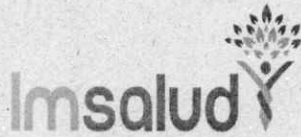
Este proyecto, que contará con todas las autorizaciones y permisos de diseño necesarios, tendrá en cuenta el entorno en el que se desarrollará, incluyendo instituciones educativas, hogares del adulto mayor y otros espacios comunitarios.

La edificación, que tendrá 12 pisos, incluirá áreas esenciales para la prestación de servicios médicos, como sala de atención de partos, urgencias, hospitalización, consulta externa, zona de esterilización, quirófanos, sala de recuperación y un área administrativa, entre otros.

Gracias a la gestión conjunta entre la gerencia de la ESE Imsalud y la Secretaría de Salud Municipal, este proyecto avanza con solidez, reafirmando el compromiso de fortalecer la red hospitalaria del municipio y cumplir con el componente 6: Cúcuta Garantiza Salud Digna y Humanizada para Todos; establecido en el Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027

Con esta iniciativa, Cúcuta avanza en la consolidación de un sistema de salud más moderno y accesible, respondiendo a las necesidades de la comunidad y mejorando la calidad de vida de sus habitantes.





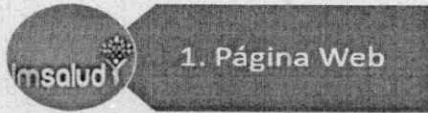
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

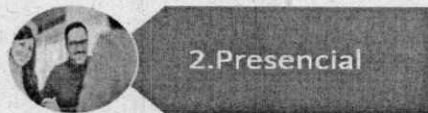
Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



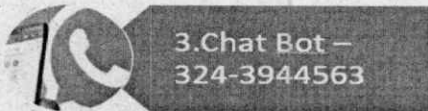
1. Página Web

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



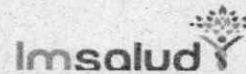
2. Presencial

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



3. Chat Bot –
324-3944563

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



11/03/2025

1. Página Web



VER LABORATORIOS



CITAS (EMBI, MENOR 18 AÑOS, MAYOR 60, DISCAPACITADOS)

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



PUNTOS DE ATENCIÓN



MENÚ TRANSPARENCIA

<https://servicios.imsalud.gov.co/Mediweb/login>

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



MENÚ PARTICIPA



AULA VIRTUAL

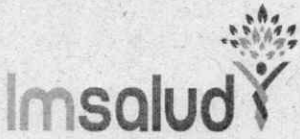
Cursos abiertos para toda la población



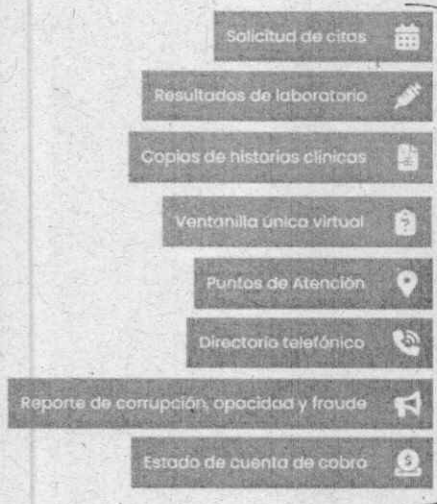
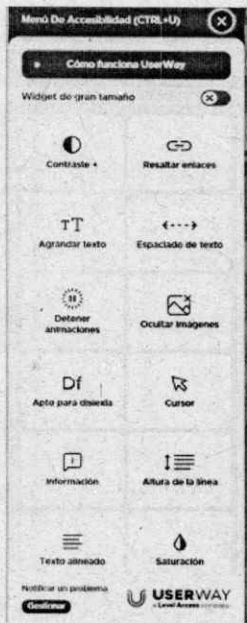
VENTANILLA ÚNICA (PQRSF)

Las PQRS Pueden ser anónimas

11/03/2025

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

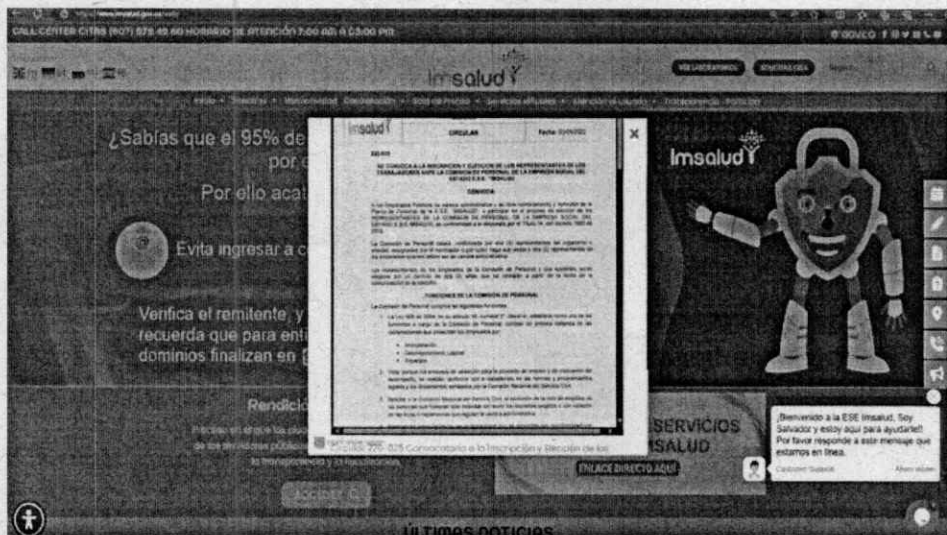
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

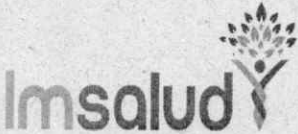


Barra lateral derecha: Consta de las siguientes opciones, a medida que deslizas el mouse se visualiza la opción



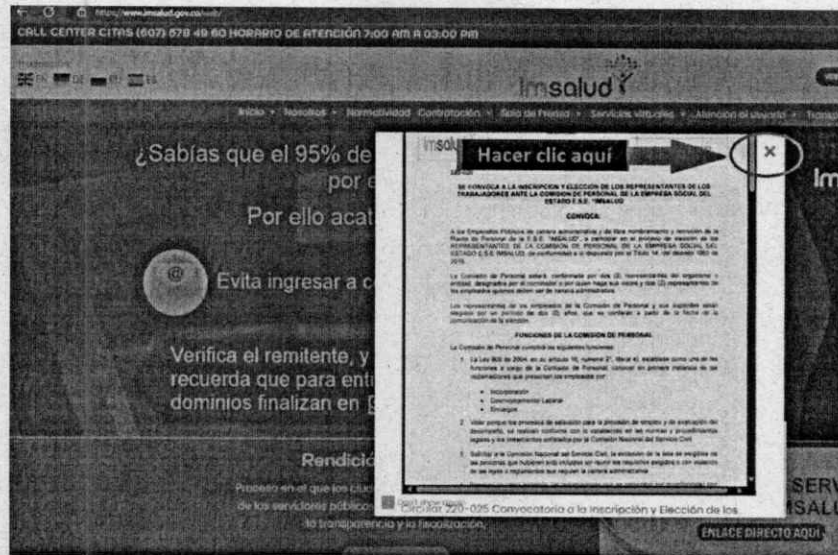
PASO 1. En la zona de dirección escribir www.imsalud.gov.co



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

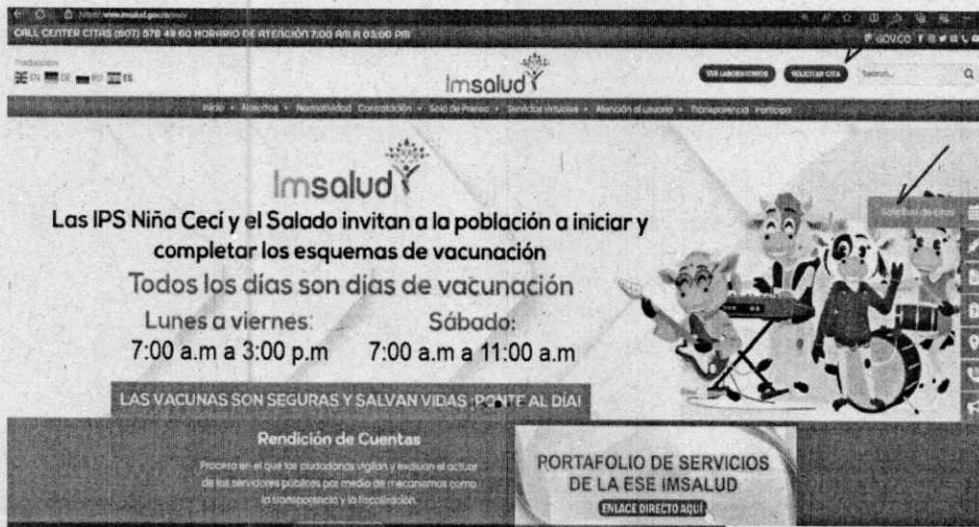
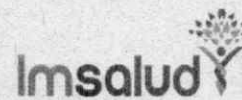
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



11/03/2025

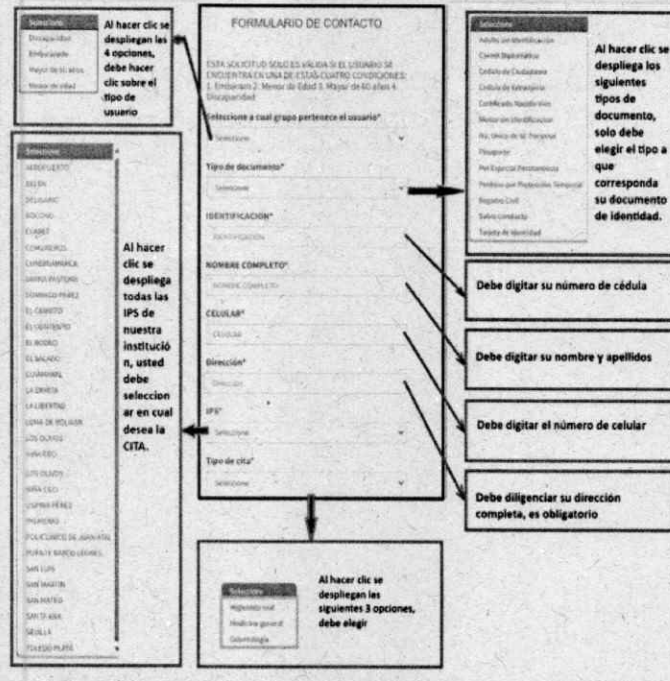
PASO 3. Hacer clic en cualquiera de estas dos opciones, en la parte superior de nuestra web *Solicitar Citas* o en la parte derecha en el ICONO *Solicitud de Citas*



11/03/2025

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PASO 4.
Paso a paso diligenciamiento del formulario de solicitud de citas.



FORMULARIO DE CONTACTO

ESTA SOCIEDAD SOLO ES VÁLIDA SI EL USUARIO SE IDENTIFICA EN UNA DE ESTAS CUATRO CONDICIONES:
1. Embarazo 2. Menor de Edad 3. Mayor de 60 años 4. Vulnerabilidad

Selección a cual grupo pertenece el usuario*

Tipo de documento*

IDENTIFICACION*

NOMBRE COMPLETO*

CELUULAR*

DIRECCION*

IPSE*

Tipo de cita*

Al hacer clic se despliegan las 4 opciones, debe hacer clic sobre el tipo de usuario

Al hacer clic se despliega todas las IPS de nuestra institución, usted debe seleccionar en cual desea la CITA.

Al hacer clic se despliegan las siguientes 3 opciones, debe elegir

Al hacer clic se despliega los siguientes tipos de documento, solo debe elegir el tipo a que corresponda su documento de identidad.

Debe digitar su número de cédula

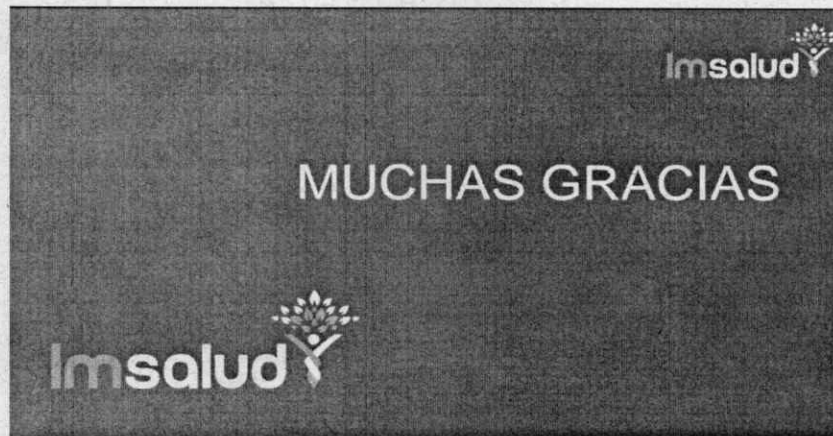
Debe digitar su nombre y apellidos


Debe digitar el número de celular

Debe diligenciar su dirección completa, es obligatorio

11/03/2025

Por parte del Apoyo Jurico LUIS CARLOS GONZALEZ se socializa la jornada de la caracterización ante los usuarios con el apoyo de SIAU.



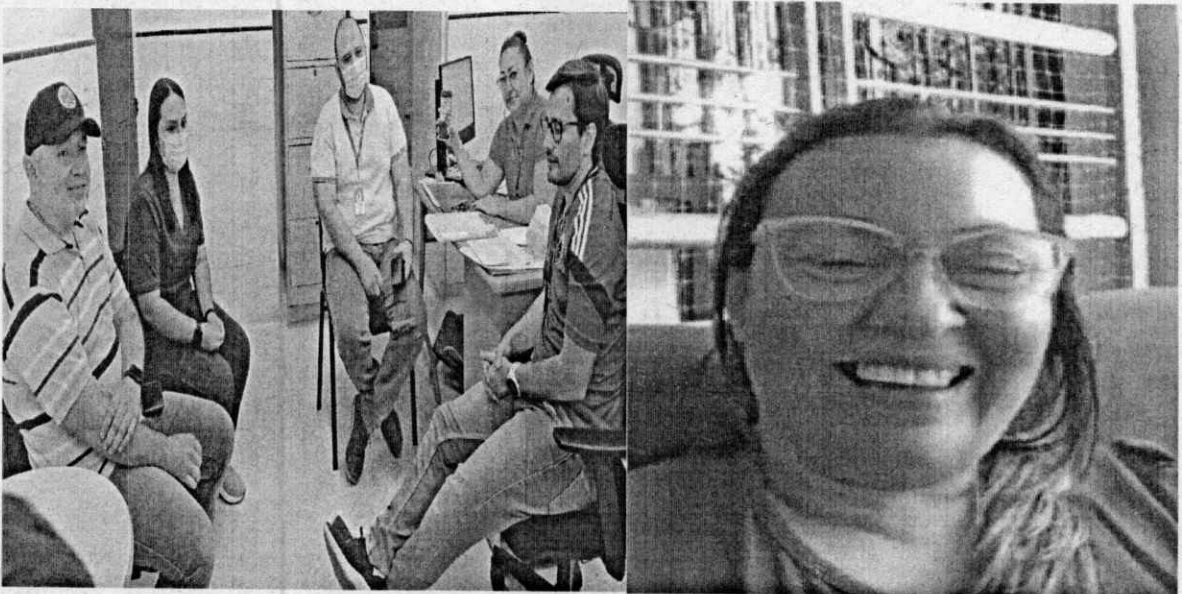
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS
1. Se solicita un televisor para el área de Urgencias con el fin de informar a la comunidad y los usuarios del Portafolio de Servicios que ofrecemos a través de la pantalla ya que es de gran ilustración.
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 25 DE ABRIL DE 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
ZULY IBARRA	60345073	3134994402	
GIOVANNY RINCON BARON	88223383	3114982283	
DAVID EDUARDO FAJARDO GRANADOS	1022304459	3002133594	
YULIETH CONTRERAS	1193235705	3222699538	
LUIS CARLOS GONZALEZ	1090412018	3222154648	
NUBIA ELSY BECERRA GARCIA	60355606	3145220305	

ADJUNTO EVIDENCIA FOTOGRAFICA



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

FECHA:	26/03/2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	3:40 pm	HORA FINALIZACIÓN:	5:00 pm
UBA/IPS:	UNIDAD BÁSICA PUENTE BARCO LEONES		

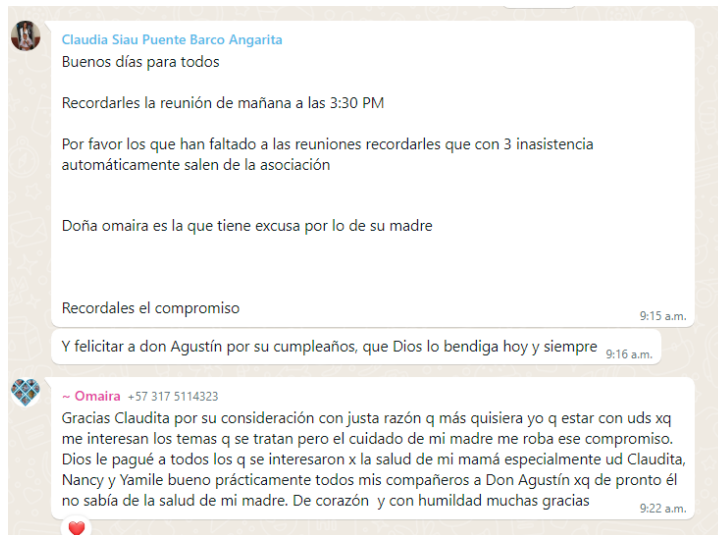
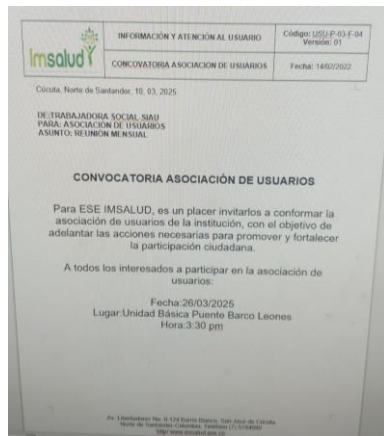
Objetivo de la reunión:	Realizar reunión de asociación de usuarios en el mes de marzo enfatizando sobre la participación comunitaria
Agenda	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de Convocatoria. 4. Estrategias para vincular nuevos 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. Preposiciones y varios. 9. evidencia fotográfica. 	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Siendo las 3:40 pm del día 26 de marzo del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la UBA PUENTE BARCO LEONES con el siguiente orden del día.</p> <p>1. Llamado a lista</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma Nancy Uribe • José Agustín Araque • Yamile Navarro • Jorge Fuentes • Candy Caicedo • Claudia Angarita <p>En la reunión no pudo asistir la señora Omaira Marquéz por motivo de salud de su madre que se encuentra hospitalizada.</p> <p>2.Lectura y aprobación del acta anterior.</p>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


Se dio lectura del acta anterior en el cual quedo como compromiso incentivar más usuarios a la asociación se ha hecho la gestión pero no vinieron a la reunión.

3. Medios de Convocatoria.



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

En las charlas educativas se ha mencionado la importancia de pertenecer a la asociación, sin embargo se les solicito a la asociación de usuarios enviarnos los datos de lo ediles de las comunas cercanas para así tener la asociación más solida.

	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

Sin embargo estos son los datos que dejaron los usuarios para pertenecer a la asociación y el cual no pudieron asistir.

- Sandra Patricia Martinez Pérez 3134389634
- Denis Herlinda Vargas 3005202652
- Yaneth Jaimes 3146542351

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

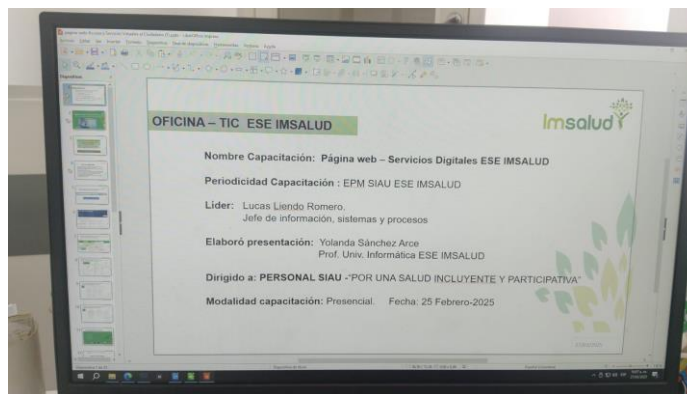
Se socializo los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

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

En el mes anterior por parte de los usuarios pertenecientes a las asociación no hubo sugerencias, lo que se plasmó fueron las sugerencias de la unidad de los usuarios hacia la prestación del servicio, este mes se ha notificado solo 1 queja hacia el Dr. Estrada por su falta de respeto con el paciente.

7. capacitación página web -servicios digitales ESE IMSALUD

Se dio a tratar un nuevo tema para los usuarios de la asociación para que tengan conocimiento sobre las plataformas y servicios que maneja la ESE IMSALUD y que por medio de ellos pueden gestionar sus citas, descargar laboratorios e imágenes diagnosticas y sobre todo comunicarse con la oficina SIAU de manera telefónica, siendo así que ellos sean replicadores de esta información para los demás usuarios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Propositiones y varios.

Siendo así en la reunión hizo participe el señor Jorge Fuentes el cual es interprete de lenguaje de señas para que los usuarios de la asociación también hagan parte de IMSALUD INCLUYENTE, así mismo se reflejaron solicitudes las cuales fueron:

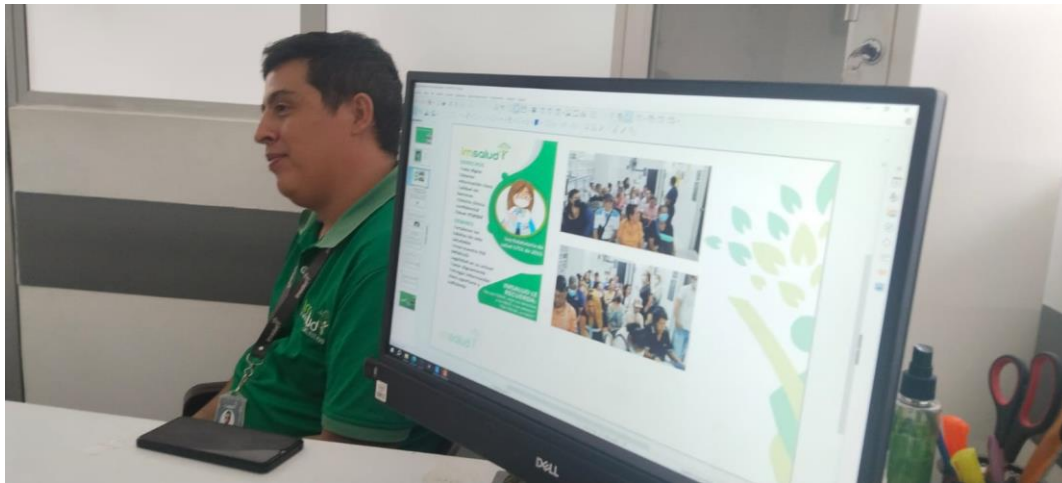
- Los usuarios del programa de HTA no sean citados a la misma hora porque se ha evidenciado que todos llegan a la misma hora y se enojan por tanta espera.


Se coloca como solicitud ya que la usuaria Yamile Navarro de la Asociación evidenció esa inquietud el día que vino a su cita de control y los usuarios le manifestaron la inconformidad ya que todos estaban citados a la misma hora y tenían que esperar horas para ser atendidos.

9. Evidencia fotográfica.



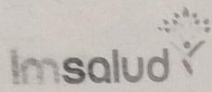
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
<p>En el desarrollo de la reunión se dio temas de interés general para los usuarios y que puedan ser replicadores de esa información, así mismo se les dejó como compromiso recordar los deberes y derechos para la próxima reunión y así puedan brindar también una orientación adecuada cuando vea que un usuario tengan desconocimientos de ellos.</p>	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	21 de Abril del 2025

**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO****Código: USU-P-03-F-04**
Versión: 04**ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS****Fecha: 26/11/2024****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
Andy S. Cambo	60364461	3219300596	Andy S. Cambo
Yaciel Gromo	37249865	3045736307	Yaciel Gromo
Norma Banchens	60325610	3115118509	Norma Banchens
Jose Agustin Araya	13259721	3115231198	Jose Agustin Araya
Claudio Angaita	1005068612	3202432669	Claudio Angaita
Jorge E Fuentes	88274293	3144382670	Jorge E Fuentes

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