FECHA:	**7 DE MAYO**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

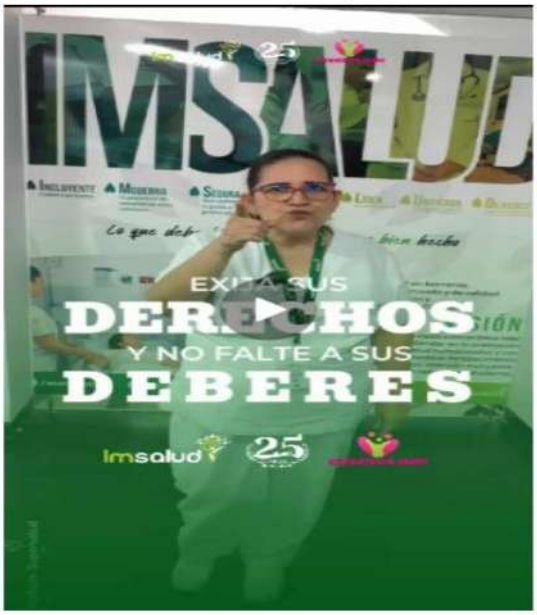
Siendo las 02:00 pm del 7 de mayos del 2025, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS OSPINA PEREZ en articulación con todas las asociaciones de usuarios de las UBA comuneros y se desarrollara el siguiente orden:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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





Esta sección estuvo encargada por parte de Carla Marcuchi quien es la encargada de la política de humanización

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

se habló del buzón de sugerencias, donde el promotor SIAU, les explica que el buzón es una herramienta de comunicación, utilizado por nuestra empresa para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, iniciativas y felicitaciones de nuestro usuario. Aclarando que no tienen que tener miedo a la hora de colocar una sugerencia ya que es una propuesta o recomendación general que presenta el usuario para mejorar el servicio que prestan las instituciones, también se les dijo que la única persona que abre el buzón es el promotor siau, el buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos.

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 medio de la respiración, teniendo en cuenta que vienen usuarios adultos mayores, gestantes y niños.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Se les explica la incidencia de los PQRSSDF del mes de marzo del informe 2025 con el objetivo de analizar el impacto de la cantidad de solicitudes recibidas, el porcentaje que le corresponde a cada dependencia y las acciones de mejorar que se toman, para la calidad del servicio del usuario de las IPS de la ESE IMSALUD
3. se realiza la invitación de la redención de cuantas a todos los lideres, realizando hincapié de que ellos son actores fundamentales que deben estar presentes en el acto protocolario.



4. Se realiza la participación de la DR. Grecia quien es la encargada de la secretaria de salud y realiza énfasis en la importancia de la participación del usuario en la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Las asociaciones de usuarios juegan un papel fundamental en la mejora de la calidad de los servicios de salud y en la defensa de los derechos de los usuarios. Al participar activamente en la gestión de la IPS, los usuarios pueden contribuir a la construcción de un sistema de salud más justo y equitativo.

5. Intervención de la ONG AMERICARES sobre el tema de primeros Auxilios Psicológicos. la intervención PAP proporciona información introductoria sobre cómo y cuándo ofrecer primeros auxilios psicológicos a personas afectadas por un evento traumático. Enseña formas de mejorar la atención del proveedor antes, durante y después de un evento traumático. Se aprendió a Cómo tener confianza en momentos de crisis, sabiendo que estás educado y preparado para satisfacer las necesidades urgentes de aquellos que buscan tu asistencia y orientación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



6. Se realizó la invitación a las asociaciones para la participación de capacitaciones que serán brindadas por la secretaria de salud.



CAPACITACIÓN PARA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE UBA - IPS

CONVOCA:

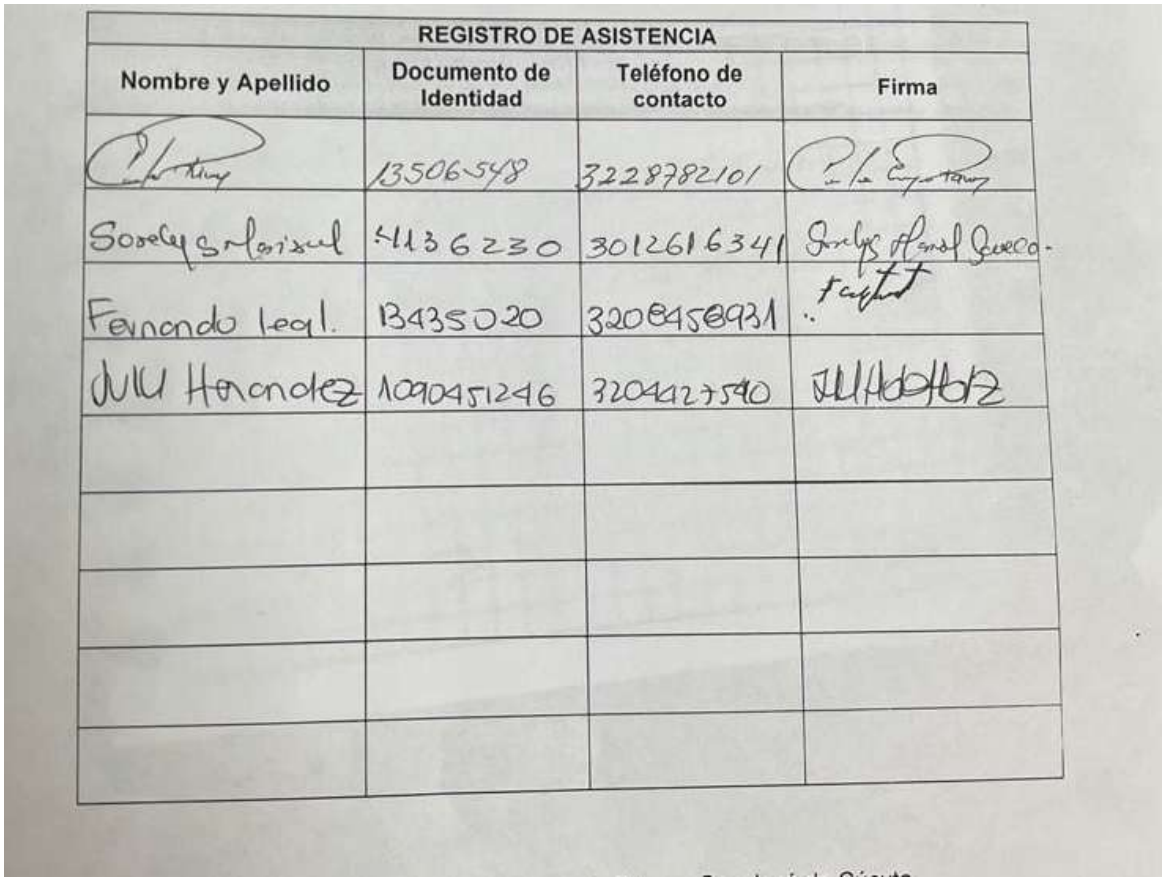
SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL

FECHA: Jueves, 08 de Mayo de 2025 **HORA:** 2:00 pm **LUGAR:** UBA COMUNEROS	Comprendemos los desplazamientos de los Usuarios. Por favor, motivarlos. Promotores deben asistir para firma del acta.	**FECHA:** Jueves, 22 de Mayo de 2025 **HORA:** 2:00 pm **LUGAR:** UBA LA LIBERTAD
UBA COMUNEROS IPS AEROPUERTO IPS TOLEDO PLATA IPS OSPINA PÉREZ IPS SEVILLA IPS CLARET		UBA LA LIBERTAD IPS SANTA ANA IPS SAN MARTÍN IPS BOCONÓ IPS SAN MATEO IPS SAN LUIS

Por favor, informar a las asociaciones de usuarios para que se programen con tiempo. La capacitación será válida como reunión mensual del mes de Mayo de 2025.

Gracias.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**27 DE Junio 2025**



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
	13506548	3228782101	
Sorelys Marisol	41136230	3012616341	
Fernando Leal.	13435020	3209458931	
JULI Hernandez	1090451246	3204427590	

FECHA:	**26 DE MAYO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:10 PM**
UBA/IPS:	**UBA POLICLÍNICO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la UBA POLICLÍNICO siendo las 2:00 pm con el personal convocado.
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

Queremos subrayar que **los miembros de nuestra asociación son de suma importancia para la ESE IMSALUD**. Su dedicación, aportes y participación activa son vitales para alcanzar nuestros objetivos compartidos y fortalecer el impacto de la institución en Cúcuta. Por esta razón, estamos en una **búsqueda constante y entusiasta para dar la bienvenida a más individuos a nuestro grupo**, enriqueciendo continuamente nuestra diversa comunidad con nuevas perspectivas y talentos. Hoy marca un hito emocionante al **dar la bienvenida oficial a seis nuevos miembros** que, sin duda, contribuirán significativamente a nuestros esfuerzos colectivos: María Elcida Parra, Álvaro Delgado, Laura Mariela, Ana Rincón, María Merehan y Aliz Cecilia.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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

Recalcando por parte de la oficina de SIAU los **DEBERES Y DERECHOS** y nuestro **PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD.**
Se hace saber la responsabilidad que tienen como miembros de la asociación de Usuarios y a la cual pertenecen para participar en eventos cuando se requiera ya que es compromiso de todos.

Se le recuerda a la asociación que si presentan ausencias con tres reuniones faltantes; concurrentes serán excluidos de la asociación.
Se hacen presentes, dos representantes de la asociación de cinco (5) por lo tanto NO hay quorum.

Se expone que el trabajo de la Asociación, es como base fundamental, ser voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.
Con el objetivo de brindar información ante los representantes de la Asociación de Usuarios se reitera la información de los Derechos y Deberes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DERECHOS

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

DEBERES

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

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

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

En nuestro portafolio de servicios contamos con Sala de rayos X, Hospitalización, Urgencias, Laboratorios y la mejor atención por parte de nuestro personal desde nuestro Coordinador, jefe el Doctor **DAVID EDUARDO FAJARDO GRANADOS** encargado del buen manejo de la UBA POLICLINICO para brindar la atención que los usuarios; desde el generador de servicios generales, Guardas de Seguridad, Personal Médico, Personal de Enfermería y SIAU (Servicio Inmediato de Atención al Usuario) del cual informa y orienta.

:

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

Imsalud

MISIÓN

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

VISIÓN

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

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



EJES DE ACREDITACIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

La **Oficina de Información y Atención al Usuario** es la encargada de elaborar el informe de gestión y seguimiento de las PQRSDF. Sus funciones incluyen recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, así como hacer seguimiento y control del trámite y las respuestas de las dependencias de IMSALUD. Esto nos permite identificar necesidades y

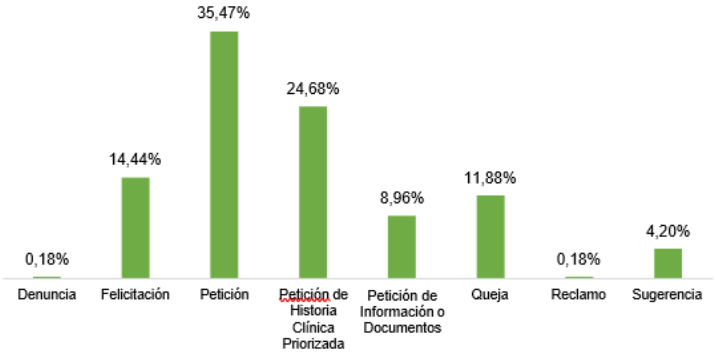
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

oportunidades de mejora en la atención, y visibilizar la información sobre los trámites y servicios institucionales cuando los usuarios presentan inconformidades.

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

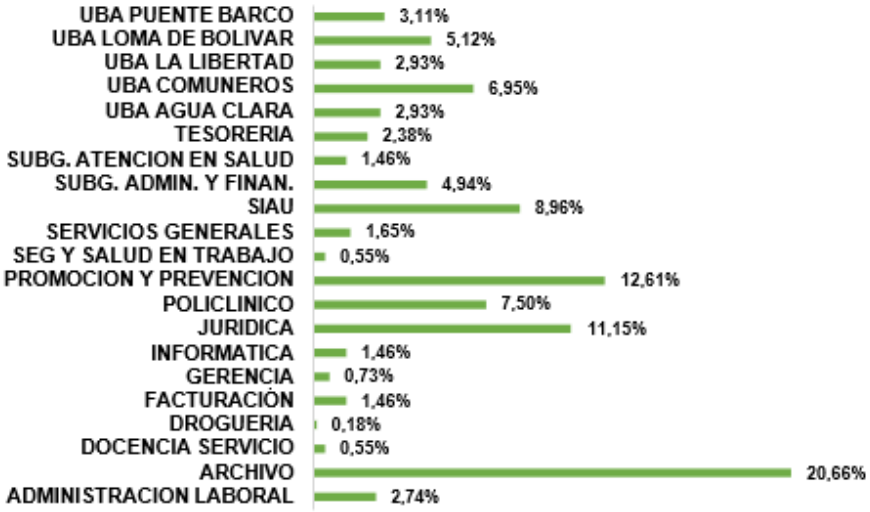
Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Porcentaje de PQRSDF por dependencia

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El Policlínico también aparece con un peso relevante (41 radicados, 7,50 %), seguido de la UBA Comuneros (38 radicados, 6,95 %) y la UBA Loma de Bolívar (28 radicados, 5,12 %), pues cuando se suman, las unidades básicas de atención representan poco más del 20 % de la carga global, lo que subraya la importancia de fortalecer los procesos de

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

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

Dependencia	Dentro de términos de Ley				Fuera de términos de ley			
	Febrero		Marzo		Febrero		Marzo	
ADMINISTRACION LABORAL	26	1,61%	14	0,87%	1	0,06%	1	0,06%
ARCHIVO	230	14,26%	3	0,19%	14	0,87%	110	6,82%
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CONTABILIDAD	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DOCENCIA SERVICIO	1	0,06%	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%
DROGUERIA	1	0,06%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%
FACTURACION	3	0,19%	8	0,50%	0	0,00%	0	0,00%
GERENCIA	2	0,12%	4	0,25%	0	0,00%	0	0,00%
INFORMATICA	1	0,06%	8	0,50%	0	0,00%	0	0,00%
JURIDICA	42	2,60%	39	2,42%	8	0,50%	22	1,36%
PLANEACION	1	0,06%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%
POLICLINICO	29	1,80%	41	2,54%	0	0,00%	0	0,00%
PROMOCION Y PREVENCION	30	1,86%	69	4,28%	4	0,25%	0	0,00%
SEG Y SALUD EN TRABAJO	2	0,12%	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%
SERVICIOS GENERALES	3	0,19%	9	0,56%	0	0,00%	0	0,00%
SIAU	23	1,43%	48	2,98%	5	0,31%	1	0,06%

respuesta en los puntos de contacto directo con la comunidad.

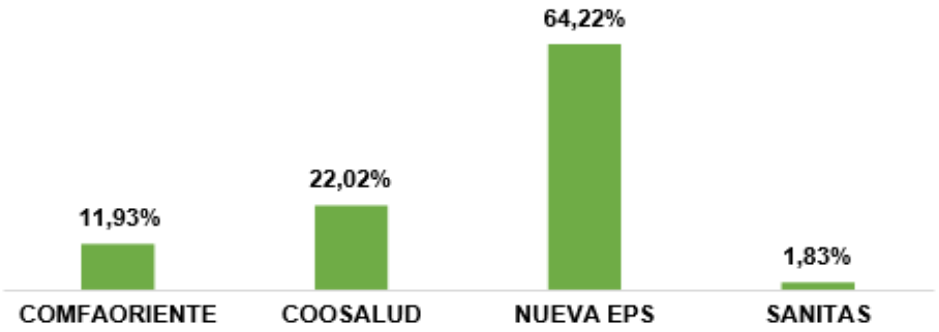
El análisis posterior permitió identificar una causa de fondo gran parte de esas respuestas tardías correspondían a solicitudes de historia clínica priorizada que se tipificaron erróneamente como peticiones de historia clínica “general”, lo que llevo a que al aplicarles el plazo de tres días hábiles (válido para la historia clínica ordinaria) en lugar de las 48 horas que exige la normativa para la modalidad priorizada, el sistema de seguimiento emitió alertas fuera de tiempo y los expedientes se computaron extemporáneamente.

El análisis posterior permitió identificar una causa de fondo gran parte de esas respuestas tardías correspondían a solicitudes de historia clínica priorizada que se tipificaron erróneamente como peticiones de historia clínica “general”, lo que llevo a que al aplicarles el plazo de tres días hábiles (válido para la historia clínica ordinaria) en lugar de las 48 horas que exige la normativa para la modalidad priorizada, el sistema de seguimiento emitió alertas fuera de tiempo y los expedientes se computaron extemporáneamente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



Las cifras de marzo reflejan una institución que, pese a mantener un volumen de radicados similar al de febrero, vio caer su oportunidad de respuesta de 89,5 % a 75,5 %, este descenso se explica casi por completo en el estallido de mora del Área de Archivo, que pasó de 14 a 110 actuaciones vencidas y se convirtió en el origen de 4 de cada 5 retrasos del mes. La situación se agravó por la tipificación errada de varias historias clínicas priorizadas como solicitudes ordinarias, lo que dilató las alertas y multiplicó el rezago, en contraste, la mayoría de dependencias logró corregir sus tiempos y algunas, como Subgerencia Administrativa y Financiera o las UBAs, eliminaron totalmente los incumplimientos que arrastraban.

Al revisar la voz del usuario, el correo electrónico siguió siendo la puerta de entrada dominante y, a la vez, el canal donde más se ejerció el derecho de petición, especialmente para historias clínicas priorizadas, el buzón físico, lejos de volverse marginal, agrupó la mayor parte de las felicitaciones y casi la quinta parte de todas las quejas, prueba de que el formato tradicional sigue vigente. La atención presencial resultó ser la válvula para las inconformidades más sensibles pues allí se presentó la única denuncia del mes y un número significativo de quejas frente a las demás vías. Finalmente, la ventanilla web permanece subutilizada, lo que representa una oportunidad perdida para diversificar la recepción y obtener datos normalizados desde el origen.

En la E.S.E. IMSALUD, implementamos un marco regulatorio para la gestión de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)**, garantizando

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

una atención eficiente, eficaz, oportuna, objetiva, consistente e imparcial. Además, priorizamos las comunicaciones importantes, especialmente las de la población vulnerable de San José de Cúcuta, incluyendo la zona rural.

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

Recientemente, se socializó el informe periódico de incidencias de PQRSDF de marzo de 2025. El análisis reveló que los **trámites administrativos** son la principal causa de fricción, explicando casi la mitad de las PQRSDF. Los asuntos de **aseguramiento** ocupan el segundo lugar, lo que subraya la necesidad de mejorar la interlocución con EPS como Nueva EPS y Coosalud, donde se concentraron la mayoría de las inconformidades. En materia **asistencial**, los reclamos por procesos y talento humano suman más de un tercio de los casos, advirtiendo la importancia de reforzar rutas clínicas, la formación en trato humanizado y la disponibilidad de personal. Aunque escasas, las quejas por **infraestructura física** son una alerta temprana para la habilitación de servicios y no deben minimizarse.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
1. Promover los trámites y servicios de la E.S.E IMSALUD. 2. Implementar el uso de un filtro de agua para los usuarios en el área de urgencias. 3. Implementar línea de llamadas telefónicas para solicitud de citas, para población adulto mayor.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25 DE JUNIO DE 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sandra milena Perez Ocello	1090505095	3172206568	Sandra P.
Maria Elcida parra	60293001	3027923952	Maria E parra
Alvaro Delgado	13'466718	3203407068	
Giovanny Duncan	88223383	3114982283	
Laura Daniela Diaz	60 342715	313 · 2312515	Laura Diaz D.
Ana Mo. Rincon B.	37247042	3212865040	Ana M. Rincon
Maria L. Merchan	60282347	3104869165	
Alix Cecilia Ardila Ruiz	60.344325	3228812841	
Leidy Daniela Forero	1090.179.435.	3123595439	
Yulieth Contreras	1193238708	3227699538	Yulieth C.

Powered by CamScanner

ANEXOS

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




REDMI NOTE 13
29/05/2025 14:42


REDMI NOTE 13
29/05/2025 14:42

FECHA:	**07 DE MAYO DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:30 PM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 02:00 pm del día 07 de mayo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Comuneros con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista, para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 2 integrantes, la señora María Villamizar y la señora Carmen Laguado.

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



A. Se le explica a la asociación de usuarios detalladamente cada derecho y cada deber por la referente en humanización Carla marcuchi, mediante un video educativo.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

B. Se explica informe de incidencia de PQRSDF MES DE MARZO DEL 2025 INFORME DE 12 PAGINAS CON SU OBJETIVO: (Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes).

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	30	**Mes**	04	**Año**	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO VIGENCIA 2025
NÚMERO DEL INFORME	03
OBJETIVO	Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes
DIRIGIDO A	JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA **Gerente E.SE IMSALUD** VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS **Subgerente De Atención En Salud** ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN **Subgerente Administrativo y Financiero** **JEFES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD** **COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS**

Contenido:

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

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

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

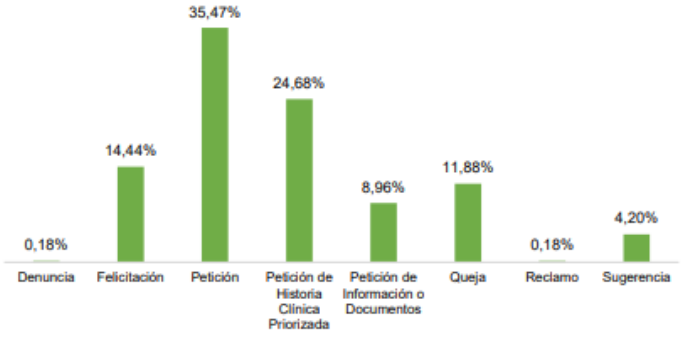
Página 1 de 12

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

Durante el mes de marzo de 2025 la ESE IMSALUD recibió 547 radicados a través de su sistema PQRSDF, volumen que ya anticipa una presión operativa considerable para los equipos de atención, este panorama muestra un claro predominio de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 194 (35,47 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 135 (24,68 %) y las peticiones de información o documentos 49 (8,96 %). En conjunto, cerca de siete de cada diez radicados corresponden al ejercicio del derecho fundamental de petición, lo que evidencia que la ciudadanía acude al sistema más para acceder a datos clínicos y administrativos que para manifestar inconformidades.

El reconocimiento positivo también tiene un peso apreciable pues se registraron 79 felicitaciones (14,44 %), cifra que sugiere experiencias satisfactorias en diversos servicios, por lo tanto, el identificar las dependencias y profesionales mencionados permitiría capitalizar buenas prácticas y convertirlas en estándares institucionales. Por su parte, los radicados asociados a inconformidades 65 quejas, 1 reclamo y 1 denuncia, para un total de 67 radicados representan apenas el 12,24 %, aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no abordarse con celeridad y retroalimentación efectiva, pondría en riesgo la confianza de los usuarios.

Las peticiones de historia clínica priorizada merecen especial vigilancia pues la normativa exige respuesta en 48 horas y su peso relativo (uno de cada cuatro radicados) hace que cualquier retraso

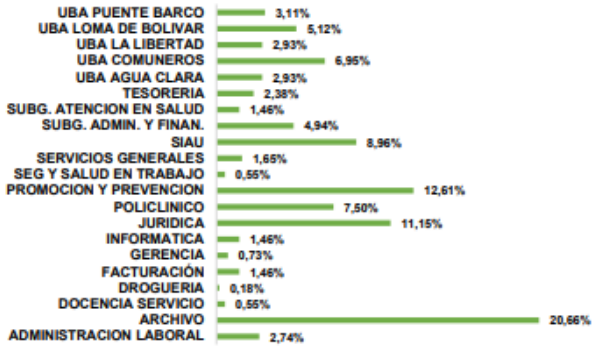
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

impacte los indicadores globales de cumplimiento. En contraste, las denuncias y reclamos, aunque escasos, deben investigarse a fondo porque suelen vincularse a posibles eventos adversos o fallas éticas, y con relación a las 23 sugerencias recibidas (4,20 %) constituyen material valioso para la mejora continua y conviene canalizarlas hacia los comités de calidad para que deriven en ajustes concretos.

Para resaltar, se destaca que el mes de marzo dibuja a IMSALUD ante un escenario dominado por la demanda legítima de información, con niveles moderados de inconformidad y un aporte significativo de reconocimiento positivo.

Porcentaje de PQRSDF por dependencia

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



Fuente de elaboración propia

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

C. Se cuenta con el acompañamiento de Edwin Cepeda profesional de la oficina principal del SIAU, quien realiza seguimiento a las asociaciones de usuarios.

D. Se entrega invitación virtual a las integrantes que hicieron presencia y por otro lado por medio del grupo de WhatsApp sobre la rendición de cuentas vigencia 2024 “Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho”



E. 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.

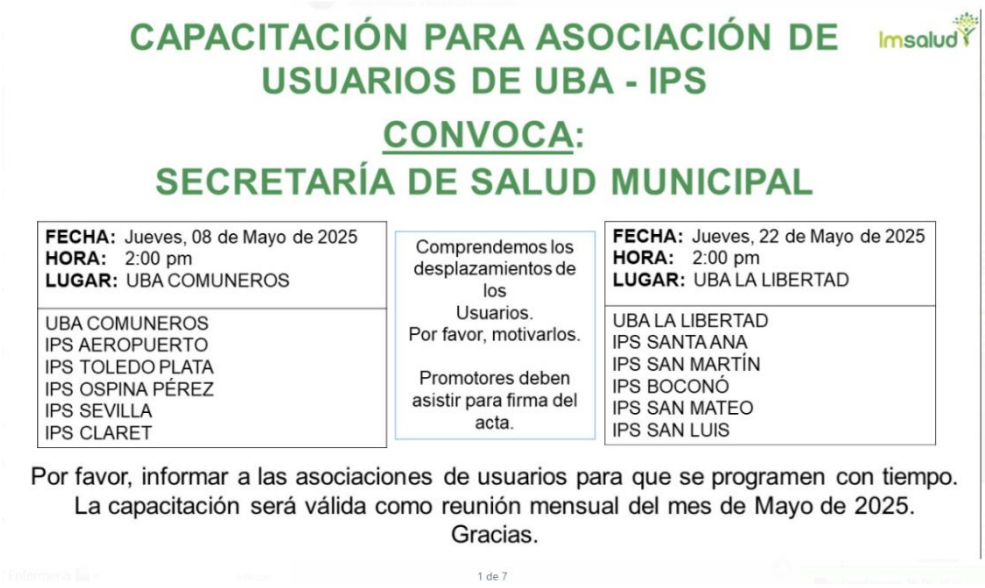
F. Intervención de la secretaria de salud Dra. Grecia realiza énfasis sobre la participación social en salud.

G. Intervención de Americares sobre primeros auxilios psicológicos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

H. Se realizó la invitación a las asociaciones de usuarios de la UBA Comuneros para que hicieran participe en la capacitación programada por la secretaria de salud.



CAPACITACIÓN PARA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE UBA - IPS

Imsalud

CONVOCA:

SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL

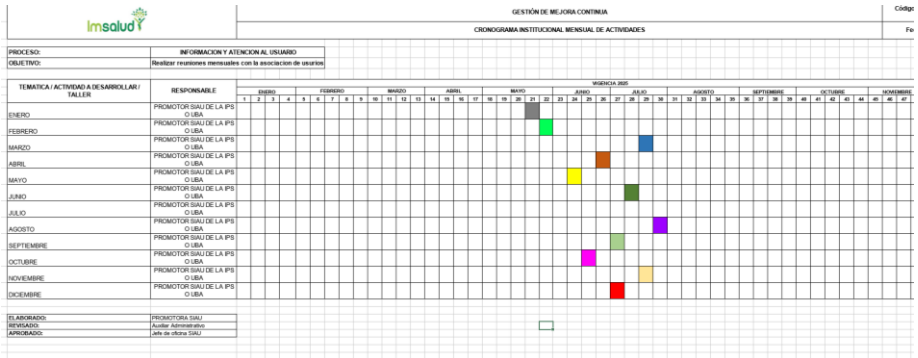
FECHA: Jueves, 08 de Mayo de 2025 **HORA:** 2:00 pm **LUGAR:** UBA COMUNEROS	Comprendemos los desplazamientos de los Usuarios. Por favor, motivarlos. Promotores deben asistir para firma del acta.	**FECHA:** Jueves, 22 de Mayo de 2025 **HORA:** 2:00 pm **LUGAR:** UBA LA LIBERTAD
UBA COMUNEROS IPS AEROPUERTO IPS TOLEDO PLATA IPS OSPINA PÉREZ IPS SEVILLA IPS CLARET		UBA LA LIBERTAD IPS SANTA ANA IPS SAN MARTÍN IPS BOCONÓ IPS SAN MATEO IPS SAN LUIS

Por favor, informar a las asociaciones de usuarios para que se programen con tiempo. La capacitación será válida como reunión mensual del mes de Mayo de 2025. Gracias.

1 de 7

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

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



Imsalud — GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA — CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8.Evidencia fotográfica



Intervención Americares



Intervención Secretaria de Salud



Miembros de Asociación de Usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Se dio por terminada la reunión, siendo las 05:30 PM

PROPOSICIONES Y VARIOS	
No se presentaron proposiciones y varios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa 28/06/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Maria Hayde Villamizar	60398813	3059365199	Maria Haydi Villamizar
Heiro Ximena Pacheco	1005016055	3113810965	
Limerlagado garcia	60353174	3137082561	Limerlagado
Diana Maria Rojas	1090517901	3183832553	Diana Rojas.

FECHA:	**16-05-25**	**-ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**4pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:30pm**
UBA/IPS:	**BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

1. Llamado a lista

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes asociados:

*Helena Rojas.
* Ofelia Sierra.
* Gladys Labarca.
* Nayibe de Martinez.
* Claudia Patricia Rodríguez
*.Doris Rojas

2. Lectura y aprobación del acta anterior

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

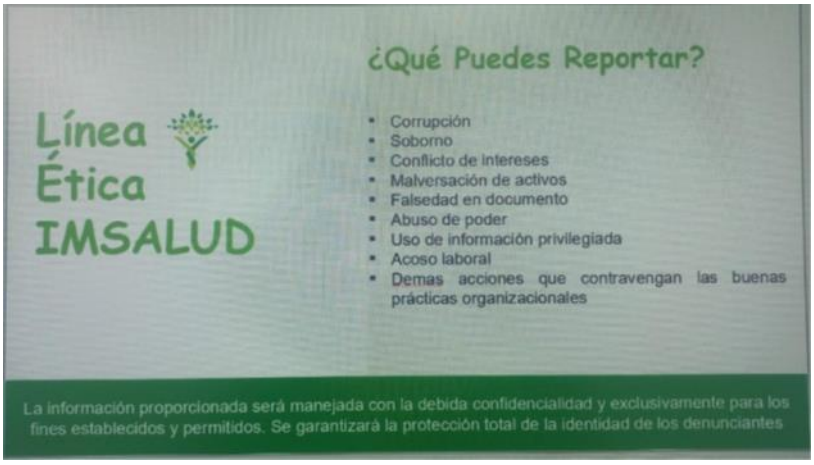


En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizo un recordatorio de todos los servicios que ofrece Imsalud, tanto en las unidades básicas, como en las 37 Ips en funcionamiento en Cúcuta y sus zonas rurales.
Así como temas de interés en el sistema de seguridad social como son la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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

irregularidades relacionadas con corrupción, fraude o soborno.







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



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

SOLICITUD DE CITAS :

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

RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIOS SOLICITUD

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

 Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad

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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





6. Informe de seguimiento a compromisos

Se ha venido evidenciando el cumplimiento de algunas solicitudes, teniendo la 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

cumplimiento de las metas propuestas en cada Ips.
Se realiza socialización a los seguimientos de pqrsdf d e la ips Belisario en el mes de Mayo Hasta el momento no hay PQRSDF

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

- Se Resibio vicita de la Secretaria de Salud a Cargo de la Profesional Deisy Villamil quien aplico una ficha a la Señora Doris Rojas

PROPOSICIONES Y VARIOS

- Más Facilidad para asignar citas medicas
- Colocar un citofono en facturación
- Colocar una cartelera con la Dirección donde está funcionando la sede de la ips Belisario en la sede donde se está construyendo.

PROPOSICIONES Y VARIOS







PROPOSICIONES Y VARIOS



FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20-06-25**

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

PROPOSICIONES Y VARIOS
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 20-06-25

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Maria Helena Rojas Flórez	27806589	3136954822	M Helena Rojas
Sierra santos Ofelia	7748954138	3274651368	Ofelia Sierra
Nayive de Martinez	3293033	3172630063	Nayive de Martinez
Claudia Patricia Rodriguez Lopez	27819032	3124219482	CLAUDIA ROPRIGUEZ
Doris Medina San	60355564.	3115795481	
Gladys Labarca	60348240	3002657656	Gladys Labarca

FECHA:	**24 DE MAYO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS LOS OLIVOS siendo las 8:00 am con el personal convocado.
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.
Verificando quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

Recalcando por parte de la oficina de SIAU los **DEBERES Y DERECHOS** y nuestro **PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD.**
Se hace saber la responsabilidad que tienen como miembros de la asociación de Usuarios y a la cual pertenecen para participar en eventos cuando se requiera ya que es compromiso de todos.

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Sin compromisos adquiridos en el acta anterior.

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

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

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



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

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

DEBERES

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

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

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

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

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

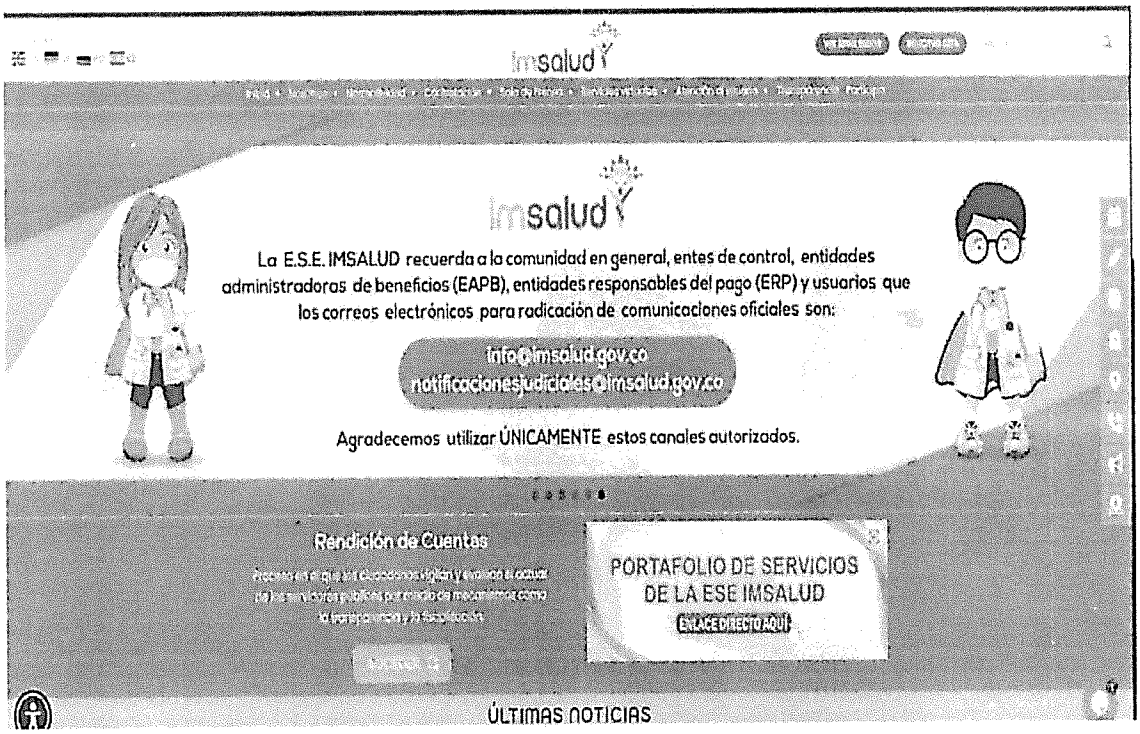
1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



1. INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

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

Imsalud

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

MISIÓN

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

VISIÓN

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

Imsalud

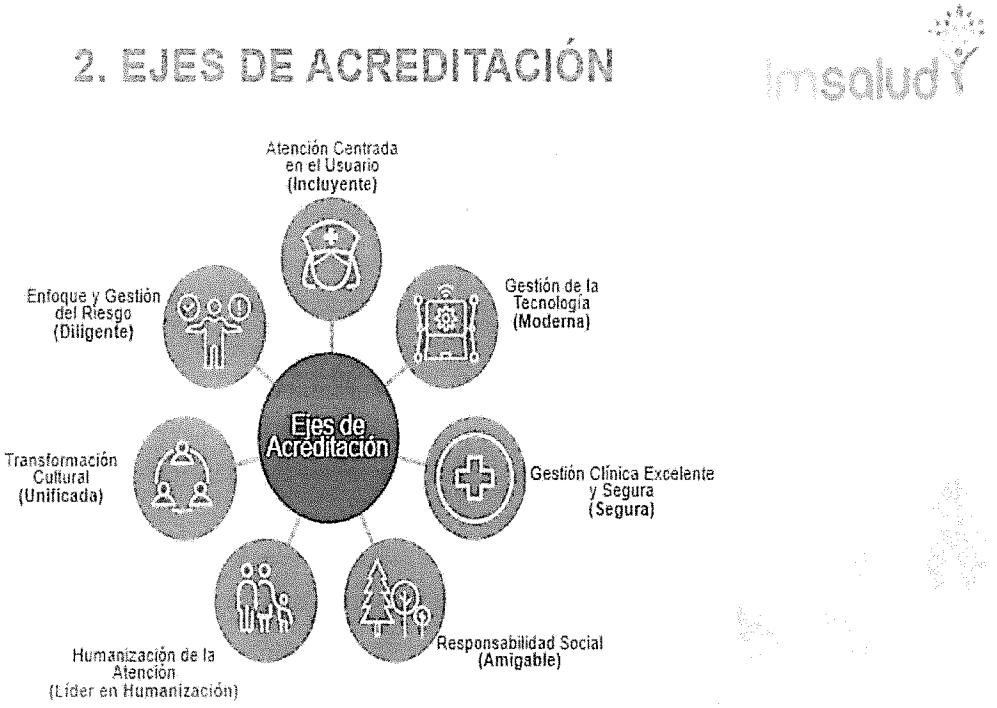
PROPUESTA DE VALOR

2024 - 2027

- **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.
- **[illegible]** — Agilidad y prontitud en lo que se debe hacer.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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 inicitiva se busca dara fortalecimiento al buen servicio de salud para la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



Imsalud Chatcenter EMSITEL

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

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

3. SOCIALIZACIÓN DE LOS PQRSDF

Borrar | Record Count 8 | Informe trimestral de PQRSDF 2024-2025

imsalud

Cantidad PQRSDF por mes

	Mes	Record Count
1.	Marzo	6
2.	febrero	1
3.	enero	1

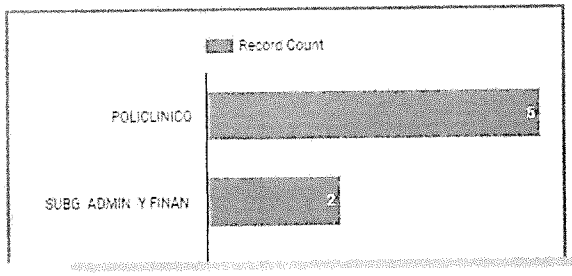
1 - 3 / 3

IPS Y UBAS

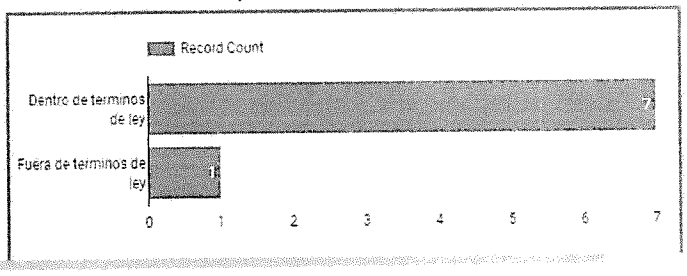
	Nombre Ips	Record Count
18.	IPS LOS OLIVOS	8

1 - 38 / 38

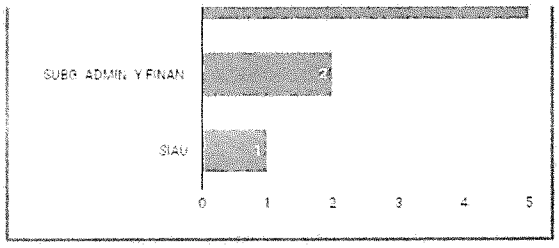
Cantidad PQRSDF por dependendencia



Respuesta en Términos de ley



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

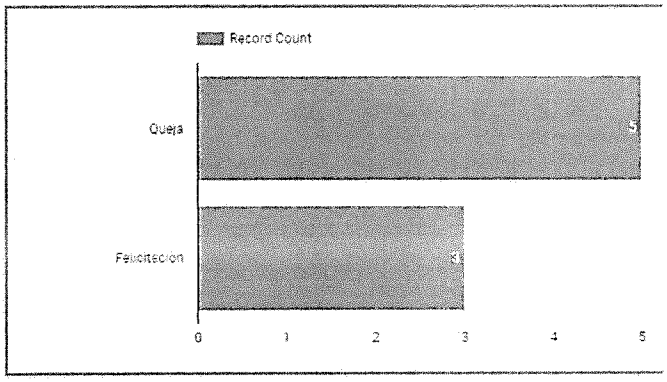




Medio Recepción



Tipo De Documento



DATOS GENERALES

- **Total de registros: 8**
- **MARZO 6**
- **ENERO 1**
- **FEBRERO 1**

TIPO DE DOCUMENTO

- QUEJA 5
- FELICITACIONES 3

MEDIO DE RECEPCIÓN

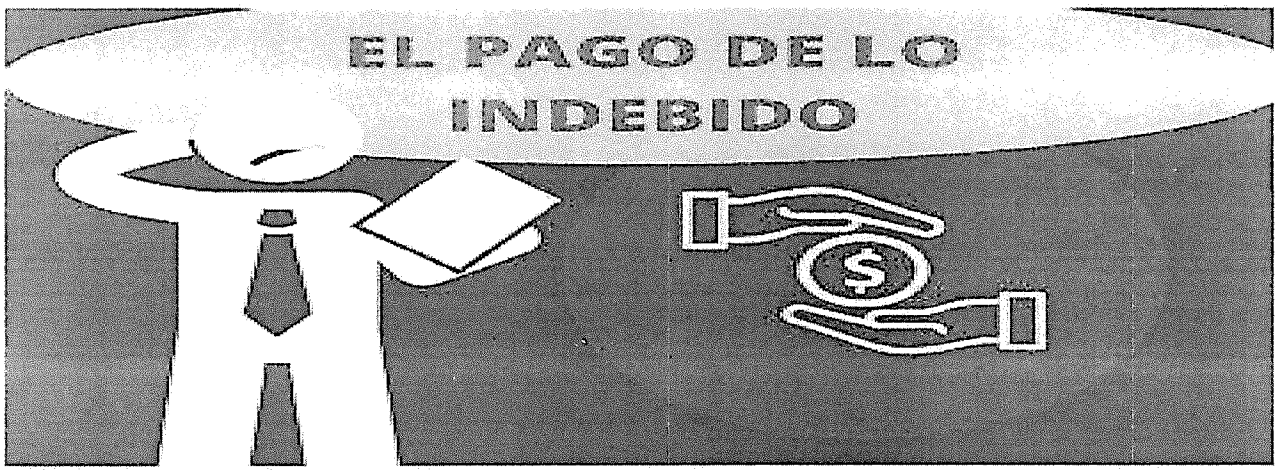
- BUZON DE SUGERENCIAS 5
- PERSONAL 2
- CORREO 1

EL INFORME MUESTRA QUE LA MAYORIA DE LOS REPORTES SE REALIZAN A TRAVES DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS, DONDE TODAS LAS RESPUESTAS SE DIERON DENTRO DEL MARCO LEGAL.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

LINEA ETICA DE COBRO INDEVIDO

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



1. Página Web



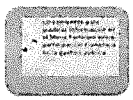
'https://imsalud.tawk.help/article/¿cómo-descargar-los-resultados-de-laboratorio

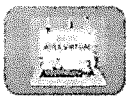
'https://servicios.imsalud.gov.co/Mediweb/login





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





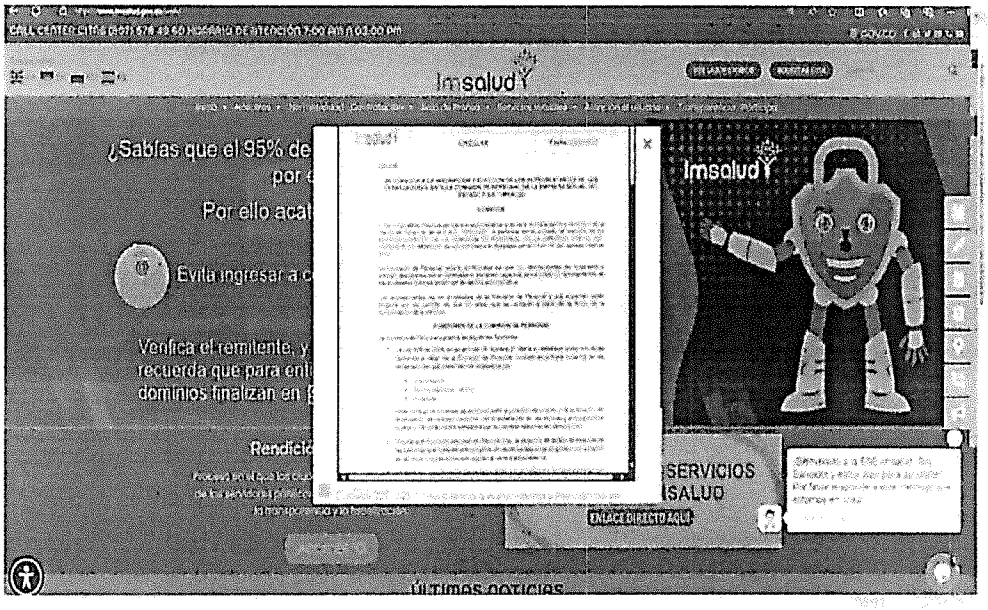
Cursos abiertos para toda la población



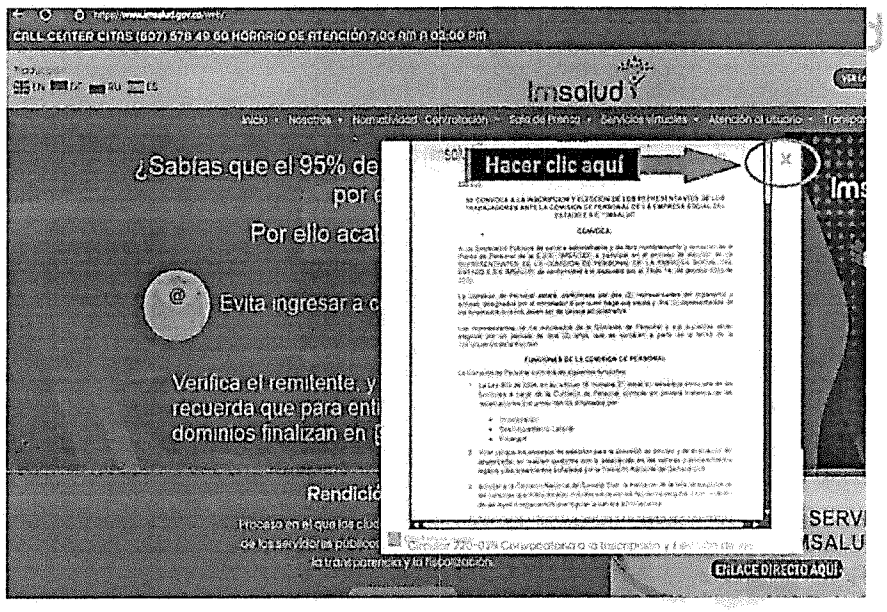
Las PQRS Pueden ser anónimas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

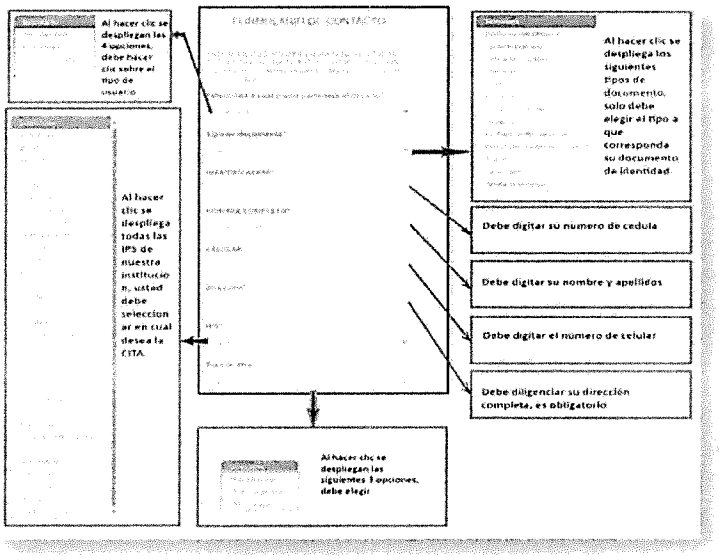


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

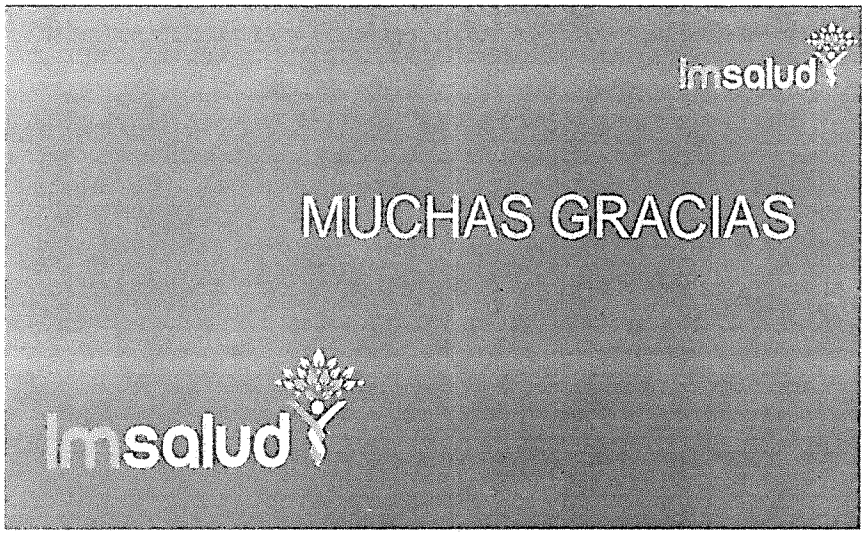
PASO 3. Hacer clic en cualquiera de estas dos opciones, en la parte superior de nuestra web ***Solicitar Citas*** o en la parte derecha en el ICONO ***Solicitud de Citas***



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

1. Se agradece el requerimiento de la mejora en el aseo general, se observan los pisos curtidos y paredes sucias.

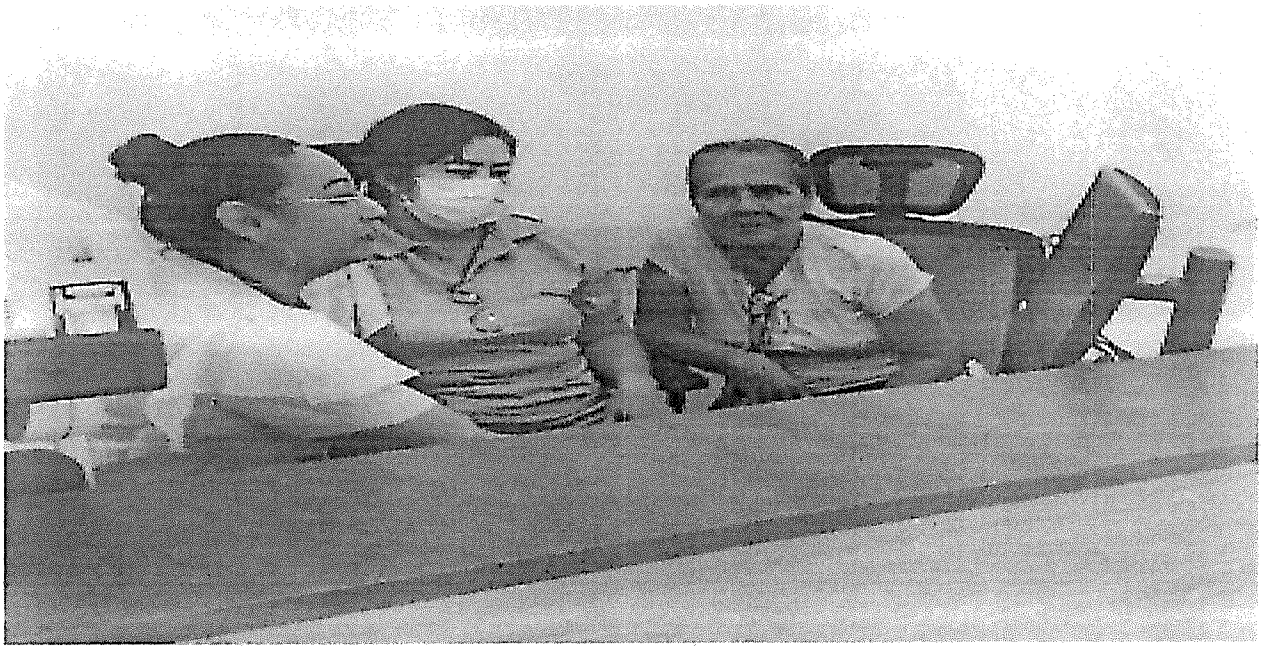
2. Sera posible una carpa para debido a que los usuario se mojan cuando llueve y el sol les afecta en horas de la mañana cuando vienen para los servicios medicos.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21/06/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
ZULY IBARRA	60345073	3134994402	
ALBA LUZ SANTOS RAMIREZ	37227214	3118172437	
BLANCA LUDY RODRIGUEZ DUARTE	60361520	3116749843	





FECHA:	**27 DE MAYO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**9 :00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

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

Agenda

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

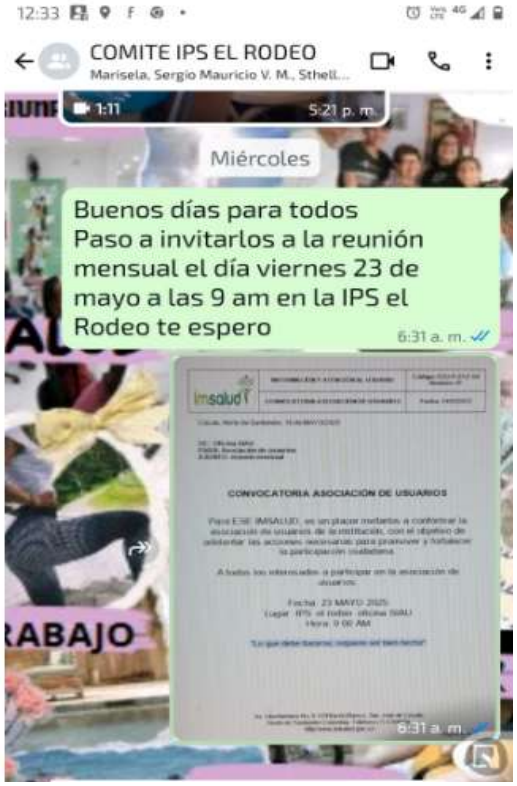
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

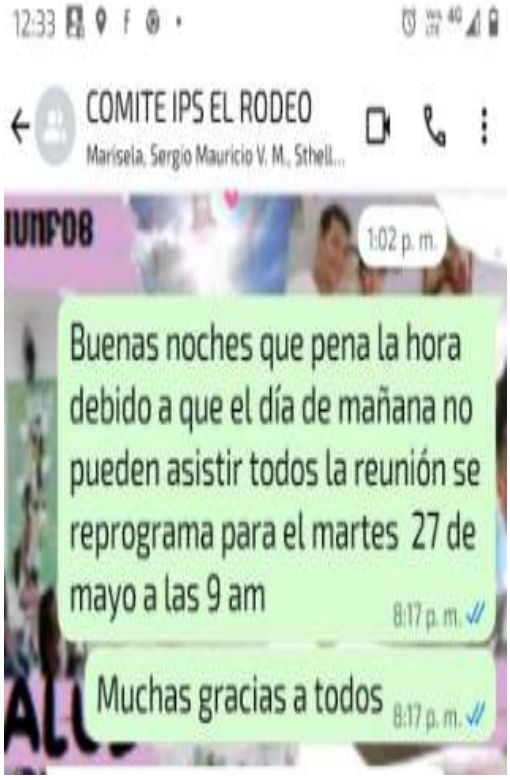
Siendo las 9 am del día 27 de MAYO de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL RODEO con el siguiente orden del día:

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

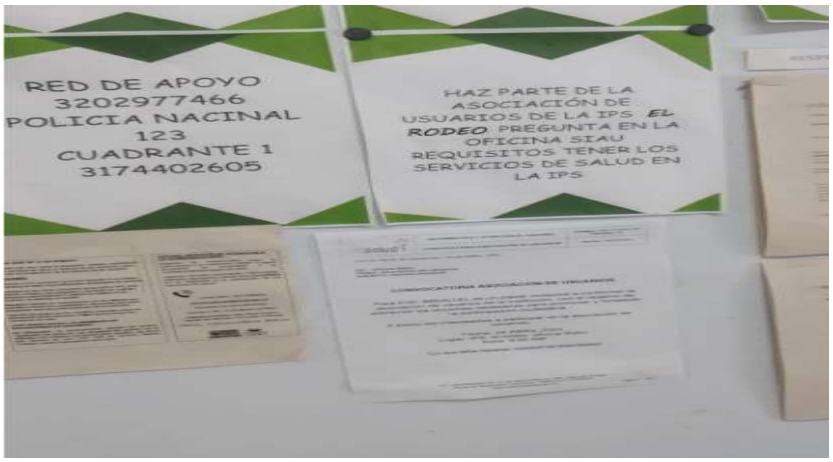
Invitar a nuevos miembros a una Asociación de Usuarios de Servicios de Salud es fundamental para fortalecer la participación y lograr un impacto significativo en la mejora de los servicios. Aquí te presento algunas estrategias y medios efectivos para invitar a nuevos miembros:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



5.Temática Consensuada El propósito de la reunión fue dialogar sobre los servicios proporcionados por la IPS, abordar inquietudes y sugerencias de los usuarios, y establecer acciones para mejorar la calidad del servicio y la experiencia de los pacientes,este mes se les socializo ademas la política de participación social en la salud y los programas de promoción y mantenimiento de la salud

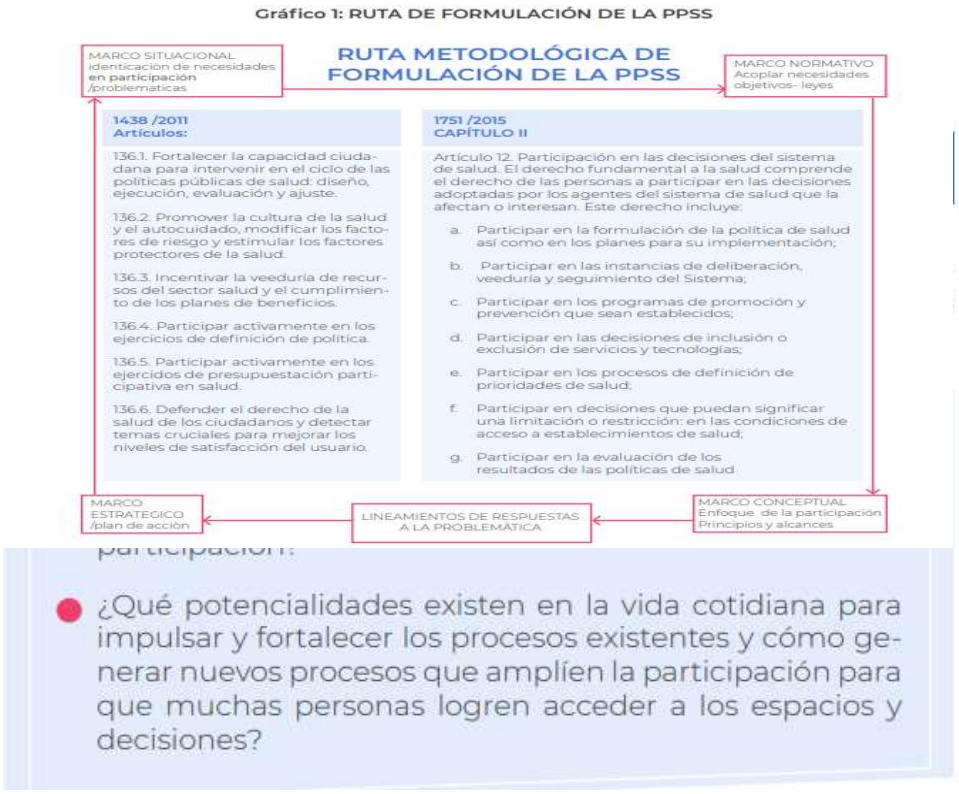
5.1 OBJETIVO DE LA SOCIALIZACIÓN

Socializar con los miembros de la Asociación de Usuarios de la IPS El Rodeo los principales programas de promoción y mantenimiento de la salud, en el marco del enfoque de participación social establecido en la Política de Participación Social en Salud (Resolución 2063 de 2017), fortaleciendo el conocimiento y el empoderamiento comunitario en salud.

A su vez socializar los hallazgos más relevantes del *Informe de Incidencia de PQRSDF – MARZO 2025*, con el fin de promover el análisis institucional sobre la calidad de la atención, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los canales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de atención al usuario.



5.2 Desarrollo de la actividad

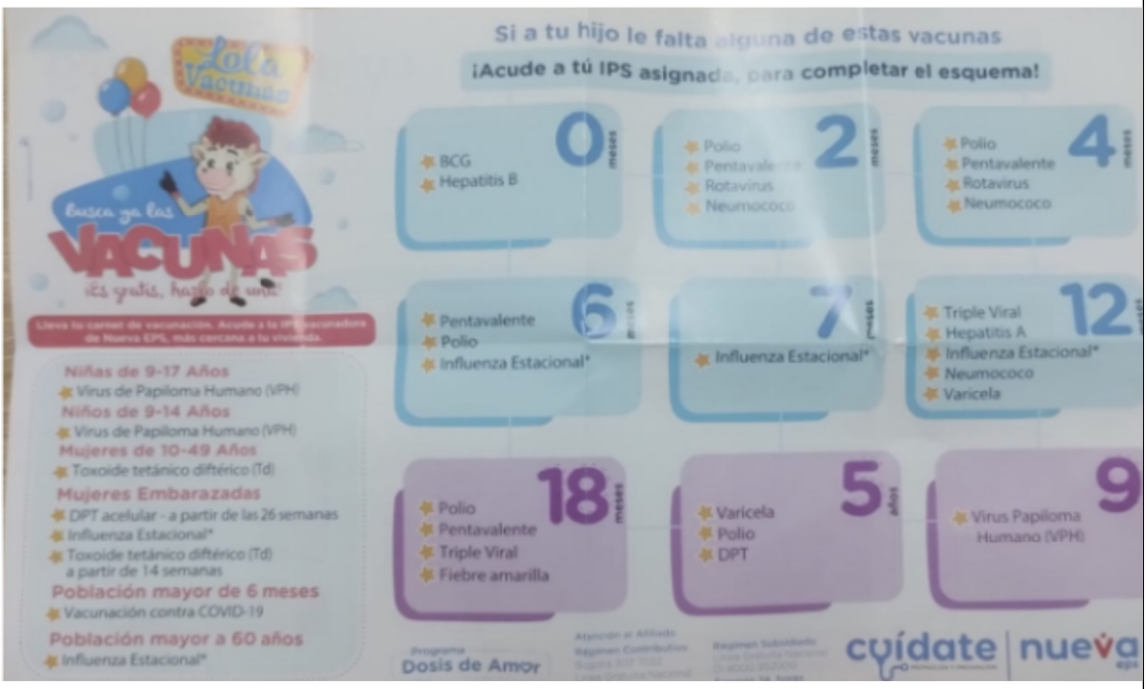
La actividad se llevó a cabo en el espacio asignado por la IPS El Rodeo y contó con la participación activa de los miembros de la Asociación de Usuarios. Se inició con una breve introducción sobre el rol del SIAU y la importancia de la participación ciudadana en salud,también nos acompaño la auxiliar de PAI (VACUNACIÓN) para explicar el esquema de vacunación y con la jefe de enfermería quien nos enseño como realizar un auto examen de mama.

Se presentaron y explicaron los siguientes programas:

- Programa de promoción del autocuidado: dirigido a fomentar hábitos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

saludables (alimentación, ejercicio, higiene, salud mental).



- Salud materno infantil: con énfasis en control prenatal, lactancia materna y vacunación.
- Plan Ampliado de Inmunizaciones (PAI): importancia de la vacunación en todas las etapas de la vida.
- Prevención de enfermedades crónicas: tamizajes para hipertensión, diabetes, salud visual, salud bucal.
- Salud sexual y reproductiva: orientación y acceso a métodos anticonceptivos, educación para jóvenes.
- Salud mental: atención oportuna y estrategias de autocuidado emocional y comunitario.
- Promoción de entornos saludables: campañas de limpieza, prevención del dengue, entre otras.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se emplearon recursos audiovisuales, material impreso y se permitió la intervención y preguntas de los asistentes.

Gráfico 5: CONCEPCIÓN DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN



La participación es un derecho humano, universal, equitativo y transformador.

- Está vinculada de manera integral al derecho a la salud.
- El Estado es garante de este derecho; la ciudadanía es corresponsable

Enfoque de derechos, equidad, solidaridad, autonomía, diversidad, territorialidad, transparencia y corresponsabilidad.

El análisis de las PQRSDF correspondientes al mes de marzo de 2025 evidencia importantes hallazgos para la gestión institucional de la ESE IMSALUD. Aunque el volumen de radicados se mantuvo estable respecto al mes anterior, se registró una disminución preocupante en el cumplimiento de los términos de respuesta, pasando de un 89,5 % en febrero a un 75,5 % en marzo. Este descenso está directamente vinculado a la crisis operativa

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

del área de Archivo, la cual acumuló el 82 % de los incumplimientos por una combinación de saturación de trámites y errores en la tipificación de solicitudes, especialmente aquellas relacionadas con historias clínicas priorizadas.

Pese a este retroceso puntual, el informe también destaca mejoras en otras áreas. Varias dependencias lograron eliminar por completo sus rezagos, como la Subgerencia Administrativa y Financiera y algunas Unidades Básicas de Atención (UBA), reflejando la efectividad de los correctivos implementados. Asimismo, se resalta el valor del canal de correo electrónico como medio dominante para ejercer el derecho de petición, mientras que el buzón físico y la atención presencial siguen siendo fundamentales para captar tanto reconocimientos como inconformidades.

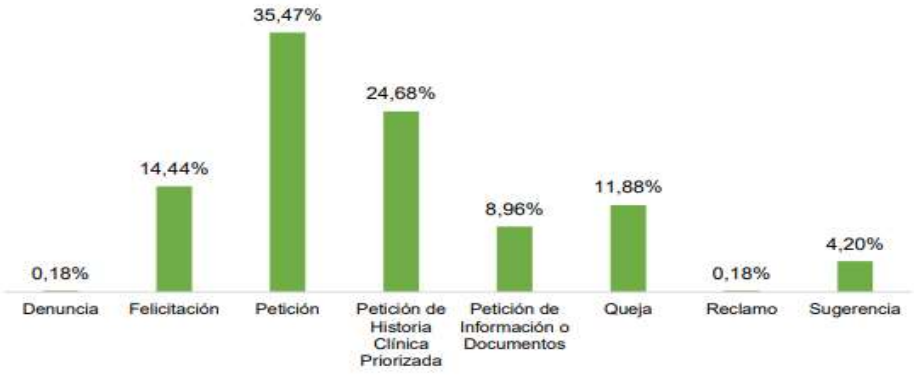
Desde el punto de vista temático, las causas administrativas continúan siendo el mayor foco de fricción, seguidas por dificultades en aseguramiento y procesos asistenciales. Esto indica la necesidad de agilizar los trámites internos, fortalecer la articulación con las EPS,especialmente Nueva EPS y Coosalud y robustecer la formación del talento humano en atención humanizada y calidad del servicio.

A pesar de los desafíos, el volumen significativo de felicitaciones y sugerencias demuestra que una parte importante de los usuarios reconoce el esfuerzo institucional. Consolidar estos logros, corregir las debilidades evidenciadas y anticiparse a futuras contingencias a través de mesas de trabajo interdependenciales será clave para recuperar y mantener los estándares de oportunidad, eficiencia y confianza ciudadana.

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Porcentaje de PQRSDF por dependencia

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



5.3 CONCLUSIONES DE LA SOCIALIZACIÓN

Se reconoció el esfuerzo institucional por mantener canales activos de participación ciudadana, evidenciado en el alto número de felicitaciones y sugerencias.

Como promotor del SIAU, reconozco que socializar los programas de promoción y mantenimiento de la salud no solo cumple con un deber institucional, sino que fortalece el derecho de los usuarios a participar activamente en las decisiones que afectan su salud.

La Política de Participación Social en Salud (PPSS), respaldada por la Resolución 2063 de 2017, nos recuerda que la salud no es solo recibir atención médica, sino construir entre todos un sistema más incluyente, preventivo y justo. Por eso, al compartir esta información con ustedes —miembros de la Asociación de Usuarios de la IPS El Rodeo— estamos dando un paso hacia la construcción de una ciudadanía más informada, exigente y comprometida con el bienestar colectivo.

Invito a cada uno a seguir participando, opinando, controlando y proponiendo, porque sólo con una comunidad activa podemos mejorar los servicios de salud y garantizar el cumplimiento de nuestros derechos.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La reunión concluyó a las 10:00 AM con un ambiente de colaboración y disposición para trabajar juntos en la mejora de los servicios ofrecidos por la IPS
Se programa próxima reunión para el día el día 21 de junio del 2025 en la IPS EL RODEO

7.PROPOSICIONES Y VARIOS
intercomunicador para los consultorios.

8. Evidencias fotográficas





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS

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

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 JUNIO 2025 9 am**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Mariselda Guerrero	60449672	3232288682	Mariselda Guerrero
Zulay Ramirez.	60387962	3175640769	Zulay Ramirez
Othella Martinez M.	60.285.065	3204737249	
Kelly Cuello	60412782	3145039877	

Powered by CamScanner

FECHA:	**28/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9 AM**
UBA/IPS:	**IPS BOCONO**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión de asociación de usuarios del mes de MAYO con los participantes de la 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. Capacitación página WEB- servicios digitales ESE IMSALUD
8. Informe de PQRSDF del mes de MARZO.
9. Proposiciones y varios.
10. Evidencia fotográfica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

1. ***Llamado a lista***

- Mabel García
- Hugo Barrera
- Lizbeth García
- María Gabriela Veloza (SIAU)

Un pudo asistir l usuaria Erika Cortez por motivo de trabajo en Venezuela.

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

3. ***Medios de Convocatoria:*** Se informó que para la convocatoria a esta reunión se crearon dos medios principales de comunicación: un grupo de WhatsApp, a través del

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

cual se mantuvo informada a la comunidad, y por el mismo medio se envió tarjeta de invitación para recordar la reunión.

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

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DERECHOS

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

DEBERES

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

SOLICITUD DE 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

8. Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD:

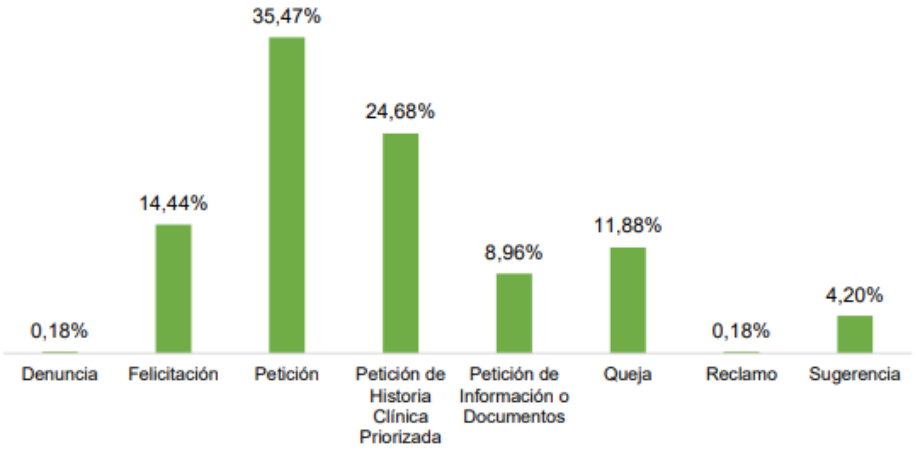
En cumplimiento a lo establecido a través de los procedimientos respecto a las PQRSDF se da inicio a la socialización con la asociación de usuarios el cual permita la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de nuestros usuarios garantizando su derecho de elevar PQRSDF.

Así mismo este informe es elaborado por la oficina se información y atención al usuario que es el área encargada de recepcionar. Clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
9. Preposiciones y Varios fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y madres Fami. En el momento no tuvieron alguna sugerencia frente a la prestación de servicios de la ESE IMSALUD. • Se da por finalizada la reunión dando agradecimientos a la asistencia del personal de las asociaciones de usuarios.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
✓ Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y madres Fami. ✓ En el momento no tuvieron alguno sugerencia frente a la prestación de servicios de la ESE IMSALUD.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20-JUNIO-2025**

10. ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRAFICA:



FECHA:	**08/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**02:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**04:00 pm**
UBA/IPS:	**IPS CLARET**		

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

Agenda

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

Siendo las 02:00 pm del dia martes 08 de mayo de 2025, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS Claret en la UBA COMUNEROS

Tema: Capacitacion para Asociacion de Usuarios de UBA-IPS

1. se realiza llamado de asistencia a los miembros de la asociación de usuarios, en donde asiste las señoras YAMILE AVENDAÑO, ELDA XIOMARA RUIZ, JUDITH ORTIZ, ROSA GLADYS BARAJAS, con la ausencia de las señoras LILIANA BLANCO PUERTO Y MARIELA ALQUILAR VARGAS

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

3. Se presenta la promotora Siau Kellys Beltran, acompañada de su cuerpo de trabajo en la UBA COMUNEROS quienes estarán liderando el apoyo dentro de la misma.

4. Se socializa con la asociación y los presentes la importancia de vincular a la población migrante. Ya se cuenta con el personal adulto mayor, en la IPS CLARET. Se han convocado a mas usuarios a que hagan parte de la asociación; hasta el momento ya contamos con 7 /siete) usuarios. Tambien se les recordó que hay requisitos que deben

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

5. El señor Edwuin Cepeda lider de la Asociación de usuarios por medio de diapositivas les da a conocer los Derechos y Deberes que tienen, retroalimentando este tema se les informó que es de suma importancia aprenderselos ya que ellos son la segunda voz de la IPS.

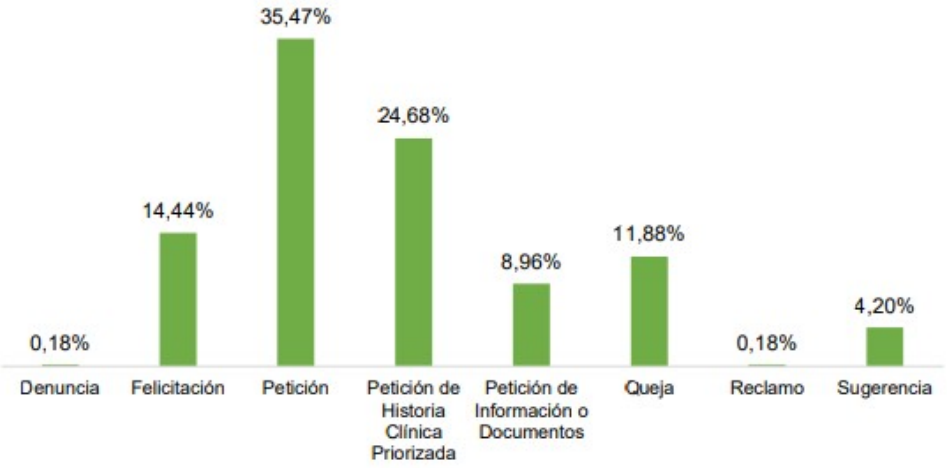
6. Se explico el portafolio de servicios y se llego a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad publica prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de cucuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.

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

8.

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

Durante el mes de marzo de 2025 la ESE IMSALUD recibió 547 radicados a través de su sistema PQRSDF, volumen que ya anticipa una presión operativa considerable para los equipos de atención, este panorama muestra un claro predominio de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 194 (35,47 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 135 (24,68 %) y las peticiones de información o documentos 49 (8,96 %). En conjunto, cerca de siete de cada diez radicados corresponden al ejercicio del derecho fundamental de petición, lo que evidencia que la ciudadanía acude al sistema más para acceder a datos clínicos y administrativos que para manifestar inconformidades.

El reconocimiento positivo también tiene un peso apreciable pues se registraron 79 felicitaciones (14,44 %), cifra que sugiere experiencias satisfactorias en diversos servicios, por lo tanto, el identificar las dependencias y profesionales mencionados permitiría capitalizar buenas prácticas y convertirlas en estándares institucionales. Por su parte, los radicados asociados a inconformidades 65 quejas, 1 reclamo y 1 denuncia, para un total de 67 radicados representan apenas el 12,24 %, aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no abordarse con celeridad y retroalimentación efectiva, pondría en riesgo la confianza de los usuarios.

Las peticiones de historia clínica priorizada merecen especial vigilancia pues la normativa exige respuesta en 48 horas y su peso relativo (uno de cada cuatro radicados) hace que cualquier retraso dependencias se canalizan casi el 45 % de las solicitudes ciudadanas.

9. De acuerdo a la visita de Americares se hablo de los primeros auxilios psicologicos que tienen las personas cuando estan pasando por una crisis ya sea: emocional, fisica, social y espiritual; como podemos nosotros intervenir con estos casos, se realizo un ejercicio con los usuarios poniendo en practica el tema abordado donde se tenian que unir con estras personas con el fin de tener algo en comun, alli se identificaron unos parametros como : Observar, Escuchar y Conectar.

10. se les explico la importancia de la aplicacion de la vacuna de la fiebre amarilla, su principal medida de prevencion es vacunarse. La vacuna aplica hasta los 59 años, y si es una adulto mayor de 60 años y mas, debe pasar con prescripcion medica, la vacuna es unica. Tambien se afianzo el horario de vacunacion que seran los dias: Lunes, Martes y viernes en la jornada de la mañana para niños, jovenes, adultos y gestantes.

11. Para el mes de junio estamos en la búsqueda de vincular a un migrante a la asociacion, el llamado se esta haciendo por medio de charlas, carteleras y llamadas telefonicas.

12. Dentro de la retroalimentación de la reunion la promotora siau informo que seguimos haciendo el llamado con el compromiso que envien sillas ya que a la hora de realizar las reuniones mensuales los usuarios no tienen donde sentarse, este llamado viene desde hace mucho tiempo y no hemos visto solucion..

Se da por terminada la reunion a las 04:00 pm, manifestando agrado e interes por la informacion brindada. Tambien expresan satisfaccion a la hora de llegar a la reunion y adquirieron mas conocimiento en la informacion que se les brindo.

PROPOSICIONES Y VARIOS

Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS CLARET, y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyP.
Se logro mayor interés con el grupo de whatsapp ya que es un medio informativo y ellos estan al tanto sobre las novedades que pasen en la Ips Claret. Seguiremos con el buen funcionamiento de los servicios prestados en la IPS CLARET.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Martes 10 de junio** **hora: 02:00 pm** **lugar: IPS CLARET**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jose Trinidad	13338680	3224512732	Jose F Cala
Judith ortiz	60312 407	3114840884	
Rosa Gladys Borrero	60250139	3112654147	Rosa Gladys Borrero
Elda Xiomara Ruiz	60323689	3125468101	Xiomara Ruiz R
Kellys Beltran	1051673560	3208972657	
Yamile Avendaño A	27583947	3102679438	Yamile Avendaño Ayda.

PDF Scanner ACE Scanner


"Su Bienestar es Nuestra Prioridad"
CHICAGO

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

bFECHA:	**22 MAYO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**2PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5 PM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se hizo el llamado a los representantes de la asociacion de usuarios ,siendo 2:PM del día 22 de MAYO 2025 se se da inicio de la reunión de la asociacion de usuarios en UB LIBERTAD donde asistieron los siguientes integrantes:

2. Se da lectura del acta de aprobación del acta anterior con reunión mensual en la ips de Santa Ana, Jorge Alejandro González, no asistió Gloria Isabel Ríos,no asistió Nicolina Diaz,no asistió Sandra Duran , asistió a la reunión la señora Elsy Janeth correa..

3.Se le informo por el wasap la asistencia a la reunión DEL 22 Mayo A LAS 2PM.

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

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

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6..Se dio información de los servicios de vacunación el día Miércoles de 8 -A-11 am, vacuna de 2 mese
a 5 años de edad para el refuerzo, vacuna del VPH ,9-17 años para niñas y niños,vacuna para influenza

de 60 años ,servicios de citologia de lunes a viernes de 7am- 5: pm .

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

7..Proposiciones y varios ,el señor Jorge Alejandro Gamboa solicitud de las 2 sillas para el siau para una mejor atención a los usuarios., se le informo la ley 1712 de 2014el derecho que tiene el ciudadano a la información publica es la posibilidad real que tiene el ciudadano acceder a la información

8. La ética del cobro indebido, el tramite de servicios de citas son gratuitos y cual quier tramites de documentos son *gratuitos,en caso que se presente alguna inconformidad del servicio como corrupción abuso de poder o se que le cobren denuncie a las siguientes canales ,pagina we imsalud ,buzón de subgerencia ,directamente con a coordinadora de su respectiva UBA*
9-se le dio a conocer procedimientos caracterización de grupo de valor para los usuarios.con el fin de fortalecer la prestación de los servicios de salud de primer,mediante la atencion humanización, cualidad,oportuna y con estander de calidad.

10- siendo las 2pm del día jueves 22 /20225, se realizo la reunión de la asociacion de usuarios en la UB DE LA LIBERTA ,participando las Ips de la Comuna 3 de la ub la liberta con ,con representante del siau ,el Doctor Edwin Cepeda y,el señor Jorge Fuentes,los profesionales trabajadores social del de instituto departamental de salud ,deisy villamil,angie gamboa.

Dando información de los temas de pqrsdf,para darle a conocer mensualmente las queja o felicitaciones del buzón de sugerencia y también convocado a que los usuarios participen de la asociacion de usuarios en las respectivas ips ese para así fortalecer mas la ips de los integran de la asociaciones, por parte del el señor edwin cepeda , el señor Jorge Fuentes nos enseño las señas para personas con discapacidad auditiva ,los profesionales del IDES
no dio CAPACITACIÓN SOBRE LOS PROGRAMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL,de los temas CONVERGER, REDES ASOCIATIVA, VEEADURIA.

Se dio por terminada la reunión a las 5pm

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	19-06-2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jorge A Gonzala	13507064	3002693863	
Elsa Yaneth	60396192	3124108906	Elsa correa
Desy Villamil	1090474785	3228646628	
Angie Garboe	1093766489	318 6904436	Angie Garboa
Edwin B. Cepeda	88.249.741	3108827740	
Jorge E Fuentes D	88274292	3144382670	
Gerardo Bermont V.	13438176	3196493811	Gerardo Bermont

Powered by CamScanner

FECHA:	**13/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**7:00am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00am**
UBA/IPS:	**UBA LOMA DE BOLIVAR**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:00 am del día 08 de ABRIL de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA LOMA DE BOLIVAR, se desarrolló la reunión con el siguiente orden del día:
Junto con la participación de:

Dra. Jhoanna Dávila Asistente Administrativo de la UBA Loma de Bolivar
Sra. Piedad Cuellra Promotora SIAU de la UBA Loma de Bolivar
Dra. Yorley Quintero Lozano, Coordinadora de la UBA Loma de Bolivar
Sr. Edwin Aldemar Cruz Ortega Nuevo usuario vinculado a la Asociación

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

Carmen Maria Salazar
Diana Granados
Joany Astrid Aguirre
Andrés Ortega
Zenaida Acurero

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

los procesos y gestiones que se realiza en la alianza de usuarios de la UBA LOMA DE BOLIVAR la convocatoria se realizó mediante el grupo de WhatsApp, cartelera informativa de manera presencial a los integrantes de la asociación que decidieron preguntar en el SIAU; a continuación, se evidenciar las evidencias fotograficas.

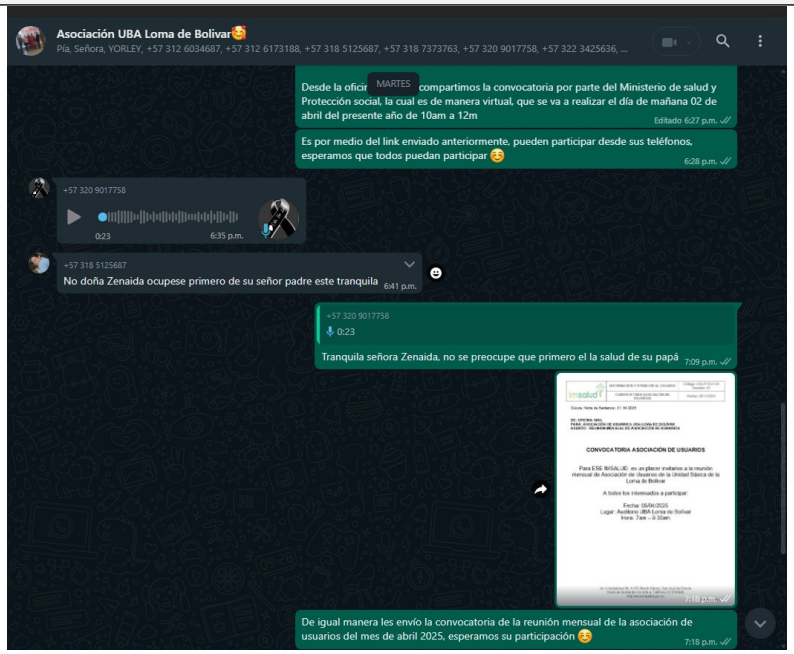


Foto de la comunicación de la cartelera informativa



Foto de la comunicación de la cartelera informativa

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Pantallazo del grupo de whatsapp de la asociación de usuarios

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

Con la finalidad de generar más participación social y ciudadana se busca vincular e integrar a más usuarios de la ESE IMSALUD para que puedan participar de las Alianzas de Usuarios, por medio de las las charlas diarias dirijidas a la comunidad que se encentra diariamente en los serviicos de la UBA LOMA DE BOLIVAR, en esas charlas se les invita a ser participes de la asociación de usuarios y se incentiva a los usuarios con enfoqye diferencial a hcer parte de este importante grupo de usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5. **Temática Consensuada**

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

Se explica a los presentes la Resolución 3280/2018, la cual adopta los lineamientos técnicos y operativos para la Ruta Integral de Atención en Salud, enfocandose en la Promoción y Mantenimiento de la salud, así como en la atención a la población materno perinatal.

Esta resolución establece directrices para la impelmentación, monitero y evaluación de los mecanismos de referencia y contrareferencia en el sistema de salud. Además se compara con la Resolución 41272000 abordando ejes de acción como la valoración integral y la etección temprana.

Se indica también los programas establecidos para dar cumpliiento a esta Resolución como lo son las consultas de Crecimiento y Desarrollo, la Toma de Citologías, Planificación, Vejez, Adultez, primera infancia, adolescencia, programa de riesgo Cardiovascular,

TEMATICA LINEA ETICA IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN







Así mismo da a conocer la línea ética de IMSALUD, con intervención del Doctor Edwin Cepeda, quien refuerza en este punto la intervención de la señora Cuéllar.

6. **Informe de seguimiento a compromisos**

Se pide reforzar las charlas diarias a los usuarios y vincular nuevos usuarios a

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

la Asociación.

7. **Proposiciones y Varios:**

- Se propone la adecuación del laboraotriom, sugiriendo abrir una puerta por la parre frontal hacia elpatio, por cuanto la entrada actuaol es muy extrecha y dificulta el paso para peroanas en condición de discapacidad.

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

- Se sugiere utilizar el espacio donde estaba ubicado el Archivo Central para ubicar un consultorio para consulta prioritaria.

- Se coordina la celebración del día de las Madres para las usuarias de la YUBA LOMA DE BOLIVAR, donde la Señora diana y la Señora Astrid, ofrecen su particiapación para el evento y se comprometen a realizar acompañamiento.

- Se presenta al Señor Edwin Aldemar Cruz como nuevo miembro de la Asociación y quien refiere representar a la comuidad LGTBIQ+

Se programa próxima reunión para el día 10/06/2025

8. Evidencias fotográficas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

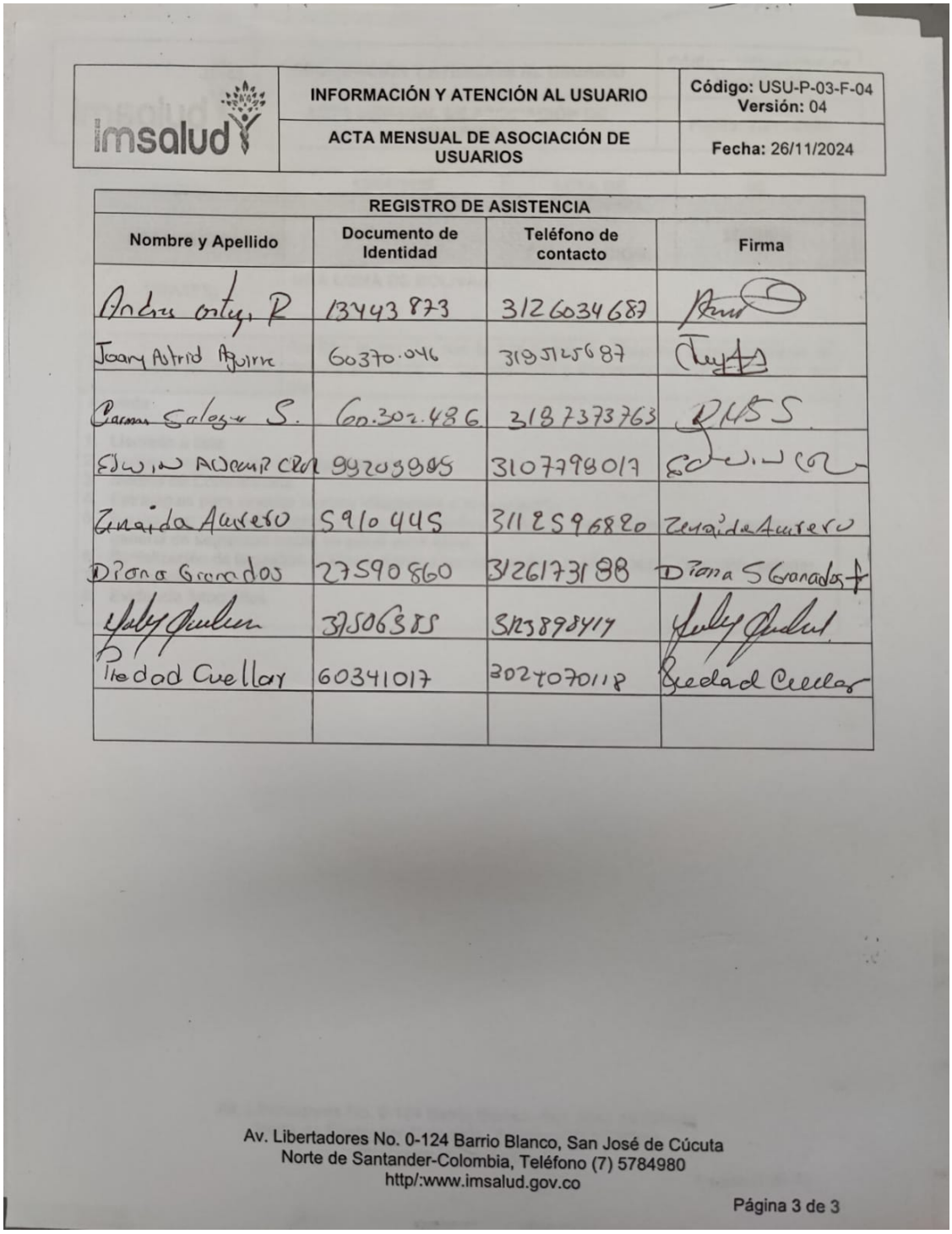


REUNION CON LA ASOCIACION DE USUARIOS UBA LOMA DE BOLIVAR



EUNION CON LA ASOCIACION DE USUARIOS UBA LOMA DE BOLIVAR

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se dio por terminada la reunión, siendo las 10:30 AM.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 10/06/2025



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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Andrea ortiz R	13443 873	3126034687	
Joany Astrid Aguirre	60370.046	3195125687	
Carmen Salazar S.	60.302.486	3187373763	
Edwin Alexander Cruz	99209985	3107798017	
Zenaida Aurero	5910445	3112596880	Zenaida Aurero
Diana Granados	27590860	3126173188	Diana S Granados
Yaby Julian	37506385	3123898417	
Piedad Cuellar	60341017	2024070118	Piedad Cuellar

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

Página 3 de 3

FECHA:	**23/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**07:30am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00am**
UBA/IPS:	**IPS DIVINA PASTORA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 7:30 am del día 23 de mayo de 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS DIVINA PASTORA con la presencia de los siguientes profesionales:

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

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

1. **Llamado a lista.**

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

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cúcuta, Norte de Santander, 21, 04, 2025.

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

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a la reunion mensual de la asociación de usuarios de la IPS DIVINA PASTORA

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

Fecha: 23 de mayo del 2025
Lugar: SIAU-IPS DIVINA PASTORA
Hora: 7:30AM

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

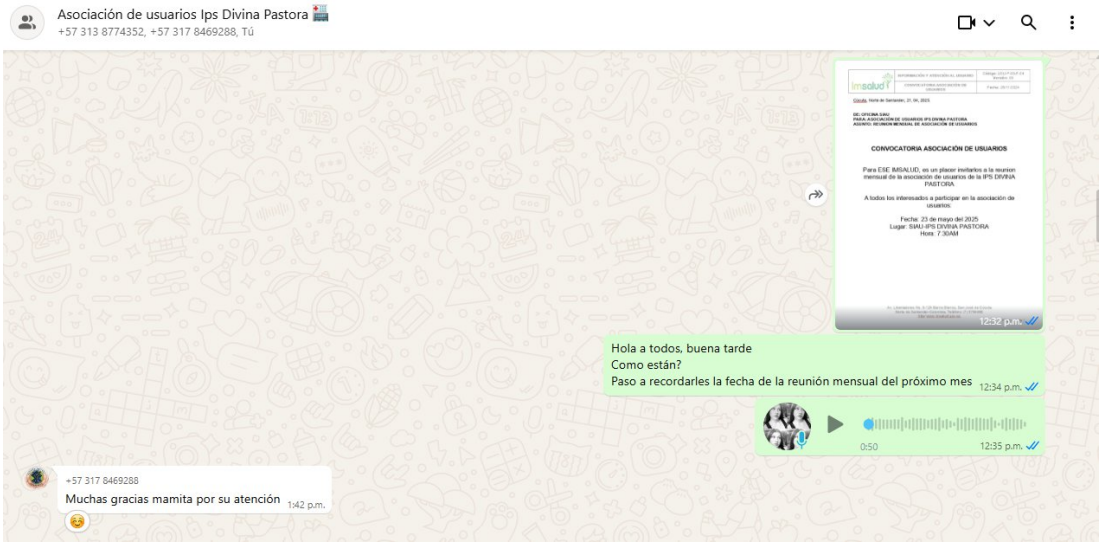
Página 1 de 1

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



Foto de la comunicación de la cartelera informativa

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Pantallazo del grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios

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

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

5. Temática Consensuada

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- Recordatorio de requisitos para participar en la asociación de usuarios

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

TRIAGE

Nivel de gravedad	Tipo de atención	Color	Área de atención
1	Reanimación	Rojo	Área de reanimación
2	Emergencia	Naranja	Área de reanimación
3	Urgencia	Amarillo	Consultorio de Primer Contacto
4	Urgencia Menor	Verde	Consultorio de Primer Contacto o Unidad de Medicina Familiar
5	Sin Urgencia	Azul	Consultorio de Primer Contacto o Unidad de Medicina Familiar

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se les explica a la asociación de usuarios que: El triaje en urgencias es un sistema de clasificación de pacientes para determinar la prioridad de atención, basado en la gravedad de su condición y los recursos disponibles. Este proceso ayuda a optimizar la gestión de flujos de pacientes, asegurando que aquellos con mayor riesgo de deterioro reciban atención inmediata.

El proceso de TRIAGE:

1. Valoración Inicial:
Un profesional de la salud (médico) realiza una evaluación rápida y breve del paciente, recopilando información clave sobre su condición, síntomas y signos vitales.

2. Clasificación:
Basado en la valoración, el paciente se clasifica en un nivel de prioridad, que puede variar de 1 a 5 o más, según el sistema utilizado.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Priorización de la atención:
Los pacientes de mayor prioridad (nivel 1, 2 o 3) son atendidos de forma inmediata o en un tiempo breve, mientras que los de menor prioridad (nivel 4 o 5) pueden esperar un tiempo más prolongado.

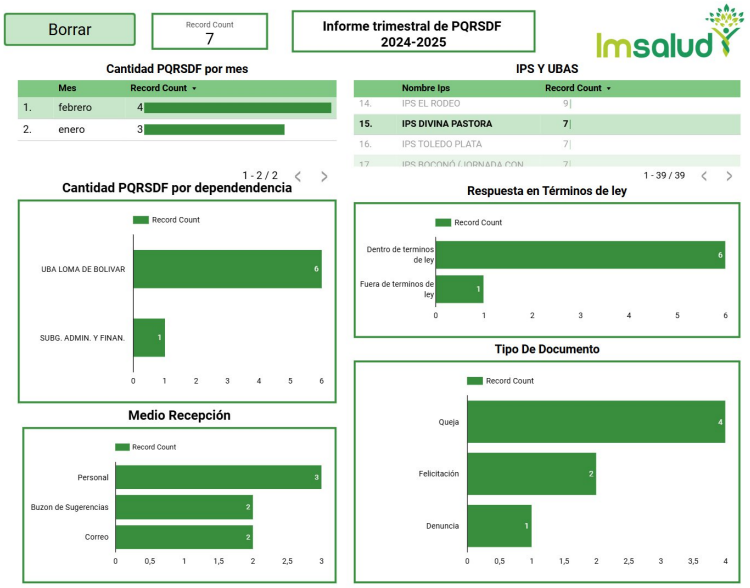
Beneficios del TRIAGE:

– Asegura la atención oportuna de pacientes en riesgo:
Al identificar rápidamente los pacientes que requieren atención inmediata, se minimiza el riesgo de complicaciones o muerte.

– Optimiza la gestión de recursos:
Permite distribuir eficientemente los recursos (médicos, enfermeras, camas, etc.) para atender a la mayor cantidad de pacientes posible.

– Reduce la espera en urgencias:
Ayuda a controlar la demanda en los servicios de urgencias, minimizando los tiempos de espera para todos los pacientes.

Informe trimestral de PQRSDF 2024-2025



se les socializa a la asociación de usuarios el informe trimestral de PQRSDF DEL 2024-2025

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INFORME PERIODICO DE INCIDENCIA DE PQRSDF DEL MES DE FEBRERO 2025

Se les socializo el informe de PQRSDF del mes de febrero 2025 a la asociación de usuarios de la ips divina pastora, para el conocimiento de ellos.

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	28	**Mes**	03	**Año**	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIODICO DE INCIDENCIA DE PQRSDF MES DE FEBRERO 2025
NÚMERO DEL INFORME	03
OBJETIVO	Realizar informe periódico de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes.
DIRIGIDO A	**JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA** GERENTE ESE IMSALUD **VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS** SUBGERENTE DE ATENCIÓN EN SALUD **ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN** SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO LIDERES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS

CONTENIDO:

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

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

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

Página 1 de 13

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INFORME PERIODICO DE INCIDENCIA DE PQRSDF DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DEL 2025

Se les socializo el informe de PQRSDF del mes de MARZO 2025 a la asociación de usuarios de la ips divina pastora, para el conocimiento de ellos.

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	30	**Mes**	04	**Año**	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO VIGENCIA 2025
NÚMERO DEL INFORME	03
OBJETIVO	Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes
DIRIGIDO A	JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA **Gerente E.SE IMSALUD** VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS **Subgerente De Atención En Salud** ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN **Subgerente Administrativo y Financiero** **JEFES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD** **COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS**

Contenido:

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

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

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

Página 1 de 12

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LINEA ETICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

Línea Ética IMSALUD

¿Qué Es?

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

¿Quiénes Pueden Reportar?

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

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

Línea Ética IMSALUD

¿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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



6. Informe de seguimiento a compromisos

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

Se realiza mencion y presentación de la nueva promotra en la IPS DIVINA PASTORA, quien estara apoyando en la demanda inducida de la IPS

Se menciona el arreglo por parte de la ESE IMSALUD, quien envio al maestro encargado a realizar la obra a los arboles de la IPS DIVINA PATORA el cual era un riesgo latente a la seguridad de los pacientes



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

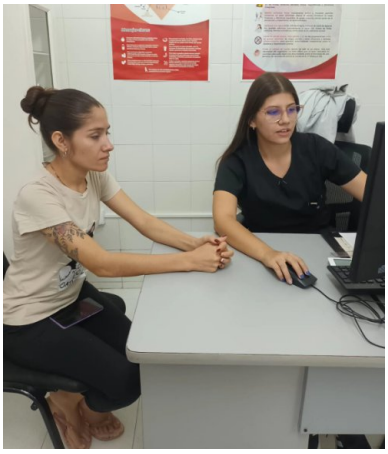


De esta manera y preguntando a la participante de la asociación de usuarios si tienen algun otro compromiso por parte de la ese imsalud a lo cual menciona que no

7.Proposiciones y Varios:

Se programa próxima reunión para el día 20/06/2025 a la hora7:30am

8.Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS

Se dio por terminada la reunión, siendo las 9:00 AM.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 20/06/2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Yarly Burgos R	1090982991	3178469288	Yarly Burgos R.
Jalal Martinez	1004845692	3207667491	Jalal Martinez

Powered by CamScanner

FECHA:	**22/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 p.m**
UBA/IPS:	**San Martín**		

Objetivo de la reunión:	**Crear un espacio de diálogo entre la comunidad, la ESE IMSALUD y la Secretaría de Salud, con el fin de socializar el informe trimestral de PQRSDF, reforzar el conocimiento de los derechos y deberes en salud, sensibilizar sobre el uso adecuado de la lengua de señas como forma de inclusión, y promover la participación activa de las usuarias en los diferentes espacios comunitarios de salud.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- Josefina Balaguera Medina
- Marlene Calixto

Se deja constancia de la **inasistencia de las usuarias** Martha arias, Sonia Alcina Carrascal, Gloria Amparo Ramírez, Belén Contreras no se presentaron a la reunión por motivos personales.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

principales canales de comunicación:

- **Grupo de WhatsApp:** Se utilizó este medio para mantener informada a la comunidad y dar seguimiento a los temas relevantes.
- **Tarjeta de invitación digital:** Se envió por el mismo grupo de WhatsApp, con el fin de recordar la fecha, hora y lugar de la reunión.

Adjunto evidencia fotográfica



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

En un **segundo momento**, se socializó el informe periódico de **incidencias de PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), resaltando la importancia de estos mecanismos de participación ciudadana. Asimismo, se anunció la apertura del **buzón de sugerencias**, enfatizando que:

- Las promotoras de la IPS deberán socializar el uso y ubicación del buzón en cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS
- Este mecanismo será clave para fortalecer la comunicación entre usuarios y servicios de salud.

En un **tercer momento,** el profesional Jorfe Fuentes intervino con una exposición sobre lengua de señas colombiana, aclarando aspectos importantes sobre su uso:

- Indicó que el término correcto para referirse a personas sordas es “sordas” y no “sordomudas”, promoviendo así el respeto al lenguaje inclusivo.
- Realizó un ejercicio práctico del abecedario en lengua de señas, invitando a las participantes a replicarlo con las manos, generando un espacio participativo y

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

educativo.

Para finalizar, intervino el equipo de la **Secretaría de Salud**, quien abordó el tema de los espacios de participación ciudadana en salud, destacando tres mecanismos fundamentales, en el marco de la **Ley 1757 de 2015**:

- **Redes Socioafectivas:** Orientadas a generar entornos protectores y vínculos de apoyo entre los miembros de la comunidad.
- **Comité COVECOM:** Encargado del análisis y seguimiento epidemiológico a eventos de interés en salud pública.
- **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo mediante el cual se ejerce vigilancia, seguimiento y control a la gestión de los servicios de salud, en cumplimiento del marco normativo vigente.

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

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:



PROPOSICIONES Y VARIOS

Próxima reunión: Se anuncia que la próxima reunión se llevará a cabo el día 24 de MAYO del presente año a las 2:00 pm

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22-JUNIO-2025**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Marleny Calixto Sotomayor	60324313	3114986176	
Josefina Balaguera Medina	60'303117	3219520392	
Deisy Ulloa M.	1090474783	3228604668	
Angie Gamboa	1093766489	318 6909436	Angie Gamboa
Edwin B. Cepeda C.	88.249.741	3108827740	
Jorge E Fuentes D	88 27429	3143982670	

FECHA:	**30 Mayo 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**1:00 Pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 1:00 pm del día 30 de mayo del año 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS TOLEDO PLATA con el siguiente orden del día:

Se llama a lista si están los miembros de la asociación y poder realizar la reunión.

Lectura Aprobación del acta anterior, Se aprueba el acta anterior.

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

Se trataron los siguientes puntos durante la reunión, los usuarios manifiestan abrir más citas odontológicas presenciales ya que el call center siempre son limitadas muy pocos los usuarios que pueden acceder.

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

Se hizo una pequeña celebración del día de las madres por el agradecimiento del entusiasmo que han puesto y las ganas de trabajar por los usuarios de la IPS Toledo Plata y acompañamiento en las ocasiones que se ha requerido su presencia en ciertas actividades.

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios: Invitar a nuevos miembros a una Asociación de Usuarios de Servicios de Salud es fundamental para fortalecer la participación y lograr un impacto significativo en la mejora de los servicios. Aquí te presento algunas estrategias y medios efectivos para invitar a nuevos miembros: Animar a los miembros existentes a invitar personalmente a amigos, familiares y conocidos que puedan beneficiarse de la participación en la asociación.
- Compartir los logros de la asociación, como mejoras obtenidas en los servicios de salud, gracias a la participación activa de los miembros. Este tipo de contenido puede aumentar el interés de quienes buscan un cambio en los servicios que reciben.
- Por medio de las charlas diarias sobre temas de salud, donde se invitan a los participantes a unirse a la asociación
- Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros, socialización y retroalimentación del informe mensual de PQRSDF.

Se socializa con la asociación de los usuarios los derechos y deberes que la institución, los procesos del SIAU, el portafolio de servicio, también se socializo las PQRSDF del mes de mayo por cada apertura de buzón por semanas.

La promotora SIAU incentivo a la asociación de usuarios a prenderse los deberes y derechos y 7 procesos del SIUA, el cual les dará un reconocimiento por el interés y sentido de pertenencia.

Se da por terminada la reunión quedando esas inquietudes para escalarla al área correspondiente, próxima reunión queda para el 21 de junio/2025Se da por terminada la

reunión no dejando ningún compromiso.

Se adjunta evidencia fotográfica





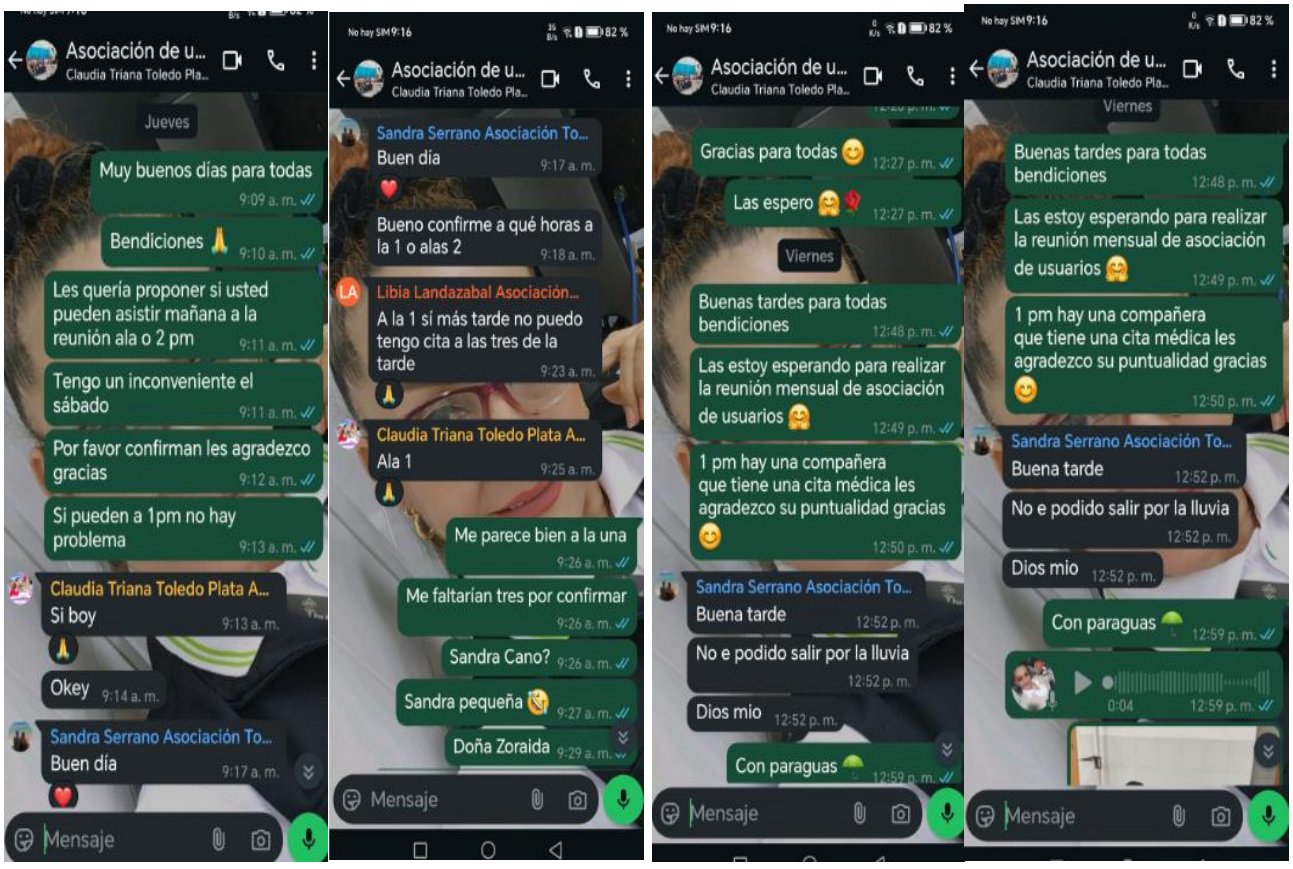


Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

PROPOSICIONES Y VARIOS
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 21 - Junio - 2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sandra Cano	60'395.160	3044845730	
Claudia Patricia	60387276	3274625682	
	37510900	3187644595	
Silvia Sandoval	27'647.676	3128110421	
Sandra Carolina Serrano	37399925	3206286982	
	60312436	3212622465	


Asociación de u...
Claudia Triana Toledo Pla...
Jueves
Muy buenos días para todas 9:09 a. m.
Bendiciones 9:10 a. m.
Les quería proponer si usted pueden asistir mañana a la reunión ala o 2 pm 9:11 a. m.
Tengo un inconveniente el sábado 9:11 a. m.
Por favor confirman les agradezco gracias 9:12 a. m.
Si pueden a 1pm no hay problema 9:13 a. m.
Claudia Triana Toledo Plata A...
Si boy 9:13 a. m.
Okey 9:14 a. m.
Sandra Serrano Asociación To...
Buen día 9:17 a. m.
Mensaje
Sandra Serrano Asociación To...
Buen día 9:17 a. m.
Bueno confirme a qué horas a la 1 o alas 2 9:18 a. m.
Libia Landazabal Asociación...
A la 1 sí más tarde no puedo tengo cita a las tres de la tarde 9:23 a. m.
Claudia Triana Toledo Plata A...
Ala 1 9:25 a. m.
Me parece bien a la una 9:26 a. m.
Me faltarían tres por confirmar 9:26 a. m.
Sandra Cano? 9:26 a. m.
Sandra pequeña 9:27 a. m.
Doña Zoraida 9:29 a. m.
Mensaje
Gracias para todas 12:27 p. m.
Las espero 12:27 p. m.
Viernes
Buenas tardes para todas bendiciones 12:48 p. m.
Las estoy esperando para realizar la reunión mensual de asociación de usuarios 12:49 p. m.
1 pm hay una compañera que tiene una cita médica les agradezco su puntualidad gracias 12:50 p. m.
Sandra Serrano Asociación To...
Buena tarde 12:52 p. m.
No e podido salir por la lluvia 12:52 p. m.
Dios mio 12:52 p. m.
Con paraguas 12:59 p. m.
Mensaje
Viernes
Buenas tardes para todas bendiciones 12:48 p. m.
Las estoy esperando para realizar la reunión mensual de asociación de usuarios 12:49 p. m.
1 pm hay una compañera que tiene una cita médica les agradezco su puntualidad gracias 12:50 p. m.
Sandra Serrano Asociación To...
Buena tarde 12:52 p. m.
No e podido salir por la lluvia 12:52 p. m.
Dios mio 12:52 p. m.
Con paraguas 12:59 p. m.
0:04 12:59 p. m.
Mensaje

FECHA:	**22 MAYO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:10 PM**
UBA/IPS:	**GUARAMITO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 1:30 pm del día 22 de mayo de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUARAMITO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de una sola usuaria afiliada a la asociación y se presenta la excusa por la inasistencia de las demás compañeras que no están presentes y en el presente encuentro hace presencia la jefe enfermera encargada de la IPS GUARAMITO, la cual hace su presentación, 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 22 de mayo del

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Seguidamente se retomaron los trámites y servicios que se ofrecían en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de agua clara a la cual pertenecemos y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnósticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a la baja demanda de pacientes.
Continuamente se les menciona los servicios disponibles los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología y promoción y mantenimiento donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, esto con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas; Teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada para socializar el tema de:

- LINEA DE ETICA

La ESE IMSALUD con su línea de ética busca garantizar la transparencia, la integridad y la responsabilidad social de IMSALUD, promoviendo la denuncia de comportamientos no éticos, siendo un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externa sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno; además de ser un canal seguro y confidencial para reportar posibles violaciones de la política de integridad, conflictos de intereses, actos de corrupción o cualquier otra conducta que no sea acorde con los valores de IMSALUD.

Conexión con la Política de Integridad:
La "Línea de Ética" está estrechamente relacionada con la "Política de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Integridad" de IMSALUD, que establece los principios, valores y normas que rigen el comportamiento de la institución y sus empleados.

Importancia:

La implementación de una "Línea de Ética" demuestra el compromiso de IMSALUD con la transparencia y la prevención de la corrupción, promoviendo una cultura organizacional que valore la integridad y la responsabilidad.

Anudado a lo anterior, es importante mencionar que la línea de ética es un canal confidencial accesible para que todos, desde empleados hasta proveedores, afiliados y usuarios, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga los valores y principios organizacionales, y es por ello que hay que tener en cuenta que se puede reportar , lo cual se expondrá a continuación:

- Corrupción: se define como el abuso de poder público para obtener un beneficio privado. Esto implica el uso indebido de la posición, autoridad o confianza que se tiene en una entidad o cargo, para obtener ventajas personales, a menudo en detrimento de los intereses colectivos.
- Soborno: acto de ofrecer, dar, recibir o solicitar algo de valor con el fin de influir en las decisiones o acciones de una persona, especialmente de un funcionario público, para que actúe o se abstenga de actuar de una determinada manera. Es una forma de corrupción que busca corromper a alguien para obtener un beneficio indebido.
- Conflictos de intereses: es cuando un interés laboral, personal, profesional, familiar o de negocios de la persona servidora pública pueda afectar el desempeño imparcial, objetivo de sus funciones.
- Malversación de activos: refiere a la apropiación indebida o uso incorrecto de fondos o bienes públicos o privados por parte de una persona que tiene acceso a ellos debido a su posición de responsabilidad.
- Falsedad en documento: en términos legales, se refiere a la creación, alteración, o uso de un documento falso con el propósito de engañar a terceros a obtener un beneficio ilícito. Este delito puede involucrar documentos públicos o privados, y se sanciona según el tipo de documento y la intención del autor.
- Abuso de poder: se refiere al uso indebido de una posición de autoridad para obtener beneficios personales, someter a otros o causarles daño. Puede manifestarse en diversas formas, desde la violencia psicológica hasta la violación de los derechos humanos, y afecta a personas en distintos contextos, como el laboral, familiar o institucional.
- Uso de información privilegiada: refiere a la práctica de negociar acciones u otros valores de una empresa basándose en información no pública y relevante sobre la misma. Esta información puede ser confidencial o no, pero no ha sido divulgada al público.
- Cobros indebidos: se debe a que en algún momento has cobrado una prestación (o subsidio) sin tener derecho, por darse alguna causa de suspensión, extinción o revisión de dicha prestación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Demás acciones que contravengan las buenas prácticas organizacionales.

Habiendo explicado cada uno de los ítems que se pueden reportar en la línea de ética se comparte imagen resaltando el canal de comunicación de la misma.



- INFORME DE PQRSDF MES MARZO 2025

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante el mes de marzo de 2025 la ESE IMSALUD recibió 547 radicados a través de su sistema PQRSDF, volumen que ya anticipa una presión operativa considerable para los equipos de atención, este panorama muestra un claro predominio de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 194 (35,47 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 135 (24,68 %) y las peticiones de información o documentos 49 (8,96 %). En conjunto, cerca de siete de cada diez radicados corresponden al ejercicio del derecho fundamental de petición, lo que evidencia que la ciudadanía acude al sistema más para acceder a datos clínicos y administrativos que para manifestar inconformidades.

La comparación intermensual de febrero y marzo de 2025 revela un giro pronunciado en el desempeño de la ESE IMSALUD frente al cumplimiento de los plazos legales de respuesta, en febrero se gestionaron 564 radicados, de los cuales 505 (89,5 %) se contestaron dentro del término; en marzo la Institución tramitó un volumen similar (547), pero solo 413 (75,5 %) quedaron a tiempo, lo que supone un retroceso de catorce puntos porcentuales en la oportunidad de respuesta y duplica, prácticamente, la proporción de actuaciones extemporáneas (del 10,5 % al 24,5 %).

Así mismo, En marzo de 2025 llegaron a la ESE IMSALUD 547 solicitudes a través de cinco canales, el correo electrónico fue, con diferencia, el más utilizado pues tramitó 327 radicados, lo que equivale a casi el (60%) del total. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 122 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por la atención presencial generó 84 actuaciones, de modo que alrededor de la sexta parte de las comunicaciones continúa dándose cara a cara, mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo doce mensajes y el módulo de atención personalizada, que apenas contabilizó dos casos.

Cuando se examina la naturaleza de los trámites, la hegemonía del correo electrónico se explica porque allí se concentran los derechos de petición 150 y 1 solicitud general, 126 peticiones de historia clínica priorizada y 44 solicitudes de información o de copias documentales. En ese mismo canal apenas aparecieron 5 quejas y 1 sugerencia, de modo que el correo sigue siendo la vía predilecta para reclamar información de manera rápida y con prueba documental.

El buzón de sugerencias mostró un rostro diferente, pues 71 usuarios lo emplearon para felicitar, 19 para aportar ideas de mejora y 28 para expresar quejas; hubo, además,1 reclamo y 3 peticiones. El resultado confirma que, aun en la era digital, el buzón es un termómetro valioso que registra tanto el reconocimiento como la inconformidad de quienes quizá no utilizan medios electrónicos.

La atención presencial exhibió un perfil mixto, pues fue el único canal donde se radicó una denuncia y, al mismo tiempo, concentró 30 quejas y 30

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

peticiones, junto a ellas, los funcionarios recibieron 8 felicitaciones, 2 sugerencias y varios requerimientos de historia clínica y de copias documentales. Todo indica que, cuando el usuario percibe la situación como apremiante o desea asegurarse de ser escuchado, prefiere el contacto directo.

La plataforma web, con apenas 9 peticiones, 2 quejas y 1 sugerencia, aparece subutilizada; potenciarla con formularios claros y una promoción visible permitiría aliviar la carga del correo y de las ventanillas físicas. En conjunto, la distribución revela que el derecho de petición en todas sus variantes domina la dinámica de los canales digitales, mientras que la expresión de gratitud y las quejas más extensas se siguen plasmando en formatos físicos o presenciales. Aprovechar esta lectura para reforzar la ventanilla virtual, reconocer públicamente las felicitaciones y responder con celeridad las quejas consolidará la confianza ciudadana y equilibrará el flujo de trámites entre los diferentes medios de recepción.

6. **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 la partícipe menciona 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 2: 10 pm se da por terminada la reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. **Evidencias fotográficas:**





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 24 DE JUNIO 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Jessica Arias F.	PPT 6198822	3138104562	
Angela Benitez	cc. 1193.133.066	3105816362	
Emilsen Leyva	1010075148	3168294151	

22-05-2025

Powered by CamScanner

FECHA:	**28 MAYO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**SAN FAUSTINO**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente al mes de mayo 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 Política de atención humanizada, formación en enfoque, inclusión y lengua de señas básicas
7. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
8. Proposiciones y varios.
9. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:30 am del día 28 de mayo de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SAN FAUSTINO con el siguiente orden del día:

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. **Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo:** La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes del colectivo al encuentro mensual el cual se realizaría el día 28 de mayo del 2025, y así mismo se enviaron recordatorios y se extendió la invitación por vía telefónica con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios, de forma diaria.

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos. Seguidamente se retomaron los trámites y servicios que se ofrecían en la misma, debido a la importancia de tener presente lo que puede realizarse en la IPS, además que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de agua clara a la cual pertenecemos y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnósticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a la baja demanda de pacientes. Continuamente se les menciona los servicios disponibles los cuales corresponden a consulta externa como medicina general, odontología y promoción y mantenimiento donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra la persona como primera infancia de 0 meses a 5 años, infancia de 6 años, adolescencia de 12 a 17, juventud d 18 a 28 y adultez de 29 a 59, esto con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas; Teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada para socializar el tema de: - LINEA DE ETICA La ESE IMSALUD con su línea de ética busca garantizar la transparencia, la integridad y la responsabilidad social de IMSALUD, promoviendo la denuncia de comportamientos no éticos, siendo un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externa sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno; además de ser un canal seguro y confidencial para reportar posibles violaciones de la política de integridad, conflictos de intereses, actos de corrupción o cualquier otra conducta que no sea acorde con los valores de IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Conexión con la Política de Integridad:

La "Línea de Ética" está estrechamente relacionada con la "Política de Integridad" de IMSALUD, que establece los principios, valores y normas que rigen el comportamiento de la institución y sus empleados.

Importancia:

La implementación de una "Línea de Ética" demuestra el compromiso de IMSALUD con la transparencia y la prevención de la corrupción, promoviendo una cultura organizacional que valore la integridad y la responsabilidad.

Anudado a lo anterior, es importante mencionar que la línea de ética es un canal confidencial accesible para que todos, desde empleados hasta proveedores, afiliados y usuarios, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga los valores y principios organizacionales, y es por ello que hay que tener en cuenta que se puede reportar , lo cual se expondrá a continuación:

- Corrupción: se define como el abuso de poder público para obtener un beneficio privado. Esto implica el uso indebido de la posición, autoridad o confianza que se tiene en una entidad o cargo, para obtener ventajas personales, a menudo en detrimento de los intereses colectivos.
- Soborno: acto de ofrecer, dar, recibir o solicitar algo de valor con el fin de influir en las decisiones o acciones de una persona, especialmente de un funcionario público, para que actúe o se abstenga de actuar de una determinada manera. Es una forma de corrupción que busca corromper a alguien para obtener un beneficio indebido.
- Conflictos de intereses: es cuando un interés laboral, personal, profesional, familiar o de negocios de la persona servidora pública pueda afectar el desempeño imparcial, objetivo de sus funciones.
- Malversación de activos: refiere a la apropiación indebida o uso incorrecto de fondos o bienes públicos o privados por parte de una persona que tiene acceso a ellos debido a su posición de responsabilidad.
- Falsedad en documento: en términos legales, se refiere a la creación, alteración, o uso de un documento falso con el propósito de engañar a terceros a obtener un beneficio ilícito. Este delito puede involucrar documentos públicos o privados, y se sanciona según el tipo de documento y la intención del autor.
- Abuso de poder: se refiere al uso indebido de una posición de autoridad para obtener beneficios personales, someter a otros o causarles daño. Puede manifestarse en diversas formas, desde la violencia psicológica hasta la violación de los derechos humanos, y afecta a personas en distintos contextos, como el laboral, familiar o institucional.
- Uso de información privilegiada: refiere a la práctica de negociar acciones u otros valores de una empresa basándose en información no pública y relevante sobre la misma. Esta información puede ser confidencial o no, pero no ha sido divulgada al público.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Cobros indebidos: se debe a que en algún momento has cobrado una prestación (o subsidio) sin tener derecho, por darse alguna causa de suspensión, extinción o revisión de dicha prestación.
- Demás acciones que contravengan las buenas prácticas organizacionales.

Habiendo explicado cada uno de los ítems que se pueden reportar en la línea de ética se comparte imagen resaltando el canal de comunicación de la misma.



- INFORME DE PQRSDF MES MARZO 2025

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
trámites y servicios que la institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención. Y por lo tanto se evidencia de la siguiente manera: Durante el mes de marzo de 2025 la ESE IMSALUD recibió 547 radicados a través de su sistema PQRSDF, volumen que ya anticipa una presión operativa considerable para los equipos de atención, este panorama muestra un claro predominio de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 194 (35,47 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 135 (24,68 %) y las peticiones de información o documentos 49 (8,96 %). En conjunto, cerca de siete de cada diez radicados corresponden al ejercicio del derecho fundamental de petición, lo que evidencia que la ciudadanía acude al sistema más para acceder a datos clínicos y administrativos que para manifestar inconformidades. La comparación intermensual de febrero y marzo de 2025 revela un giro pronunciado en el desempeño de la ESE IMSALUD frente al cumplimiento de los plazos legales de respuesta, en febrero se gestionaron 564 radicados, de los cuales 505 (89,5 %) se contestaron dentro del término; en marzo la Institución tramitó un volumen similar (547), pero solo 413 (75,5 %) quedaron a tiempo, lo que supone un retroceso de catorce puntos porcentuales en la oportunidad de respuesta y duplica, prácticamente, la proporción de actuaciones extemporáneas (del 10,5 % al 24,5 %). Así mismo, En marzo de 2025 llegaron a la ESE IMSALUD 547 solicitudes a través de cinco canales, el correo electrónico fue, con diferencia, el más utilizado pues tramitó 327 radicados, lo que equivale a casi el (60%) del total. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 122 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por la atención presencial generó 84 actuaciones, de modo que alrededor de la sexta parte de las comunicaciones continúa dándose cara a cara, mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo doce mensajes y el módulo de atención personalizada, que apenas contabilizó dos casos. Cuando se examina la naturaleza de los trámites, la hegemonía del correo electrónico se explica porque allí se concentran los derechos de petición 150 y 1 solicitud general, 126 peticiones de historia clínica priorizada y 44 solicitudes de información o de copias documentales. En ese mismo canal apenas aparecieron 5 quejas y 1 sugerencia, de modo que el correo sigue siendo la vía predilecta para reclamar información de manera rápida y con prueba documental. El buzón de sugerencias mostró un rostro diferente, pues 71 usuarios lo emplearon para felicitar, 19 para aportar ideas de mejora y 28 para expresar quejas; hubo, además,1 reclamo y 3 peticiones. El resultado confirma que, aun en la era digital, el buzón es un termómetro valioso que registra tanto el reconocimiento como la inconformidad de quienes quizá no utilizan medios electrónicos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La atención presencial exhibió un perfil mixto, pues fue el único canal donde se radicó una denuncia y, al mismo tiempo, concentró 30 quejas y 30 peticiones, junto a ellas, los funcionarios recibieron 8 felicitaciones, 2 sugerencias y varios requerimientos de historia clínica y de copias documentales. Todo indica que, cuando el usuario percibe la situación como apremiante o desea asegurarse de ser escuchado, prefiere el contacto directo.

La plataforma web, con apenas 9 peticiones, 2 quejas y 1 sugerencia, aparece subutilizada; potenciarla con formularios claros y una promoción visible permitiría aliviar la carga del correo y de las ventanillas físicas. En conjunto, la distribución revela que el derecho de petición en todas sus variantes domina la dinámica de los canales digitales, mientras que la expresión de gratitud y las quejas más extensas se siguen plasmando en formatos físicos o presenciales. Aprovechar esta lectura para reforzar la ventanilla virtual, reconocer públicamente las felicitaciones y responder con celeridad las quejas consolidará la confianza ciudadana y equilibrará el flujo de trámites entre los diferentes medios de recepción.

De igual manera, los compañeros de la ESE IMSALUD explicaron los temas de Política de atención humanizada, la cual es Adoptada Res. 272 Del 02 junio del 2022, Declaración de la Política La ESE IMSALUD se compromete a centrar su cuidado en el paciente y su familia, la comunidad y el Colaborador brindando una atención humanizada con base en El Buen trato y el Respeto procurando la protección de sus Derechos y su Satisfacción, se resalta Resolución 667 de 2024 por la cual se actualiza la política.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Fortalecimiento del programa

1: Fortalecimiento del talento humano:
Profesionales en Psicología
Profesionales en Trabajo Social
Profesional en el área de la Salud(Inst.Qx
2: Talleres de fortalecimiento emocional y espiritual dirigida a los colaboradores y usuarios
• 740 Colaboradores participaron en los talleres de sensibilización en humanización
3: Articulación con ONG, EPS, Secretaria de Salud, Asociaciones de usuarios, líderes comunitarios, entre otros con el objetivo de dar continuidad a la atención con un enfoque diferencial e incluyente
• 24 Líderes de asociaciones de usuarios de la ESE IMSALUD, capacitados en atención humanizada con enfoque de género y protección y auxilios psicológicos
4: En un trabajo articulado con prensa se hará reconocimiento y socialización de prácticas humanizadas exitosas que realizan los colaboradores desde su servicio para brindar una atención más humana e incluyente

- ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial es una estrategia que busca reconocer las diferencias entre las personas y colectivos, y así eliminar la discriminación y la exclusión social
El enfoque diferencial en Colombia tiene los siguientes objetivos
• Reconocer los derechos de las personas y grupos minoritarios Proteger los derechos de las personas con discapacidad, de las mujeres, de los niños y adolescentes, de la población LGTBI, y de los grupos étnicos
• Reducir la discriminación y la segregación social, cultural, espiritual, económica y espacial
Diseñar e implementar políticas que ofrezcan igualdad de oportunidades
• El enfoque diferencial se aplica en diferentes ámbitos, como la salud, la educación, la gestión del riesgo de desastres, y la atención a las víctimas
La ley 1448 de 2011 o Ley de Víctimas y de Restitución de Tierras LEY ARTÍCULO 13 ENFOQUE DIFERENCIAL El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, sexo, orientación sexual e identidad de género diversa LGBTIQ+, discapacidad, orfandad, creencias, origen nacional, diversidad étnica, cultural y territorial.

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 la partícipe menciona 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 10: 30 am se da por terminada la reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. **Evidencias fotográficas:**





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 24 DE JUNIO 2025

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Miriam Hernandez.	60376423	3125531136	Miriam Hernandez
edit catalina vega Perez	1004842317	3103289965	edit vega Perez
Emiliano Vega	1090753118	3168294151	

28-05-2025.

Powered by CamScanner

FECHA:	**20/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:50 PM**
UBA/IPS:	**IPS DOMINGO PEREZ**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

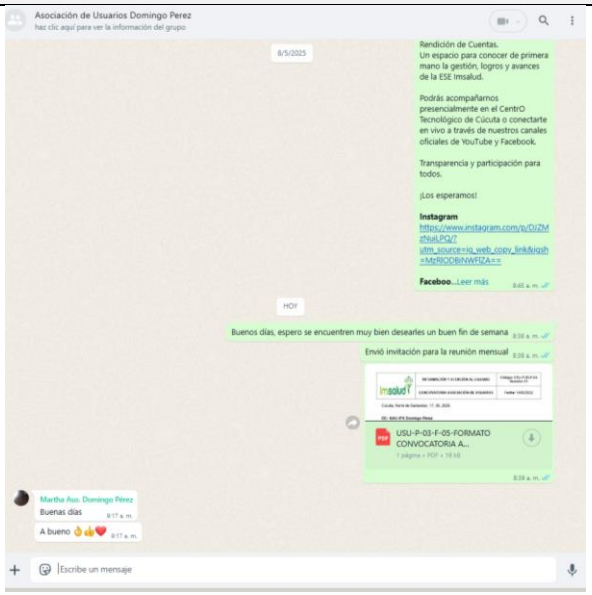
Siendo las 2:00 pm del día 20 de MAYO de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS Domingo Pérez con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista: Se realiza llamado a lista de los usuarios Alejandro Bautista, Martha Arciniegas quienes conforman la asociación de usuarios contando con la asistencia de la usuaria Martha Lucia Arciniegas Herrera; el usuario Alejandro Bautista no asistió a la reunión.

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

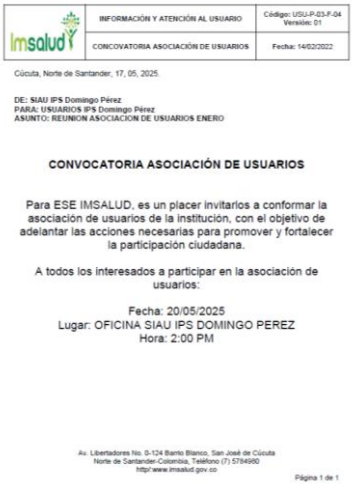
3. Medios de Convocatoria a la reunión: Se realiza convocatoria mediante el grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Convocatoria grupo WhatsApp de la asociación de usuarios

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



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

Cúcuta, Norte de Santander, 17, 05, 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: 20/05/2025
Lugar: OFICINA SIAU IPS DOMINGO PEREZ
Hora: 2:00 PM

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

Página 1 de 1

Formato de convocatoria asociación de usuarios

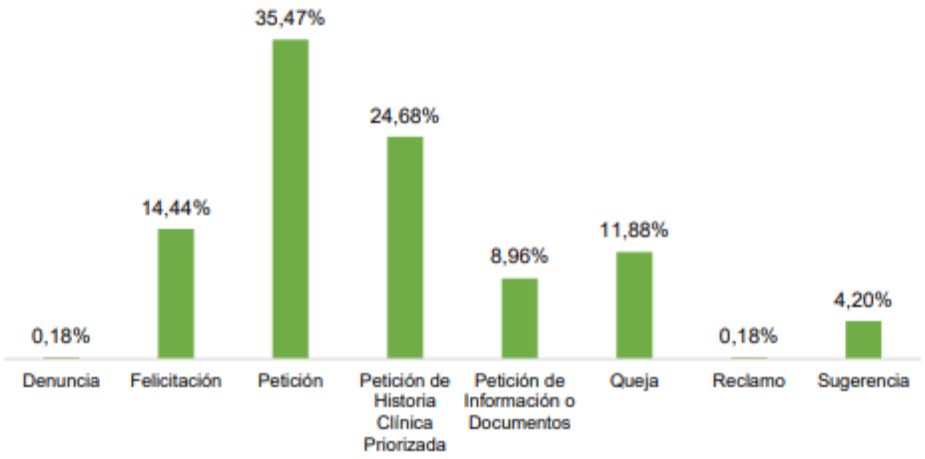
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En la reunión con la asociación se dan a conocer los derechos y deberes que tienen como usuarios, así mismo los trámites y servicios de la ese imsalud, además de ello se dio a conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de marzo vigencia 2025.

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

Para ello se dan a conocer la cantidad de pqrsdf y su tipología recibidas durante el mes de marzo del 2025.

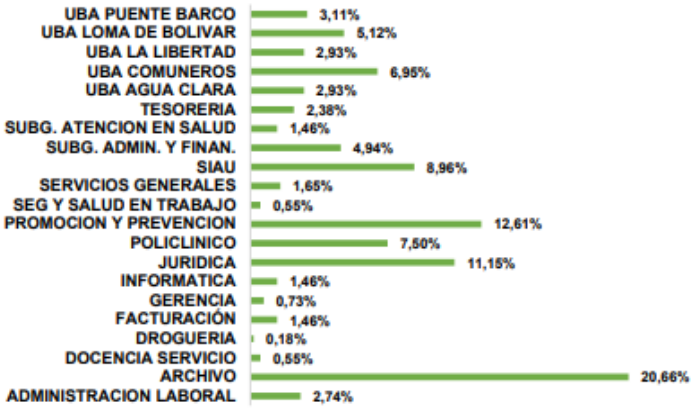


Durante el mes de marzo de 2025 la ESE IMSALUD recibió 547 radicados a través de su sistema PQRSDF, volumen que ya anticipa una presión operativa considerable para los equipos de atención, este panorama muestra un claro predominio de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 194 (35,47 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 135 (24,68 %) y las peticiones de información o documentos 49 (8,96 %). En conjunto, cerca de siete de cada diez radicados corresponden al ejercicio del derecho fundamental de petición, lo que evidencia que la ciudadanía acude al sistema más para acceder a datos clínicos y administrativos que para manifestar inconformidades. El reconocimiento positivo también tiene un peso apreciable pues se registraron 79 felicitaciones (14,44 %), cifra que sugiere experiencias satisfactorias en diversos servicios, por lo tanto, el identificar las dependencias y profesionales mencionados permitiría capitalizar buenas prácticas y convertirlas en estándares institucionales. Por su parte, los radicados asociados a inconformidades 65 quejas, 1 reclamo y 1 denuncia, para un total de 67 radicados representan apenas el 12,24 %, aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

abordarse con celeridad y retroalimentación efectiva, pondría en riesgo la confianza de los usuarios. Las peticiones de historia clínica priorizada merecen especial vigilancia pues la normativa exige respuesta en 48 horas y su peso relativo (uno de cada cuatro radicados) hace que cualquier retraso impacte los indicadores globales de cumplimiento. En contraste, las denuncias y reclamos, aunque escasos, deben investigarse a fondo porque suelen vincularse a posibles eventos adversos o fallas éticas, y con relación a las 23 sugerencias recibidas (4,20 %) constituyen material valioso para la mejora continua y conviene canalizarlas hacia los comités de calidad para que deriven en ajustes concretos.

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

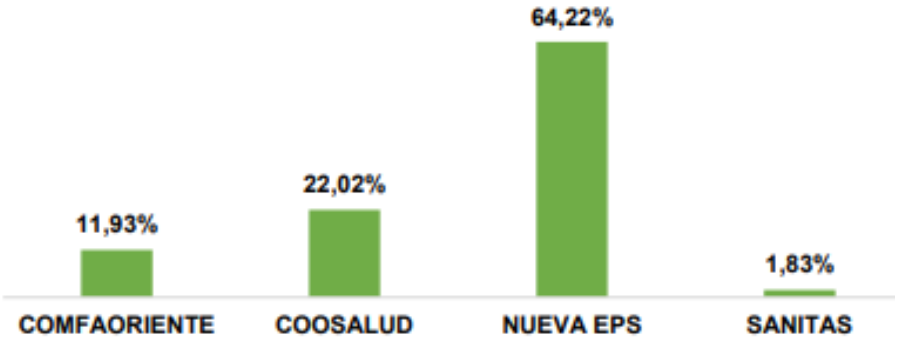


Este panorama plantea tres implicaciones principales, primero, el tamaño de la carga en Archivo obliga a disponer de personal especializado y herramientas robustas de gestión documental para evitar rezagos en especial si se considera que esta área puede estar propensa a contestar los radicados fuera de término de ley. Segundo, el hecho de que Jurídica y Promoción y Prevención reciban más de una de cada cinco solicitudes demanda rutas claras de priorización y coordinación interdepartamental, pues cualquier cuello de botella allí impactará los indicadores globales y tercero, la dispersión de trámites en las UBAS sugiere la necesidad de estandarizar protocolos y asegurarse de que los profesionales de primera línea cuenten con guías sencillas para responder en tiempo y forma.

A modo de conclusión durante el mes de marzo se resalta que tres áreas absorben la mayor presión, varias unidades básicas suman un quinto del tráfico y el resto de dependencias mantiene cargas manejables.

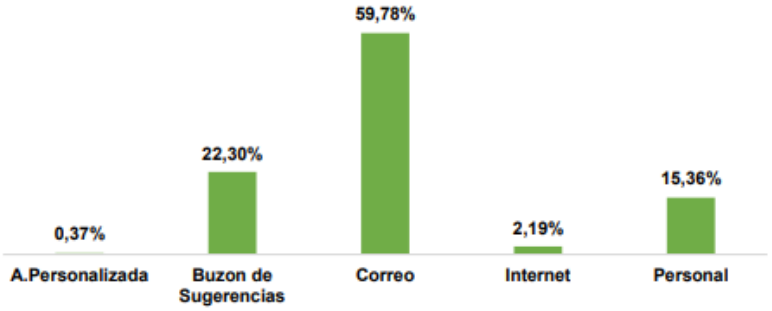
De igual manera Porcentaje de PQRSDF recibidas por E.A.P.B.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En términos agregados, las quejas siguen siendo la categoría predominante (47 radicados, 43 %), ligeramente por encima de las felicitaciones (41, 38 %), las peticiones representan 11 % del total y las sugerencias 7 %. Solo se consignó una denuncia, presentada por un usuario de Comfaoriente, lo que indica que los eventos potencialmente disciplinarios o de riesgo grave continúan siendo excepcionales. A nivel preliminar, el escenario mantiene un espectro amplio de reconocimiento positivo, pero presenta focos de inconformidad significativos en dos aseguradoras que concentran el 86 % de los radicados. Abordar esos focos, reforzar la retroalimentación con las EPS y sostener la calidad del registro serán claves para consolidar la mejora continua y minimizar riesgos jurídicos para la ESE IMSALUD.

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

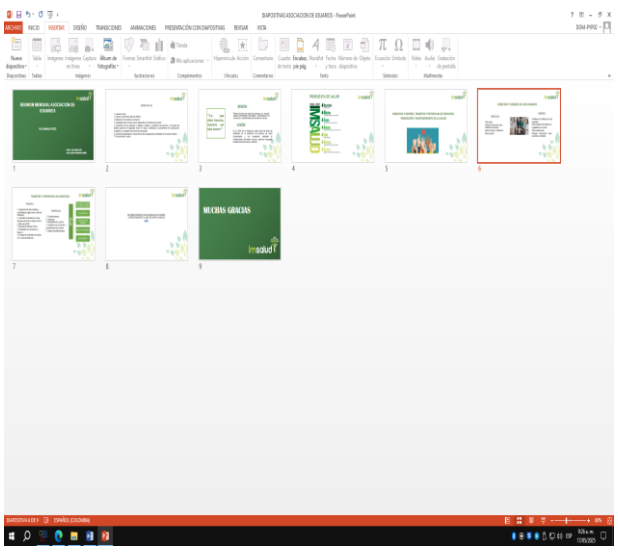


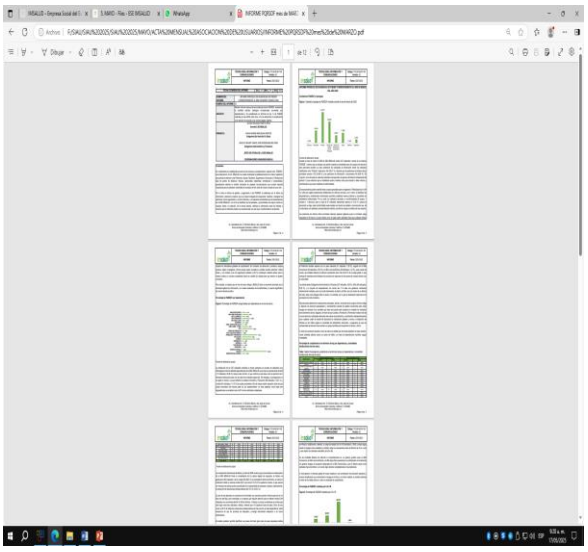
En marzo de 2025 llegaron a la ESE IMSALUD 547 solicitudes a través de cinco canales, el correo electrónico fue, con diferencia, el más utilizado pues tramitó 327 radicados, lo que equivale a casi el (60%) del total. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 122 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por la atención presencial generó 84 actuaciones, de modo que alrededor de la sexta parte de las comunicaciones continúa dándose cara a cara, mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo doce mensajes y el módulo de atención personalizada, que apenas contabilizó dos casos. Cuando se examina la naturaleza de los trámites, la hegemonía del correo electrónico se explica porque allí se concentran los derechos de petición 150 y 1 solicitud general, 126 peticiones de historia clínica priorizada y 44 solicitudes de información o de copias documentales. En ese mismo canal apenas aparecieron 5 quejas y 1 sugerencia, de modo que el correo sigue siendo la vía predilecta para

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

reclamar información de manera rápida y con prueba documental. El buzón de sugerencias mostró un rostro diferente, pues 71 usuarios lo emplearon para felicitar, 19 para aportar ideas de mejora y 28 para expresar quejas; hubo, además,1 reclamo y 3 peticiones. El resultado confirma que, aun en la era digital, el buzón es un termómetro valioso que registra tanto el reconocimiento como la inconformidad de quienes quizá no utilizan medios electrónicos. La atención presencial exhibió un perfil mixto, pues fue el único canal donde se radicó una denuncia y, al mismo tiempo, concentró 30 quejas y 30 peticiones, junto a ellas, los funcionarios recibieron 8 felicitaciones, 2 sugerencias y varios requerimientos de historia clínica y de copias documentales. Todo indica que, cuando el usuario percibe la situación como apremiante o desea asegurarse de ser escuchado, prefiere el contacto directo.

La plataforma web, con apenas 9 peticiones, 2 quejas y 1 sugerencia, aparece subutilizada; potenciarla con formularios claros y una promoción visible permitiría aliviar la carga del correo y de las ventanillas físicas. En conjunto, la distribución revela que el derecho de petición en todas sus variantes domina la dinámica de los canales digitales, mientras que la expresión de gratitud y las quejas más extensas se siguen plasmando en formatos físicos o presenciales. Aprovechar esta lectura para reforzar la ventanilla virtual, reconocer públicamente las felicitaciones y responder con celeridad las quejas consolidará la confianza ciudadana y equilibrará el flujo de trámites entre los diferentes medios de recepción.



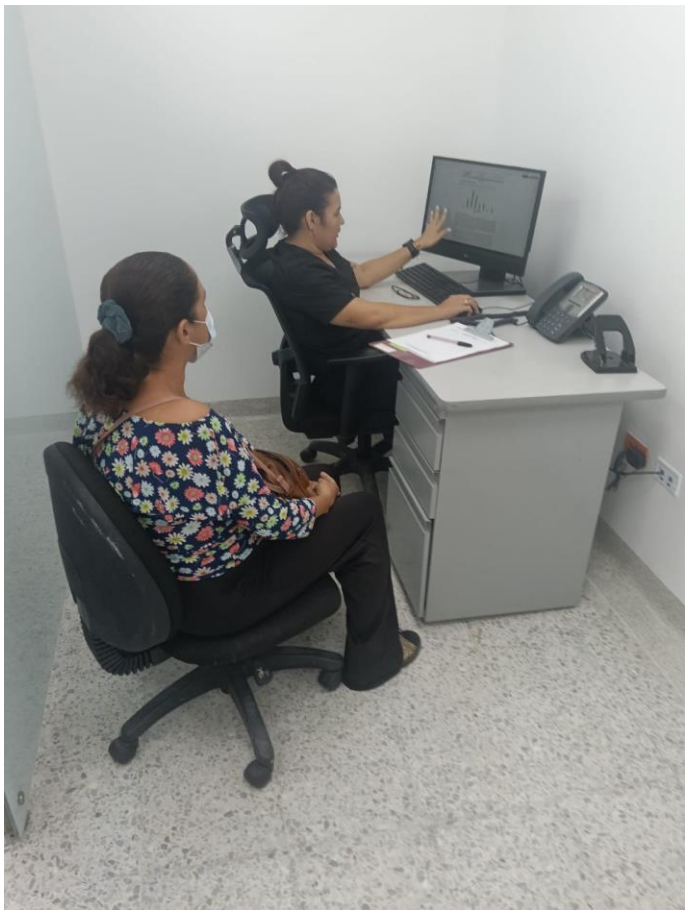


Diapositivas utilizadas en la reunión de asociación de usuarios – Informe pqrsdf marzo 2025.

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

7. Proposiciones y Varios: N/A

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS	
- N/A	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16 JUNIO 2025 – 2:00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Martha J. Arciniegas	37'274051	3229292993	Martha J. A. M
maria fernanda nuñez	1090466893	3213436675	Mafe N

Powered by CamScanner

FECHA:	**23/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**6**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:30 pm del día 23 de mayo del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS SAN LUIS con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista
   - Maria Virginia Moreno
   - Julio Santos Pedraza
   - Yudith Sorcire Duarte
   - Carlos Duarte
   - Mayra Viggiani M

En la reunión no pudo asistir el señor Gregorio Acurero, ya que se encuentra de viaje.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. MEDIOS DE CONVOCATORIA



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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

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

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

7. Capacitación web- servicios digitales ESE IMSALUD.

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

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

Ejemplo:

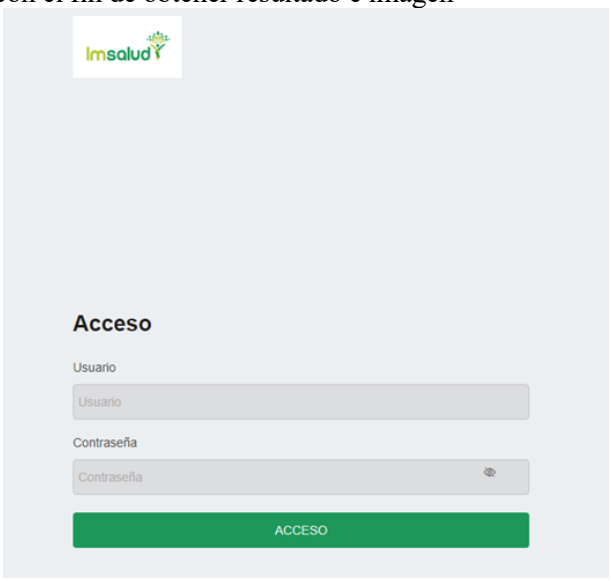
SOLICITUD DE CITAS:

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

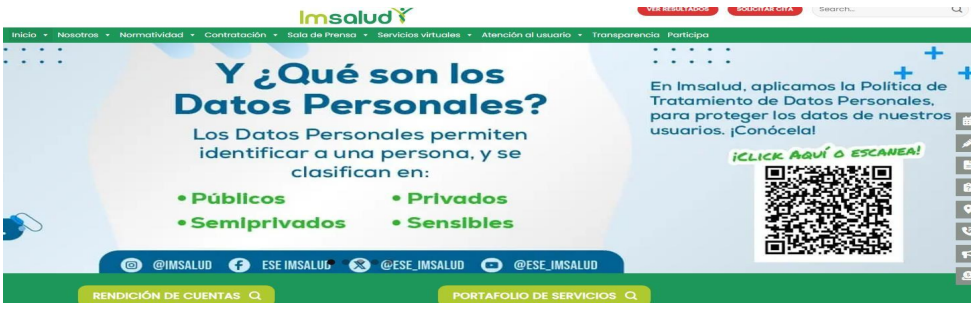
Resultado de exámenes de laboratorio clínico el cual dan click en ver resultados ingresando en usuario con su número de documento y clave los 4 últimos dígitos de su documento de identidad.

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





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



7. Capacitación web- servicios digitales ESE IMSALUD.

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

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

Ejemplo:

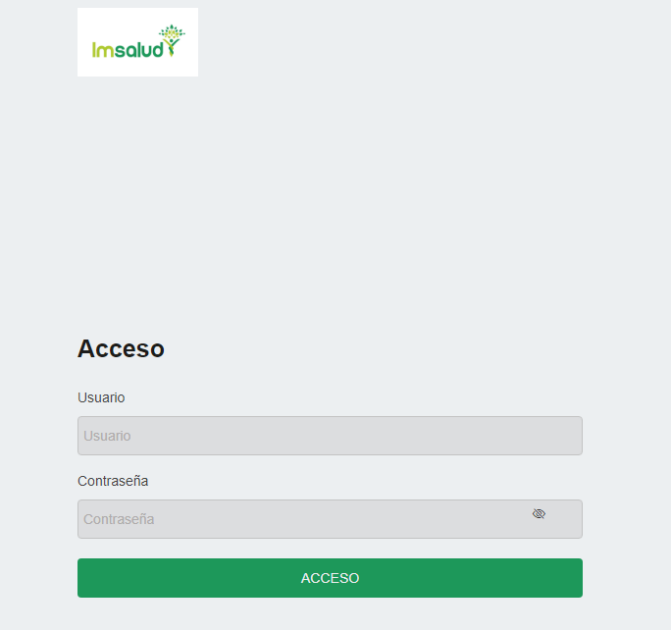
SOLICITUD DE CITAS:
el cual aplica para mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, menores de edad y adulto mayores de 60 años.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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



8. se realiza retroalimentación mensual de PQRSDF.

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

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

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

9. Preposiciones y Varios

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

10. EVIDENCIA FOTOGRAFICA





LISTADO DE ASISTENCIA

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Mª Virginia Moreno	60'336572	3133593326	Virginia Moreno
Julio Cortes Pedraza	19178418	312 415 7703	
Yuli Yohana Clark	60 376 173	3135513488	Yuli Yohana Clark
Consuelo Duarte	13461671	3223512823	Consuelo A. Duarte
Yenny Yesenia	60350547	3133162451	

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

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**13 de JUNIO del 2025**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

FECHA:	**21/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**3:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 PM**
UBA/IPS:	**UNIDAD BÁSICA PUENTE BARCO LEONES**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 3:30 pm del día 21 de mayo del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la UBA PUENTE BARCO LEONES con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista
   - Norma Nancy Uribe
   - Omaira Marquéz
   - José Agustín Araque
   - Candy Caicedo
   - Claudia Angarita
   - Astrid Rincón

En la reunión no pudo asistir el señora Yamile Navarrro por motivo de salud de su madre la cual se encuentra en delicado estado de salud.

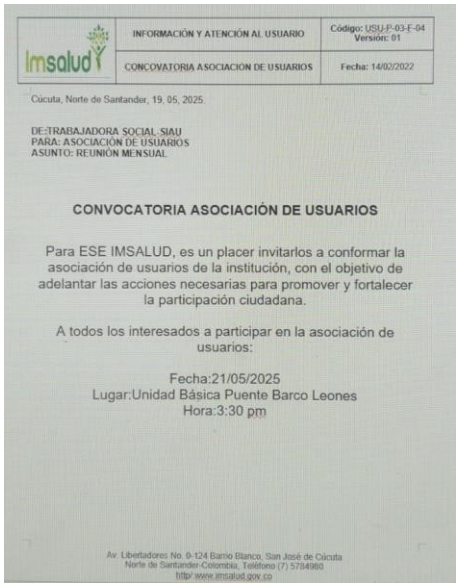
2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

explicarlos.

3. Medios de convocatoria



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

Cúcuta, Norte de Santander, 19, 05, 2025.

DE:TRABAJADORA SOCIAL SIAU
PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL

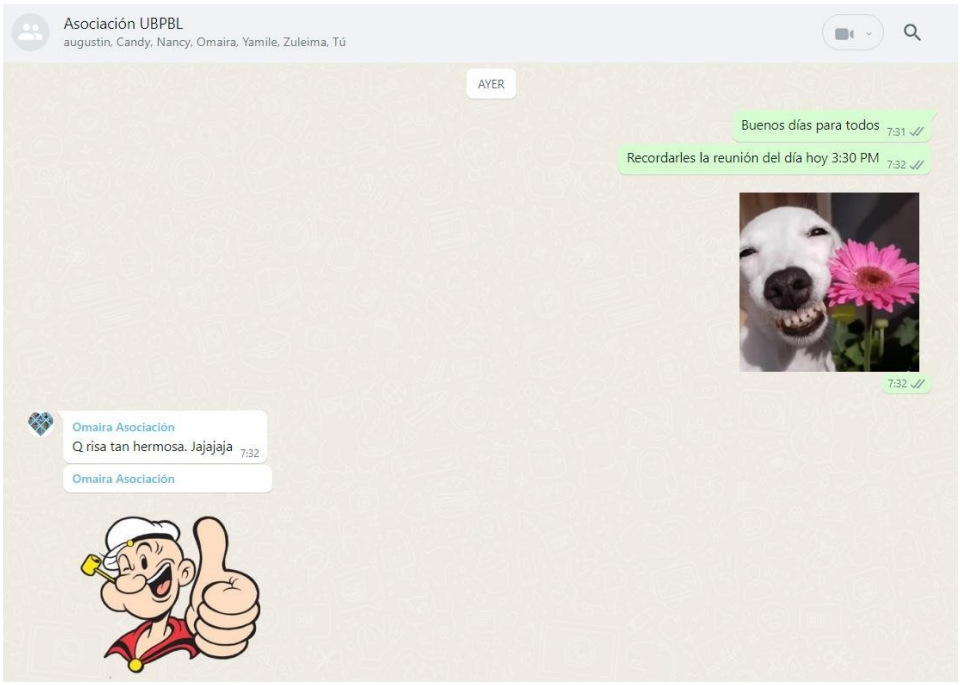
CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha:21/05/2025
Lugar:Unidad Básica Puente Barco Leones
Hora:3:30 pm

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



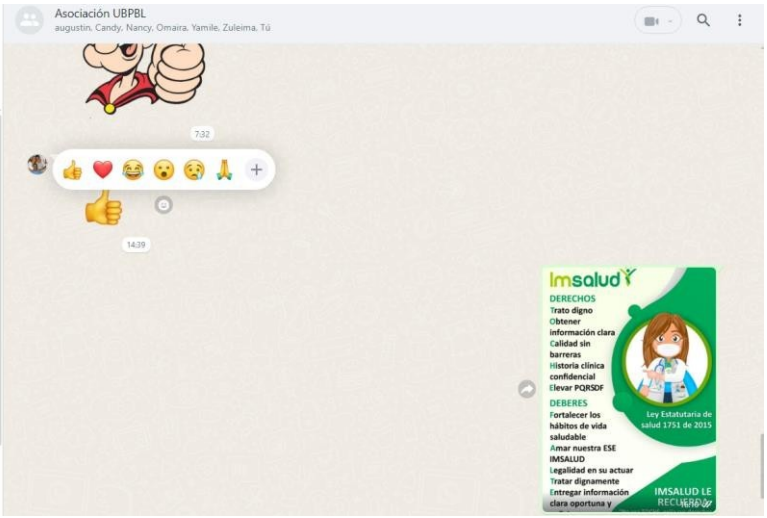
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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

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



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

En el mes anterior no hubo sugerencias acerca de la prestación del servicio de la UBA PUENTE BARCO LEONES.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Capacitación web- servicios digitales ESE IMSALUD.

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

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

Ejemplo:

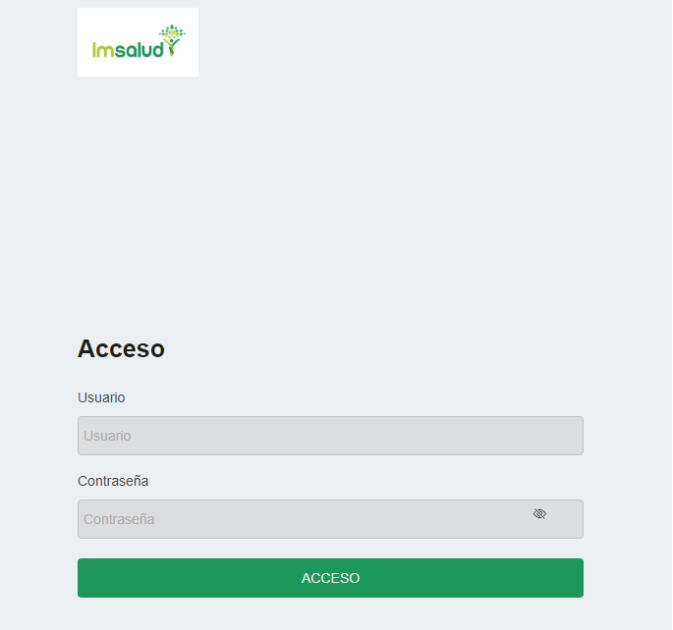
SOLICITUD DE CITAS:
el cual aplica para mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, menores de edad y adulto mayores de 60 años.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

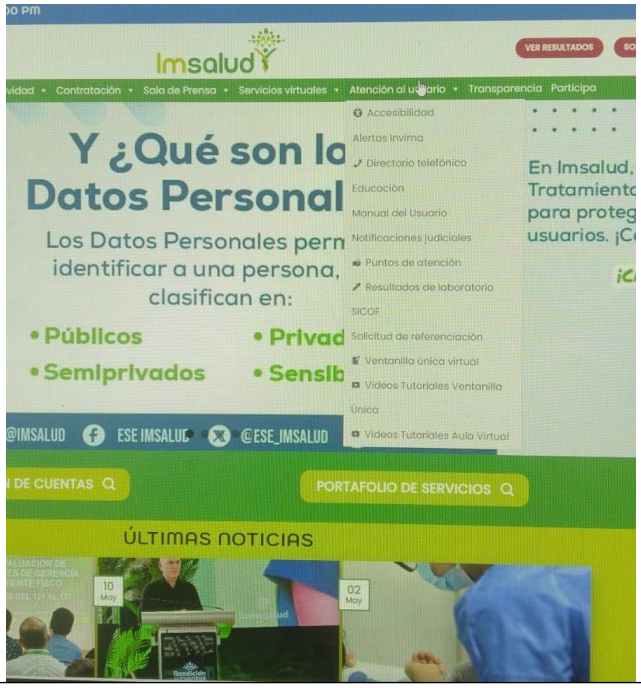


solicitud de historia clínica dar click en el icono copia de historia clínica y colocar los datos que solicita y escaneando documento de identidad si es el mismo paciente quien hace la solicitud, si es un tercero debe corroborar que es allegado al paciente.

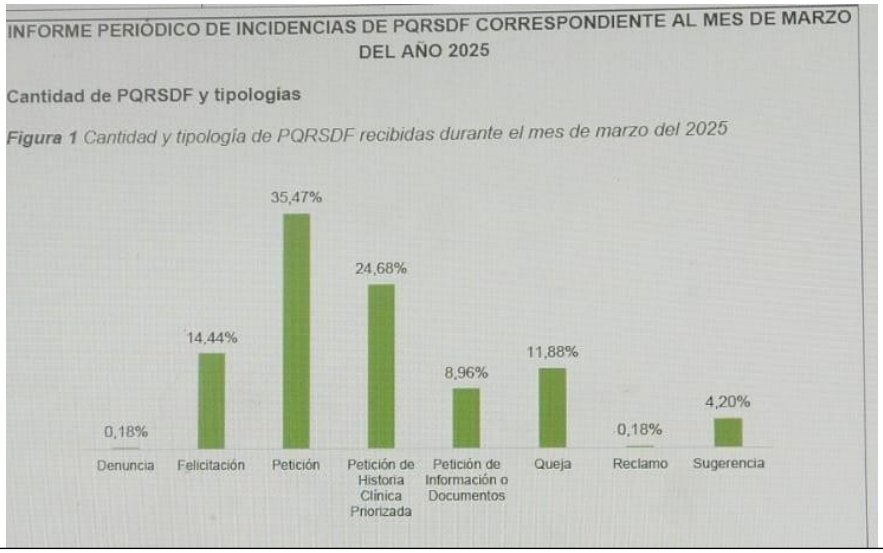


Y si el usuario requiere colocar una PQRSDF lo puede hacer por el icono atención al usuario en ventanilla única virtual.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



8. Informe de PQRSDF del mes de MARZO.

En cumplimiento a lo establecido a través de los procedimientos respecto a las PQRSDF se da inicio a la socialización con la asociación de usuarios el cual permita la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de nuestros usuarios garantizando su derecho de elevar PQRSDF.

Así mismo este informe es elaborado por la oficina se información y atención al usuario que es el área encargada de recepcionar. Clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

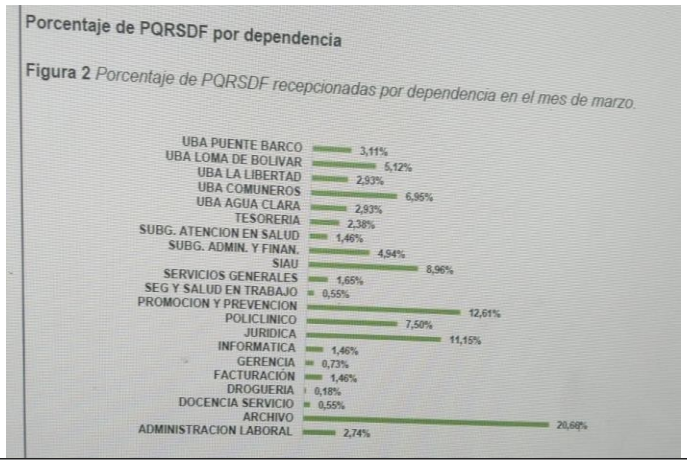


Figura 2 *Porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia en el mes de marzo.*

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

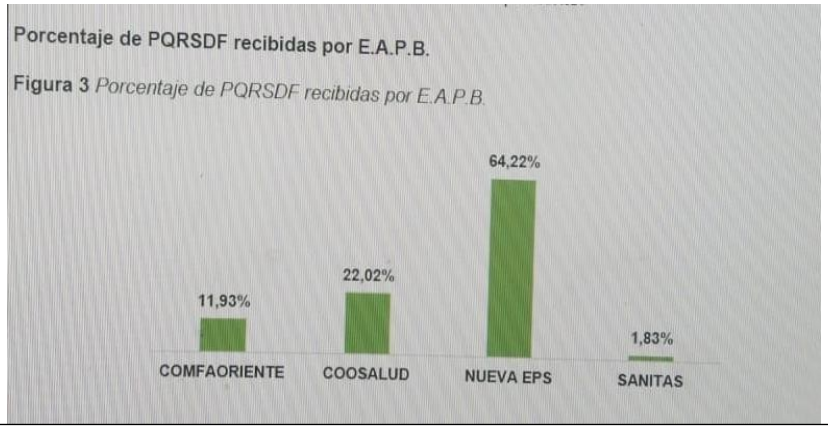
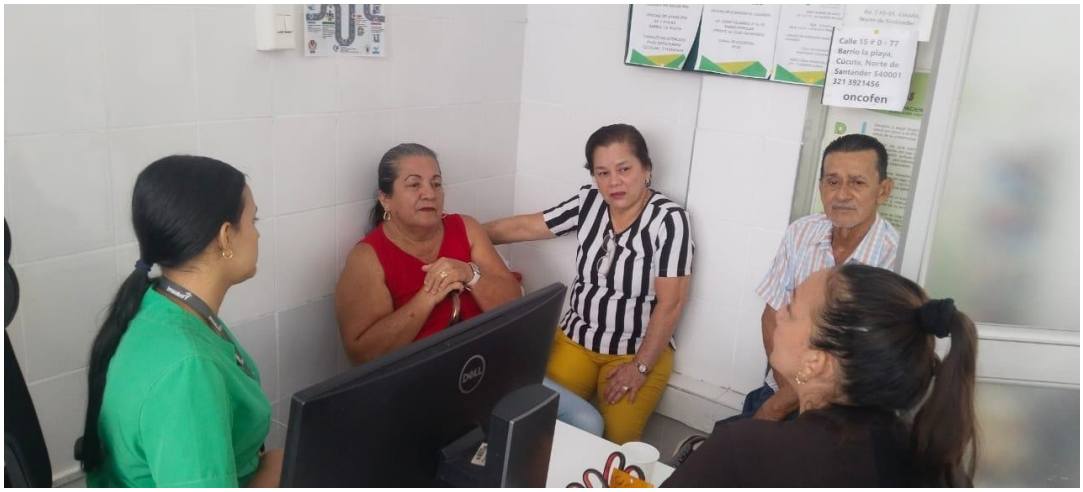


Figura 3 *Porcentaje de PQRSDF recibidas por E.A.P.B.*

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

En el recuento de marzo de 2025, una vez depurados los registros sin identificación de EPS, quedaron 109 radicados que sí señalan al asegurador correspondiente, donde el panorama, aunque más acotado, conserva la tendencia observada anteriormente la mayor parte de las comunicaciones se concentra en
pocas entidades y, dentro de ellas, el equilibrio entre reconocimiento y disconformidad varía de forma notable.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

9. Preposiciones y Varios

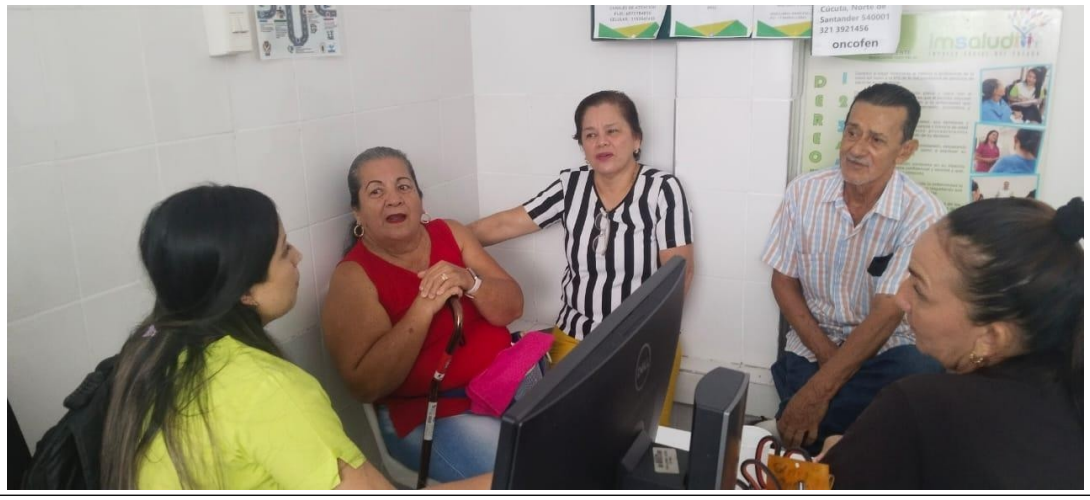
fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y madres Fami.

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

Se presento a la nueva compañera promotora de salud la cual realiza demanda inducida a todos los programas de PYM

10. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

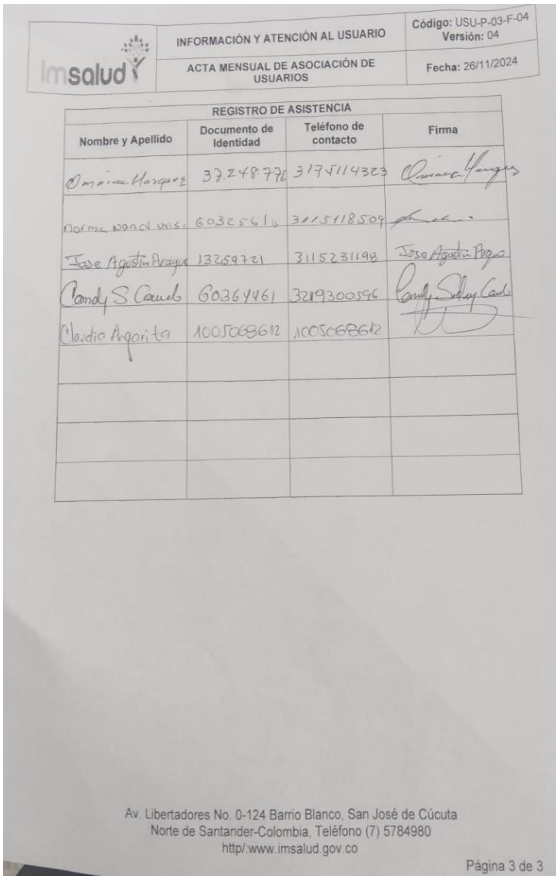
fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y madres Fami.

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

Se dio finalizada la reunión a las 4:25pm

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23 de JUNIO del 2025**

Listado de asistencia



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Omaira Marquez	37248770	3175114323	
Norma Nandi Uris	60325614	3015118509	
Jose Agustin Prayer	13259731	3115231198	
Candy S Canuto	60364461	3219300596	
Claudia Agarita	1005068612	1005068612	

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

FECHA:	**22/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 pm**
UBA/IPS:	**UBA LIBERTAD**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Inicialmente la reunión mensual de asociación de usuarios estaba programada para el día 14 de Mayo, pero fue reprogramada para el día 22 de Mayo en cumplimiento a la convocatoria realizada a los miembros de las asociaciones de usuarios de la UBA LIBERTAFD que fue realizada por la oficina de Siau y la Secretaría de Salud.

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

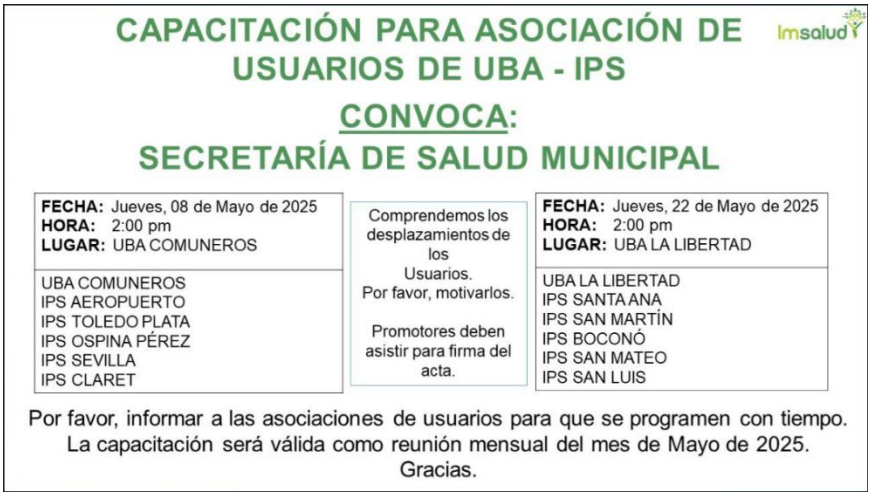
Se cuenta con el acompañamiento de Edwin Cepeda y Jorge Fuentes como referentes de la oficina Siau, además, además se contó con el acompañamiento de un equipo de la Secretaria de Salud.

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

Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: Se realiza convocatoria Mediante el grupo de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

WhatsApp que se tiene con los miembros de la asociación:



CAPACITACIÓN PARA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE UBA - IPS

CONVOCA:

SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL

FECHA: Jueves, 08 de Mayo de 2025 **HORA:** 2:00 pm **LUGAR:** UBA COMUNEROS	Comprendemos los desplazamientos de los Usuarios. Por favor, motivarlos. Promotores deben asistir para firma del acta.	**FECHA:** Jueves, 22 de Mayo de 2025 **HORA:** 2:00 pm **LUGAR:** UBA LA LIBERTAD
UBA COMUNEROS IPS AEROPUERTO IPS TOLEDO PLATA IPS OSPINA PÉREZ IPS SEVILLA IPS CLARET		UBA LA LIBERTAD IPS SANTA ANA IPS SAN MARTÍN IPS BOCONÓ IPS SAN MATEO IPS SAN LUIS

Por favor, informar a las asociaciones de usuarios para que se programen con tiempo. La capacitación será válida como reunión mensual del mes de Mayo de 2025.
Gracias.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Temática Consensuada:

Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud:
Se cuenta con la intervención del profesional Edwin Cepeda, quien dio apertura a este punto mediante la proyección de un video informativo realizado por la referente del Programa de Humanización de la ESE IMSALUD Carla Marcucci que abordaba los derechos y deberes de los usuarios que hacen uso de los servicios ofertados por la ESE, al finalizar la proyección se abrió un espacio donde las asistentes expresaron su conocimiento y percepción sobre este tema y la importancia de conocerlos y ponerlos en práctica.

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

En un tercer momento, el profesional Jorfe Fuentes intervino con una exposición sobre la lengua de señas colombiana, aclarando aspectos importantes sobre su uso y la forma adecuada de abordar o dirigirnos hacia esta población, además realizó un ejercicio práctico del abecedario en lengua de señas, invitando a los participantes a replicarlo con las manos, generando un espacio participativo y educativo, con el fin de promover los espacios de inclusión.

Para finalizar, se cuenta con la intervención del equipo de la Secretaría de Salud, en donde abordaron el tema de la importancia que tiene contar con espacios de participación ciudadana en salud y lo importante que es conocerlos, destacando tres mecanismos fundamentales, en el marco de la Ley 1757 de 2015:

Redes Socio afectivas: Orientadas a generar entornos protectores y vínculos de apoyo entre los miembros de la comunidad.
Comité COVECOM: Encargado del análisis y seguimiento epidemiológico a eventos de interés en salud pública.
Veeduría Ciudadana: Mecanismo mediante el cual se ejerce vigilancia, seguimiento y control a la gestión de los servicios de salud, en cumplimiento del marco normativo vigente.

Siendo las 4:30 pm se da por terminada la reunión y se firma listado de asistencia.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS	
Los miembros de la asociación de usuarios manifiestan la importancia de continuar contando con estos espacios de participación en donde se brinda capacitación en relación a temas de participación ciudadana.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14/06/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Mary luz Acuña.	60378376.	3224197451	Mary luz Acuña.
Esmeralda Mora P.	60362254	3208468700	
	60300843	3112650073	
Leslie Williman	1783567	3245097566	Leslie Williman
M Fabiola Ruiz	32510459	3142237810	M Fabiola Ruiz
Paola Velásquez	60450356	3174399214	Paola V.
Angie Gamboa	1093766489	3186909436	Angie Gamboa
Deisy Villamil V.	1090474783	3228664668	
Edwin A. Cepeda C.	88.249.741	3108827740	
Jaime E Fuentes D	88274203	3144382670	
Karen Julieth Ortiz Suarez	1090733826	3213400399	

|FECHA:	27 MAYO 2025	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	07:00AM	**HORA FINALIZACIÓN:**	12:00M
UBA/IPS:	IPS BUENA ESPERANZA		

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

Agenda

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

•

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 07:00 am del día 27 de Mayo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociaciones de usuarios de la UBA DE AGUACLARA, IPS Buena Esperanza , IPS Floresta, IPS Banco de arena , IPS Palmarito , y IPS Sanfaustino , Presidentes de JAC, ediles, lideres comunales y representantes d ella comunidad. Lugar ; Casa de la Cultural Corregimiento de Aguaclara con acompañamiento de la Oficina SIAU -UBA AGUACLARA-Sede administrativa ESE IMSALUD con el siguiente orden del día:

1 **Llamado a lista,** Se realiza un cordial saludo a los asociados, verificando la **asistencia con un llamado a lista a los** participantes en la reunión de asociación en la que asistieron los usuarios el Sr. LUIS FRANCISCO OLARTE , la Sra. MARIA VICTORIA GARCIA y el Sr. JORGE MARIO ENRIQUEZ

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

realizara el día 27 de Mayo , así mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios.

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

5. Temática Consensuada *, Socializando políticas y temáticas relacionadas con la prestación de servicios de salud que ofrece la ESE IMSALUD .*

Agenda

- *Saludo y Objetivo del Encuentro*
- Presentación de todos los participantes
- Política de participación comunitaria
- Política y Programa de Humanización
- Apoyo Diagnostico Complementación Terapéutica - Imágenes Diagnosticas
- Papsivi – Riesgos Psicosociales
- Inclusión, Población Vulnerable y Habitante de Calle
- Lengua de Señas
- Gestión de Servicios
- Concertación para el desarrollo del Foro Rural.
- Compromisos

.
Retroalimentación del INFORME MENSUAL de PQRSDF en la reunión mensual con la asociación de usuarios las UBAS e IPS.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- ✓ Compromisos y solicitudes en temas de interés social y generales de la salud en la IPS. Se realizo la presentación del nuevo Coordinador Dr. YONH ALEXANDER ALVAREZ coordinación de la UBA de Aguaclara y IPS a los usuarios , asociaciones y comunidad.
- ✓ Se les informo la mejora y abertura de prestación de servicio de Radiología en la UBA de AGUACLARA disponible para los usuarios.

PROPOSICIONES Y VARIOS

7. Proposiciones y Varios,

1. Se continua solicitando 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 .

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

1. También se requiere adecuar el espacio para estacionar el vehículo de atención de transporte asistencial ambulatorio de la IPS BUENA ESPERANZA que le cae lluvia para su cuidado y no deterioro.

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

8. Evidencias fotográficas;

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Se programa próxima reunión para el día 20 de JUNIO 2025 (Consensuada con los representantes de la asociación de usuarios)

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jorge Mario	13392600	3102059035	
Luis Olarte	13386.778	3133339502	
Monica Victoria Garcia	37222313	3173790814	

FECHA:	**08-MAYO -2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:30pm**
UBA/IPS:	**IPS AEROPUERTO**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la asociación de usuarios correspondiente al mes de mayo de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:00 PM del día 08 DE MAYO de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS AEROPUERTO con el siguiente orden del día:

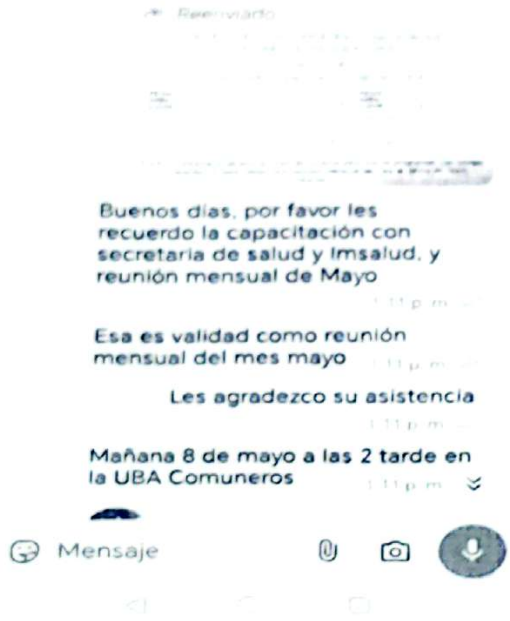
1. Se llama alista para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 2 integrantes la señora Lorena opero Mantilla y Eglee Yuraima Bastidas de Rodríguez

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

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 08 de mayo 2025 a las 2:00pm



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

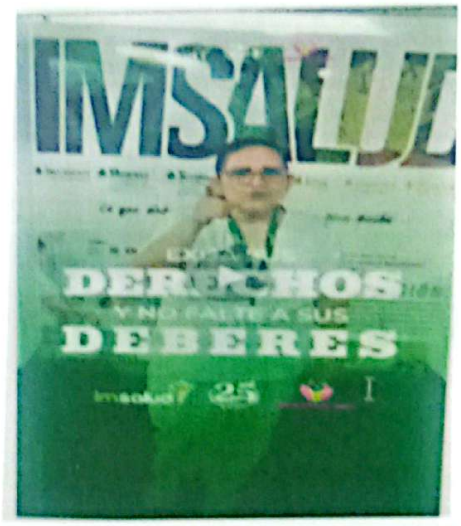
Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

B) Se explica informe de incidencia de PQRSDF MES DE MARZO DEL 2025 INFORME DE 12 PAGINAS CON SU OBJETIVO: (Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuales, porcentajes por dependencias y cumplimiento en términos de ley, % de PQRSDF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes).

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Dia:	30	Mes	04	Año	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO VIGENCIA 2025
NÚMERO DEL INFORME	03
OBJETIVO	Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes
DIRIGIDO A	JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA **Gerente E.SE IMSALUD** VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS **Subgerente De Atención En Salud** ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN **Subgerente Administrativo y Financiero** **JEFES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD** **COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS**

Contenido:

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

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

Powered by CamScanner

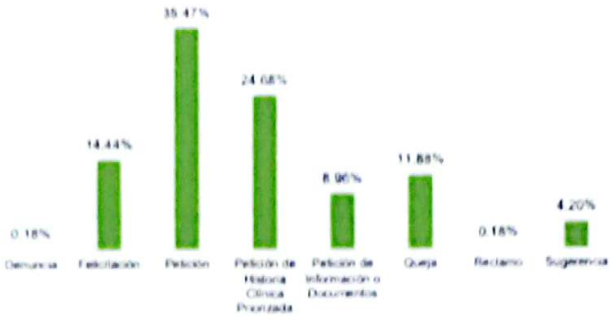
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

Durante el mes de marzo de 2025 la ESE IMSALUD recibió 547 radicados a través de su sistema PQRSDF, volumen que ya anticipa una presión operativa considerable para los equipos de atención; este panorama muestra un claro predominio de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 194 (35.47 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 135 (24.68 %) y las peticiones de información o documentos 49 (8.96 %). En conjunto, cerca de siete de cada diez radicados corresponden al ejercicio del derecho fundamental de petición, lo que evidencia que la ciudadanía acude al sistema más para acceder a datos clínicos y administrativos que para manifestar inconformidades.

El reconocimiento positivo también tiene un peso apreciable pues se registraron 79 felicitaciones (14,44 %), cifra que sugiere experiencias satisfactorias en diversos servicios; por lo tanto, el identificar las dependencias y profesionales mencionados permitiría capitalizar buenas prácticas y convertirlas en estándares institucionales. Por su parte, los radicados asociados a inconformidades 65 quejas, 1 reclamo y 1 denuncia, para un total de 67 radicados representan apenas el 12.24 %, aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no abordarse con celeridad y retroalimentación efectiva, pondría en riesgo la confianza de los usuarios.

Las peticiones de historia clínica priorizada merecen especial vigilancia pues la normativa exige respuesta en 48 horas y su peso relativo (uno de cada cuatro radicados) hace que cualquier retraso

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

impacte los indicadores globales de cumplimiento. En contraste, las denuncias y reclamos, aunque escasos, deben investigarse a fondo porque suelen vincularse a posibles eventos adversos o fallas éticas, y con relación a las 23 sugerencias recibidas (4,20 %) constituyen material valioso para la mejora continua y conviene canalizarlas hacia los comités de calidad para que deriven en ajustes concretos.

Para resaltar, se destaca que el mes de marzo dibuja a IMSALUD ante un escenario dominado por la demanda legítima de información, con niveles moderados de inconformidad y un aporte significativo de reconocimiento positivo.

Porcentaje de PQRSDF por dependencia

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



Fuente de elaboración propia

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

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

C) Se cuenta con el acompañamiento del profesional Edwin Cepeda de la oficina principal del SIAU, quien realiza seguimiento a las Asociaciones de usuarios. .

D) Se entrega invitación virtual a las integrantes que hicieron presencia y pr otro lado por medio del grupo de whatsApp sobre la rendición de cuentas vigencia 2024 ¨lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho¨"



E) Se continua planteando la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con mas integrantes comprometidos, así mismo que los miembros realicen el voz a voz para la invitación a las próximas reuniones programadas.

F). Intervención de las secretaria de salud la doctora Grecia Pérez.
Hace énfasis sobre la participación social en salud.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

G). Intervención de Americares sobre los primeros auxilios psicológicos



H). Se realizo la invitación a la asociación de usuarios de la IPS AEROPUERTO para que hicieran participe en la capacitación programada por la secretaria de Salud.

CAPACITACIÓN PARA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE UBA - IPS

Imsalud

CONVOCA:

SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL

FECHA: Jueves, 08 de Mayo de 2025 **HORA:** 2:00 pm **LUGAR:** UBA COMUNEROS	Comprendemos los desplazamientos de los Usuarios. Por favor, motivarlos. Promotores deben asistir para firma del acta.	**FECHA:** Jueves, 22 de Mayo de 2025 **HORA:** 2:00 pm **LUGAR:** UBA LA LIBERTAD
UBA COMUNEROS IPS AEROPUERTO IPS TOLEDO PLATA IPS OSPINA PÉREZ IPS SEVILLA IPS CLARET		UBA LA LIBERTAD IPS SANTA ANA IPS SAN MARTÍN IPS BOCONÓ IPS SAN MATEO IPS SAN LUIS

Por favor, informar a las asociaciones de usuarios para que se programen con tiempo.
La capacitación será válida como reunión mensual del mes de Mayo de 2025.
Gracias.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior – el mes anterior no se presentaron compromisos

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

8. **EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**.



Intervención referente oficina SIAU



Intervención saludo en lenguaje de señas

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Intervención secretaria de salud



Intervención Americares

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
 **Asistentes de la asociación de usuarios** Se da por finalizada la reunión a las 5:30 pm sin novedad.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se realizará la convocatoria con anterioridad además se tendrá en cuenta el horario y cronograma establecido con anterioridad. Se propuso capacitación de lenguaje de señas	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE JUNIO 2025**

Powered by CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Adriana Rosario M.	37276119	3134057895	
Eglee Bastidas	5690721.	312-510-94-30	
Lina Yarina Lopez	60305004	3217376472	

Powered by CamScanner

|FECHA:	**27/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA AGUA CLARA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:00 pm del día 27 de Mayo de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA AGUA CLARA,en las intalacion del centro cultural donde se les capacitaran en diferentes temas, se realiza reunión en las horas de la mañana,Se da inicio con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista: En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación y lideres de la zona, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de un usuario afiliadas a la asociación donde se observa que falto tres de los integrantes ya que tenia unos compromisos personales.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria a la reunión, ejemplo: La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes los cuales se les extendió la invitación al quinto encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 27 de mayo del 2025, enviando recordatorios individual y por medio de llamadas telefónicas.

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

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

DERECHOS

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

DEBERES

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

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

- Toma de muestra de cuello uterino y ginecológicas
- Radiología odontología

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

Por lo tanto, se les da conocer sobre una capacitacion de los siguientes temas:politica de participacion comunitaria,politica y programa de humanizacion,pspsivi,salud mental,ilclusion,lenngua de señas,gestion de servicios.

Politica de participacion ciudadan donde se les dio a conocer sobre el objetivo que es Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios y veedurias ciudadanas; capacitando en temas de participacion ciudadana y del sistema general de seguridad social en salud, con el fin de que los usuarios ejerzan control social.

Politica y programa de humanizacion:se les dio a conocer sobre el marco normarivo que nos da a enteneer la Ley 23 de 1981. Código de Ética La cual dicta

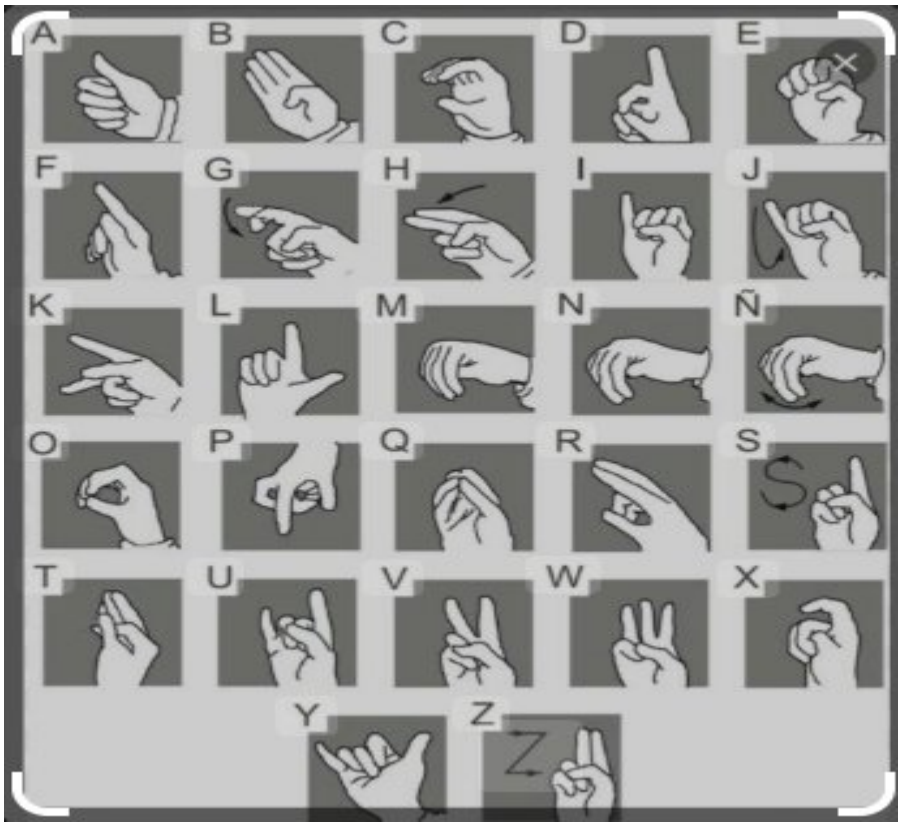
DESARROLLO DE LA REUNIÓN
normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia “La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distinciones de nacionalidad, ni de orden económico social, racial, político o religioso. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes”. “La relación médico-paciente es el elemento primordial en la práctica médica. Para que dicha relación tenga pleno éxito, debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional. Pero las instituciones que hacen parte del sistema de seguridad social en salud deben implementar y entregar herramientas a los trabajadores que conlleven a prestar un trato digno y respetuoso a los ciudadanos de Colombia”. Constitución Política de Colombia de 1991 “De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad”. Resolución 13437 de 1991 Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. “Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas” Ley 100 de 1993 “El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico en salud”. Ley 1122 de 2007 “La presente ley tiene como objetivo realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos, de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, fortalecimiento de los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de los servicios de salud”. Ley 1438 de 2011 “Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad. “El Sistema General de Seguridad Social en Salud estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud,prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población". "Los principios del sistema general de seguridad social en salud. Modificase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993, con el siguiente texto: Son algunos principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

De igual manera se explica el objetivo del papsivi que es la prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población". "Los principios del sistema general de seguridad social en salud. Modificase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993.

Seguidamente se les capacita en lengua señas:



Y para finalizar se les dio a conocer sobre el servico de radiografias el cual ya estaria habilitao para todas las tomas, por lo tanto se les inofrmo que ya llego el nuevo equipo para la toma de cada procedimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior: se obtienen respuestas a cada una de las solicitudes por parte de la coordinadora de radiografias dandoles a conocer que ya llego el nuevo equipo de la toma de imagenes diagnosticas. Siendo las 12:00 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,las alianzas manifiestan sobre la posibilidad de que el servico de odontologia este habilitado en las horas de la tarde.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**27/06/2025**

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA





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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
J. Damián Torres	13475952	3124363575	
Yoily Katriana Niño	1010103026	3168865013	Yoily Niño.

Scanned with CamScanner

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

FECHA:	**22/05/2025** **28/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**2:00 P.m** **9:30 A.M**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 P.m** **10:30 A.M**
UBA/IPS:	**IPS San Mateo**		

Objetivo de la reunión:	**Fomentar espacios de diálogo entre la comunidad, la ESE IMSALUD y la Secretaría de Salud, con el fin de socializar el informe trimestral de PQRSDF, reforzar el conocimiento de los derechos y deberes en salud, sensibilizar sobre el uso adecuado de la lengua de señas como forma de inclusión, y promover la participación activa de las usuarias en los diferentes espacios comunitarios de salud.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Se da inicio a la reunión de la asociación de la IPS SAN MATEO, siendo las 2:00 P.m con el personal convocado. Posterior a esto se da la bienvenida para todos los integrantes
- No Hay quorum en el cumplimiento de la convocados debido a problemáticas de salud, se deja compromiso que para el día 28 de mayo se realizara retroalimentación en la IPS SAN MATEO sobre el tema visto como parte del compromiso mensual.

- ***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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DERECHOS

- **TRATO DIGNO**: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.
- **OBTENER INFORMACIÓN CLARA**: Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.
- **CALIDAD SIN BARRERAS**: No se trata de buscar excusas al momento de atender o informar.
- **HISTORIA CLINICA CONFIEDENCIAL**: Se brindan instrucciones de cómo se puede solicitar presencialmente o ya sea por medio de nuestra página de la **ESE IMSALUD.** 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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.

En un segundo momento, se socializó el informe periódico de incidencias de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), resaltando la importancia de estos mecanismos de participación ciudadana. Asimismo, se anunció la apertura del buzón de sugerencias, enfatizando que:

- Las promotoras de la IPS deberán socializar el uso y ubicación del buzón en cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS
- Este mecanismo será clave para fortalecer la comunicación entre usuarios y servicios de salud.

En un tercer momento, el profesional Jorfe Fuentes intervino con una exposición sobre lengua de señas colombiana, aclarando aspectos importantes sobre su uso:

- Indicó que el término correcto para referirse a personas sordas es "sordas" y no "sordomudas", promoviendo así el respeto al lenguaje inclusivo.
- Realizó un ejercicio práctico del abecedario en lengua de señas, invitando a las participantes a replicarlo con las manos, generando un espacio participativo y educativo.

Para finalizar, intervino el equipo de la Secretaría de Salud, quien abordó el tema de los espacios de participación ciudadana en salud, destacando tres mecanismos fundamentales, en el marco de la Ley 1757 de 2015:

- Redes Socioafectivas: Orientadas a generar entornos protectores y vínculos de apoyo entre los miembros de la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Comité COVECOM: Encargado del análisis y seguimiento epidemiológico a eventos de interés en salud pública.
- Veeduría Ciudadana: Mecanismo mediante el cual se ejerce vigilancia
- **Socialización y retroalimentación del informe MENSUAL de PQRSD:** Se realiza socialización al personal pertenecientes de la asociación de usuarios sobre el informe periódico de incidencia de PQRSDF del mes de Marzo 2025, dando a conocer cantidad recibidas, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencia todo esto con el fin de dar cumplimiento a la atención de acuerdo a las normas legales vigentes, posterior a esto se expuso que Durante el periodo de marzo, se recibieron un total de 547 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), lo cual permite evidenciar el nivel de interacción de los usuarios con la entidad y el tipo de requerimientos más frecuentes. Al desglosar esta cifra por tipologías, se identifica una clara concentración en las solicitudes clasificadas como "Petición de Historia Clínica Priorizada", con 135 que representan el 24,68% del total, se reitera la importancia de utilizar este canal como medio de participación de los usuarios y dar mejoramiento a los procesos y atención prestada.
- Se expone que el trabajo de la asociación es base fundamental, ser voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y el compromiso de manera asertiva con la ESE IMSALUD, el día 28 de mayo en la IPS SAN MATEO de manera presencial, Se realiza retroalimentación con los usuarios pertenecientes a la asociación de usuarios se socializo la temática a trabajar el día 22 de mayo en la UBA DE LA LIBERTAD.
- Se da por finalizada la reunión dando agradecimientos a la asistencia de el personal de las asociaciones de usuarios.

PROPOSICIONES Y VARIOS

- ✓ Se solicitan sillas para la reuniones a realizar mensualmente y así poder trabajar con mayor comodidad en los encuentros.
- ✓ Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20-JUNIO -2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Marleny Ibarra	PT. 1155665	3026887833	Marleny Ibarra
Salomon Obispo	CC 13452935	3002478754	
Loz Elena Galvis	60.377489	3024496789	Loz Elena G.
Katherine Mora	109040785	3008391007	Katherine Mora
Juan Antonio Blanco	13453 218	3187093478	Juan Antonio Blanco

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Katherine Mora	1090407853	3008391007	Katherine M.
Angie Gamboa	1093766489	3186909436	Angie Gamboa
Deisy Villamil V.	1090474785	3228604668	
Edwin B. Cepeda	88.249.741	3108827740	
Jorge E Fuentes	88294293	3144382670	

ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRAFICA:





FECHA:	**24 DE MAYO 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS CECI**		

Objetivo de la reunión:	Fortalecer la comunicación y participación activa de la Asociación de Usuarios en la IPS NIÑA CECI

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:00 AM del día 24 del mes de mayo, 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:

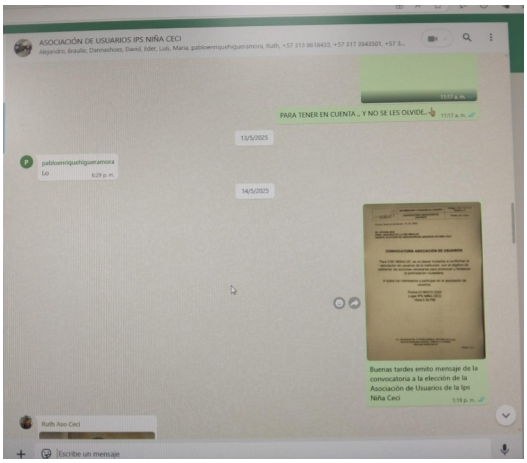
llamado a lista
Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes asociados:
Luis Bonilla.
Luis A. Gómez.
Maria . Carrillo.
Pablo E. Higuera.
Ruth Galvis.
Maria Olivares.
Braulio Cruz.
Luz Marina Duarte.
Gabriel Rincon.

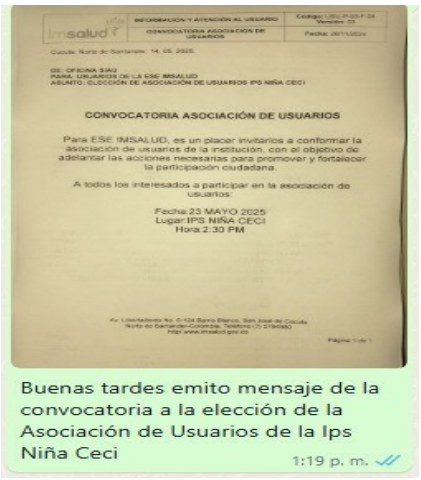
2. Lectura y aprobación del acta anterior
Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para que se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la asociación de usuarios a las proposiciones y varios consignados en la misma por lo cual se da aprobación sin novedad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de convocatoria a la reunión

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





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

La jefe Claudia también realiza invitación logrando 2 usuarios a vincularse a la Asociación.

5. Explicación de los DERECHOS Y DEBERES

Se realiza socialización de derechos y deberes del usuario como son

: DERECHOS	DEBERES
* Trato digno	* Fortalecer hábitos de vida saludable
* Obtener información clara	* Amar nuestra ESE IMSALUD
* Calidad sin barreras	* Legalidad en su actuar
* Historia clinica confidencial	* Tratar dignamente
* Elevar los PQRSDF	* Entregar información clara oportuna y suficiente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



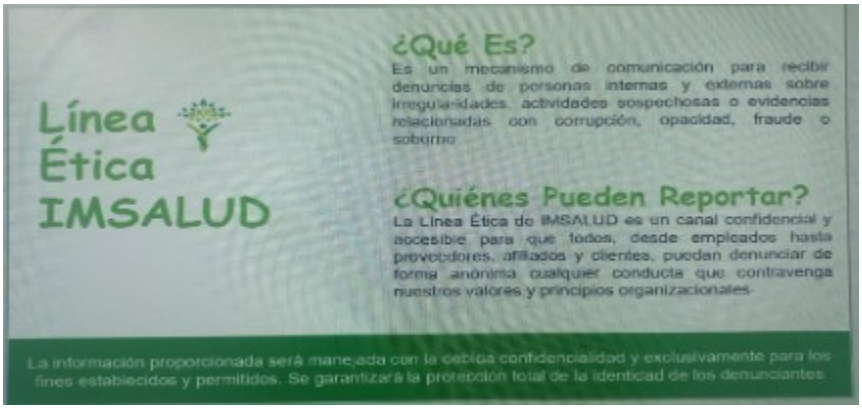
En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizo un recordatorio de todos los servicios que ofrece Imsalud, tanto en las unidades básicas, como en las 37 Ips en funcionamiento en Cúcuta y sus zonas rurales.
Así como temas de interés en el sistema de seguridad social como son la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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

SOLICITUD DE CITAS :

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

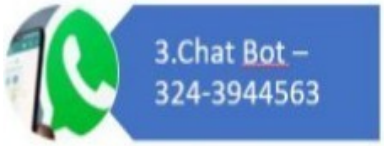
RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



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

6. Informe de seguimientos a compromisos

Se ha venido evidenciando el cumplimiento de algunos solicitudes, teniendo la esperanza que se cumpla con todo lo solicitado.
De igual manera seguimos en la invitación a lideres 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En cuanto a uno de las solicitudes ya se ha dado respuesta del manto del techo
Contamos con 5 Médicos.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS	
1.Mejoramiento del vidrio y un cito fono en facturación. 2.Reja de seguridad de la parte de atrás frente al auditorio. 3. Gavetas y aire acondicionado para facturación. 4. Cambio de ventiladores en sala de espera son muy ruidosos interfiere a la escucha del llamado. 5.Que no cambien el personal de facturacion.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**JUNIO 20 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

NOMBRES APELLIDOS	FIRMA	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DIRECCION Y/TELEFONO
LUIS ALEJANDRO GÓMEZ MENDOZA.		13640858	AV 1#4A-65 DOÑA NIDIA 3146674630
LUIS ALFREDO BONILLA		13236638	CALLE 1#6-60 CARLOS RAMÍREZ PARÍS 3114807847
MARIA ANTONIA CARRILLO		60344202	CALLE 10#9-31 CECI 3156635844
PABLO ENRIQUE HIGUERA MORA		13436517	AV 9#3-46 DOÑA NIDIA 3157932323
RUTH CECILIA GALVIS TÉLLEZ		60392871	CALLE 4#2-27 7 DE AGOSTO 3124999790
MARIA OLIVARES COLMENARES		37239277	CALLE 4 # 3-61 BARRIO 7 DE AGOSTO 3134603444
LUZ MARINA DUARTE TORRES		60299979	calle 6 #6-45 CECI 301 227 338
GABRIEL ALONSO RINCON NAVARRO		13493694	calle 6 # 45 CECI 3143038150
BRAULIO ISMAEL CRUZ V.		1345732	Calle 12 # 8-56 Belisario 3212698569

Powered by CamScanner

FECHA:	**19 DE MAYO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:20 PM**
UBA/IPS:	**IPS SALADO**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la Asociación de Usuarios correspondiente el dia 19 del mes de MAYO 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,SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DEL INFORME MENSUAL DE PQRSDF.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunion anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1.Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS SALADO siendo las 2:00 pm con el personal convocado.faltando la sra maria eugenia por tener un compromiso familiar.

2. Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes.

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

4. Las estrategias que se hacen para la invitación de los integrantes para la conformación de la Asociación de Usuarios es por medio de las Charlas diarias, por medio de la informacion en la cartelera,

5 .Se les da informacion por parte de la oficina de SIAU sobre los **DEBERES Y DERECHOS** y nuestro **PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD,Y LA** SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DEL INFORME MENSUAL DE PQRSDF.

6.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 informacion dada..

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



DERECHOS Y DEBERES

- **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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

- **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 veedurias ciudadanas; capacitando en temas de participacion ciudadana y del sistema general de seguridad social en salud, con el fin de que los usuarios ejerzan control social.

2. ALCANCE:

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACIÓN A VISITAR EL PORTAL DE LA ESE IMSALUD

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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

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

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

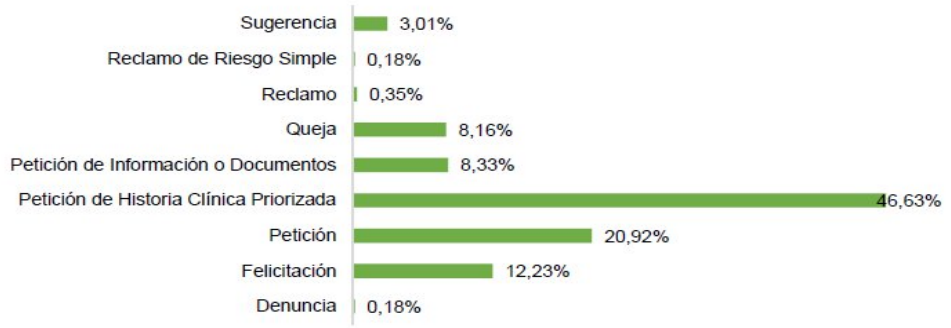
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO 2025

Cantidad de PQRSDF y tipologías

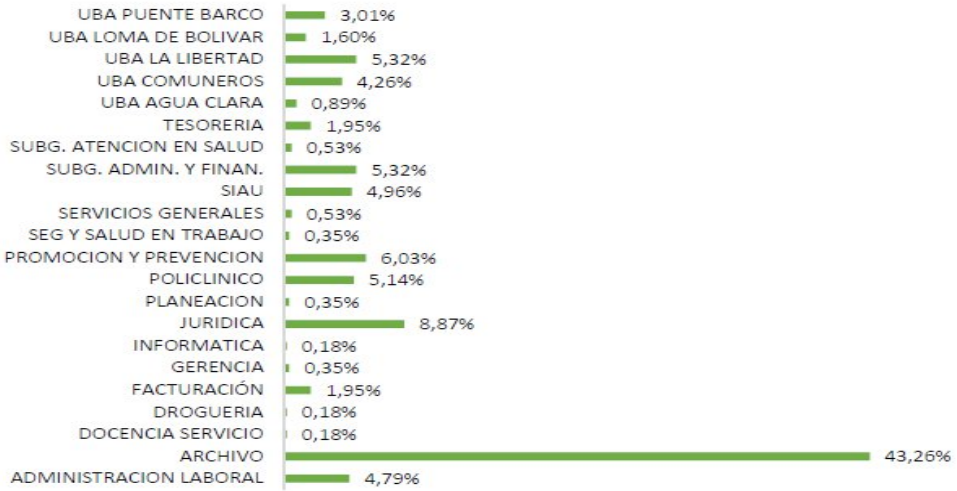
Figura 1 *Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante febrero del 2025*



Fuente de elaboración propia

PORCENTAJE DE PQRSDF POR DEPENDENCIA

Figura 2 *Porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia*



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

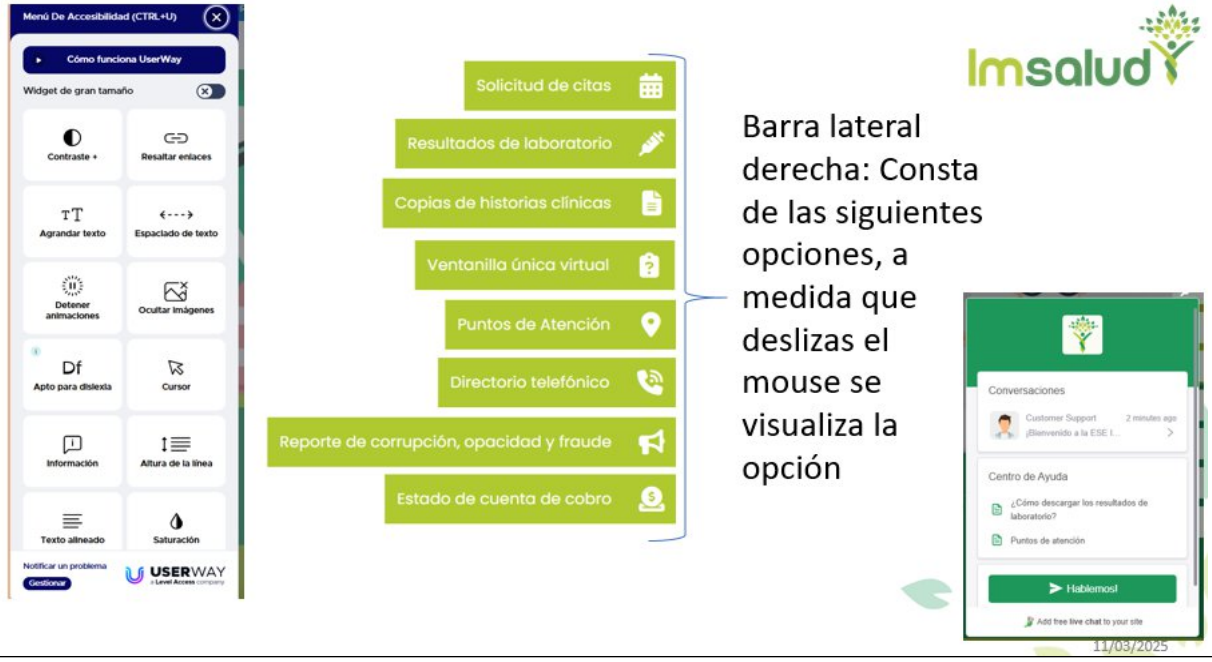


lavado de activos y financiación del terrorismo.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Página Web



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

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

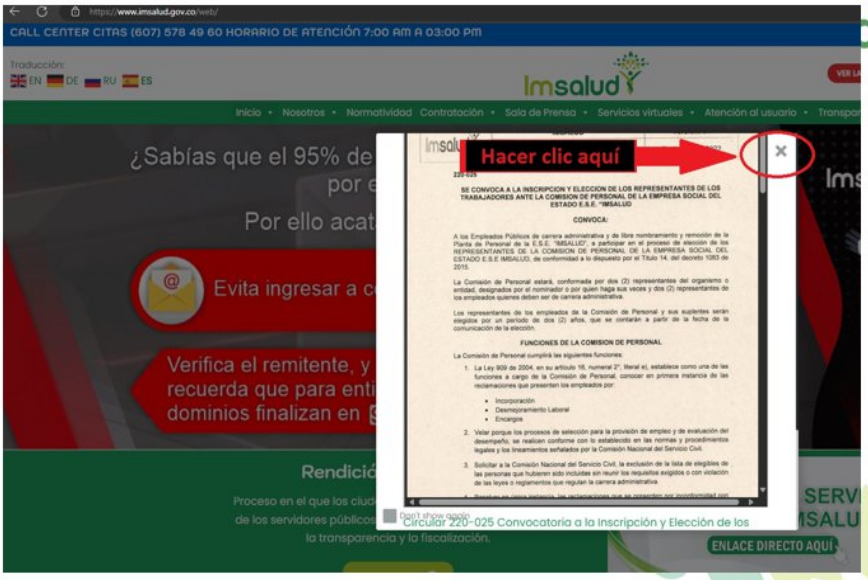
'https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/ips-en-el-mapa/

Cursos abiertos para toda la población

Las PQRS Pueden ser anónimas

11/03/2025

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



11/03/2025

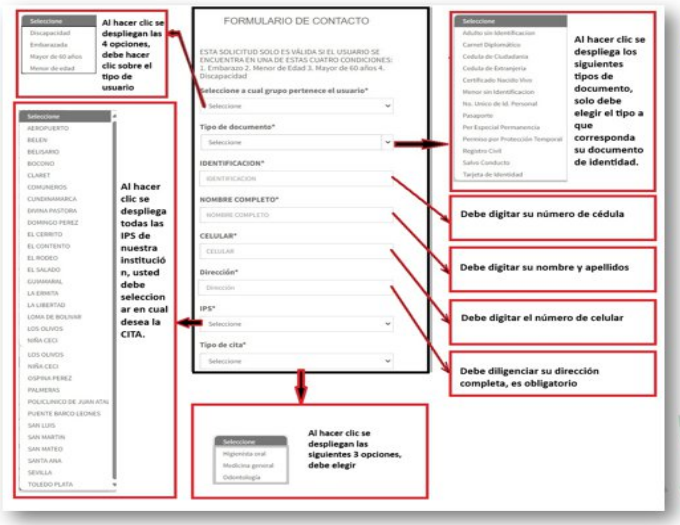
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

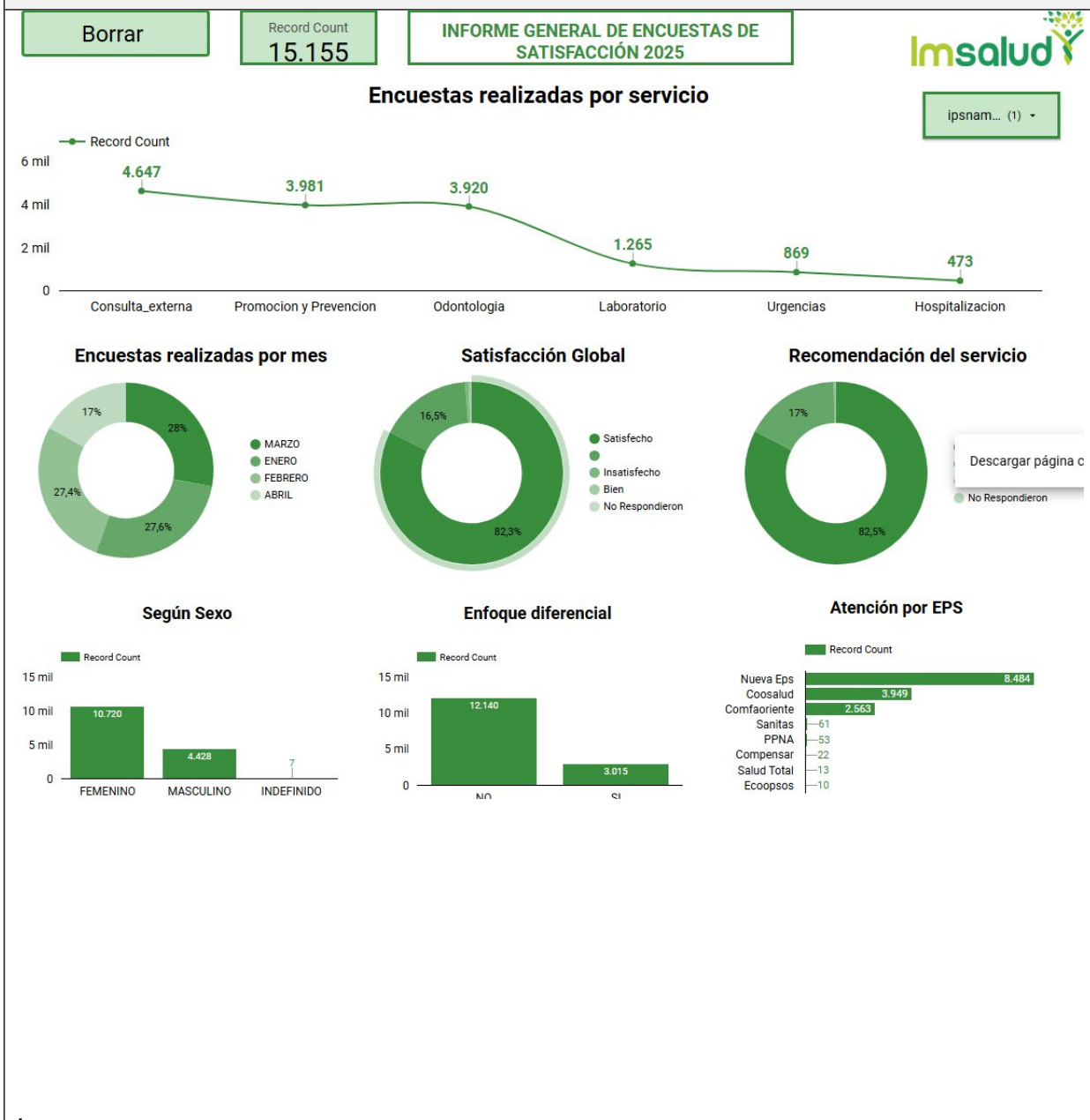


11/03/2025

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se solicita sillas para las salas de espera ya que hay otro medico en la jornada de la mañana y el volumen de usuarios es mas, con el fin de acomodar a los usuarios, ya que hay muy pocas sillas y los usuarios les toca estar de pie mientras los llaman.	
FECHA PRÓXIMA :	**20 de JUNIO DE 2025**

FECHA:	**10-05-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8;30**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:50**
UBA/IPS:	**CUNDINAMARCA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SIENDO LAS 8:30 AM SE DA INICIO A LA REUNIÓN MENSUAL EL DIA 10 DE MAYO DE 2025 CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIO DE LA IPS O UBA CUNDINAMARCA SE LES DA UNA EXPLICACIÓN DE LOS DE LOS DEBERES Y DERECHOS, TRAMITES, PORTAFOLIOS DE SERVICIOS, Y TEMAS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL, EN SALUD ENTRE OTROS, SE LES SOCIALIZA LO QUE SON DEBERES Y DERECHOS RUTA DE EVACUACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD. SEGURIDAD DEL PACIENTE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EL CUAL ESTUBIERON PRESENTES CELINA REYES, JAVIERSUAREZ, YURLEY LINDARTE, ROBERTO CARRASCAL CON EL FIN DE PLASMAR INQUIETUDES DE REQUIRIMIENTOS PARA LA IPS CUNDINAMARCA QUEDANDO PLASMADAS LAS SIGUIENTES SOLICITUDES:, SE SOLICITA NUEVAMENTE LAS SILLAS PARA REUNION DE ASOCIACION DE USURIOS YA QUE SE REALIZAN DE PIE ESTAS REUNIONES MENSUALMENTE,, NUEVAMENTE SE PIDE MANTENIMEINTO AL AIRE YA QUE ESTE SUENA MUCHO Y LAS PERSONAS QUE ESTAN SALA DE ESPERA DICEN QUE ES CONTAMINACION AUDITIVA, SE SOLICTA CAMARAS DE SEGURIDADA A PARTE DEL PORTON POR CALLE DONDE STAN INSATALADOS LOS AIRES DEL CONSULTORIO DE PMS Y VENTILADORES PARA LA SALA DE ESPERA DE LA IPS CUNDINAMRCA YA QUE SE SIENTE MUCHO EL CALOR ASI ESTE DESCUBIERTO EL PATIO

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

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

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

7 Proposiciones y Varios,

PROPOSICIONES Y VARIOS

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

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

- SE SOLICTA CAMARA DE SEGURIDADA A PARTE DEL PORTON POR CALLE DONDE ESTAN INSATALADOS LOS AIRES DEL CONSULTORIO DE PMS

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

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

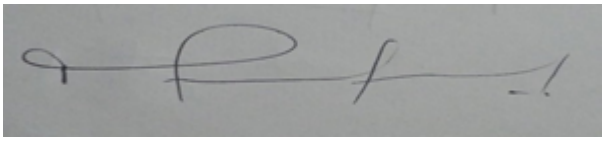


PROPOSICIONES Y VARIOS



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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
CELINA REYES	60327715	**3143599126**	**CELINA REYES**
JAVIER SUAREZ	88248411	**3145435814**	**JAVIER SUAREZ**
YURLEY LINDARTE	37276757	**3123510319**	**YURLEY LINDARTE**
ROBERTO CARASCAL	13371713	**3118385729**	**ROBERTO CARRASCAL**
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	**3214772779**	**MARIA DEL PILAER MENDDOZA CARREÑO**



MARIA DELPILAR MENDOZA CARREÑO
PROMOTOR SIAU TRABAJO SOCIAL
IPS CUNDINAMRCA

|FECHA:	27 MAYO 2025	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	07:00AM	**HORA FINALIZACIÓN:**	12:00M
UBA/IPS:	IPS FLORESTA		

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

Agenda

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

•

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 07:00 am del día 27 de Mayo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociaciones de usuarios de la UBA DE AGUACLARA, IPS Floresta, IPS Buena Esperanza , IPS Banco de arena , IPS Palmarito , y IPS Sanfaustino , Presidentes de JAC, ediles, lideres comunales y representantes d ella comunidad. Lugar ; Casa de la Cultural Corregimiento de Aguaclara con acompañamiento de la Oficina SIAU -UBA AGUACLARA-Sede administrativa ESE IMSALUD con el siguiente orden del día:

1 **Llamado a lista,** Se realiza un cordial saludo a los asociados, verificando la **asistencia con un llamado a lista a los** participantes en la reunión de asociación en la que asistieron los usuarios el Sr. JORGE ESPARZA ALARCÓN y el Sr. GERMÁN SÁNCHEZ de la IPS Floresta.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

realizara el día 27 de Mayo , así mismo se enviaron recordatorios, con el fin de confirmar la asistencia de los usuarios.

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

5. Temática Consensuada *, Socializando políticas y temáticas relacionadas con la prestación de servicios de salud que ofrece la ESE IMSALUD .*

Agenda

- *Saludo y Objetivo del Encuentro*
- Presentación de todos los participantes
- Política de participación comunitaria
- Política y Programa de Humanización
- Apoyo Diagnostico Complementación Terapéutica - Imágenes Diagnosticas
- Papsivi – Riesgos Psicosociales
- Inclusión, Población Vulnerable y Habitante de Calle
- Lengua de Señas
- Gestión de Servicios
- Concertación para el desarrollo del Foro Rural.
- Compromisos

.
Retroalimentación del INFORME MENSUAL de PQRSDF en la reunión mensual con la asociación de usuarios las UBAS e IPS.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- ✓ Compromisos y solicitudes en temas de interés social y generales de la salud en la IPS. Se realizo la presentación del nuevo Coordinador de la UBA de aguaclara e IPS , el Dr. YONH ALEXANDER ALVAREZ a los usuarios , asociaciones y comunidad.
- ✓ Se les informo la mejora del servicio de Radiología en la UBA de AGUACLARA y la disponible para los usuarios.

PROPOSICIONES Y VARIOS

7. Proposiciones y Varios,

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

8. Evidencias fotográficas;



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jorge Enparza	9070468	3125856655	

FECHA:	**30 DE MAYO DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**7:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**08:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS BELEN**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS BELEN siendo las 7:00 AM con el personal convocado.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día de hoy contamos con la integración de las siguientes personas que desean apoyar y hacer parte de esta junta de ASOCIACIÓN DE USUARIOS en representación de la IPS BELEN Hay quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

Recalcando por parte de la oficina de SIAU los DEBERES Y DERECHOS y nuestro PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD. Se hace saber la responsabilidad que tienen como miembros de la asociación de Usuarios y a la cual pertenecen para participar en eventos cuando se requiera ya que es compromiso de todos. Se le recuerda a la asociación que si presentan ausencias con tres reuniones faltantes; concurrentes serán excluidos de la asociación. Se expone que el trabajo de la Asociación, es como base fundamental, ser voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

SOLICITUD DE CITAS

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

RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO

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

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA

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

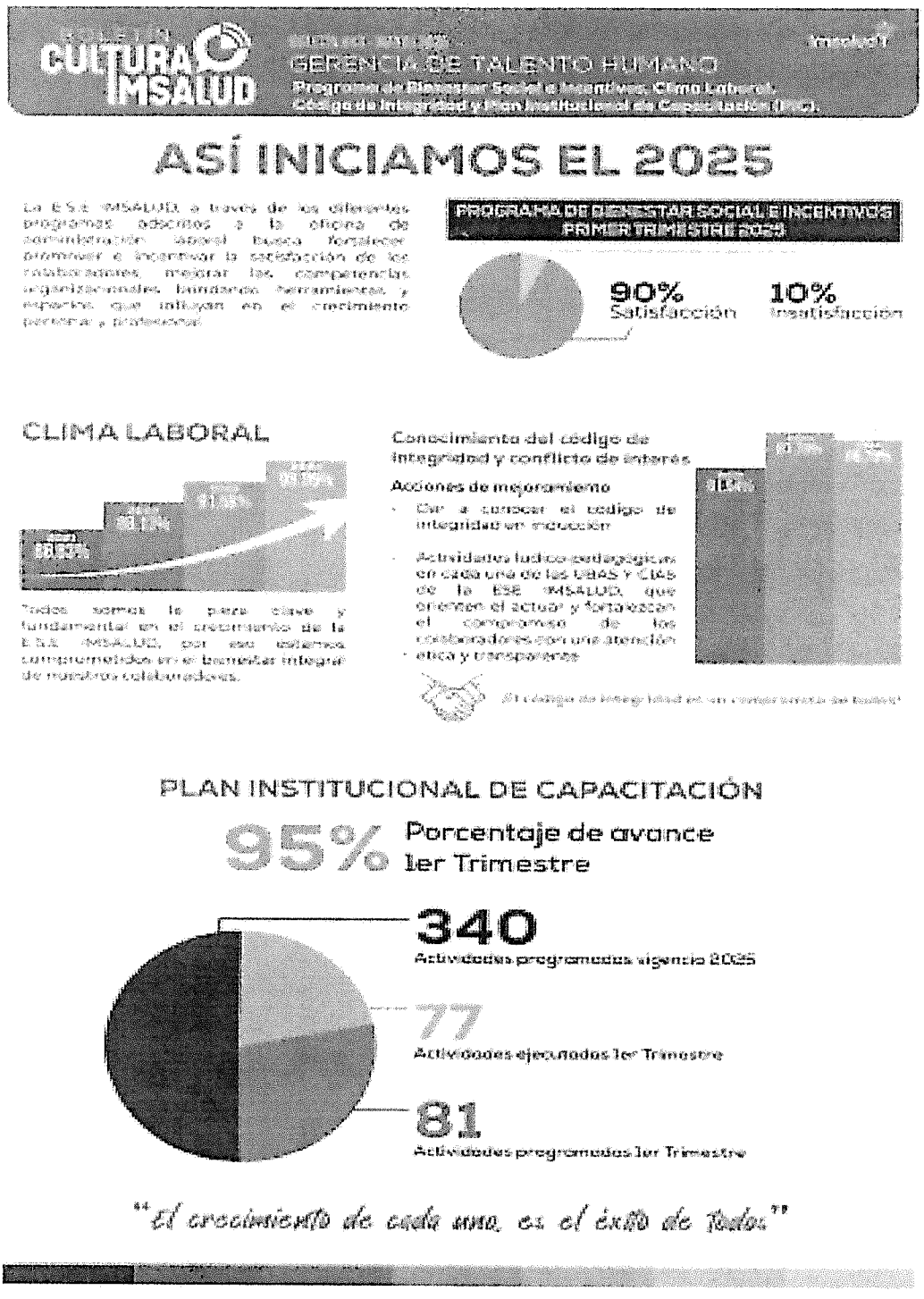
- Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

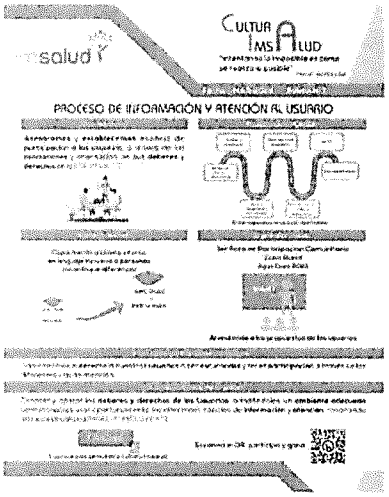
Se explica que el boletin informativo #40 ATENCION HOSPITALARIA

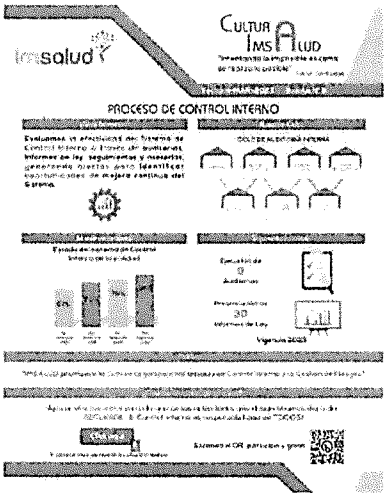


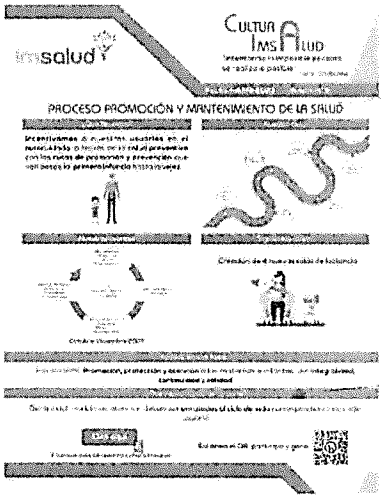
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

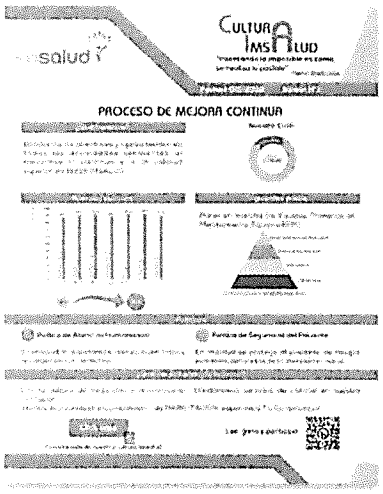


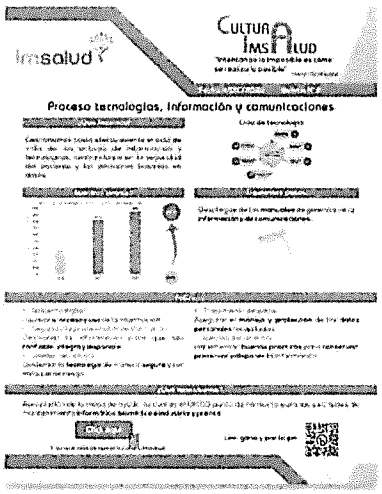
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

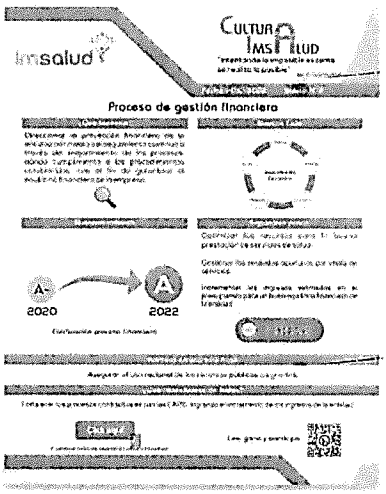










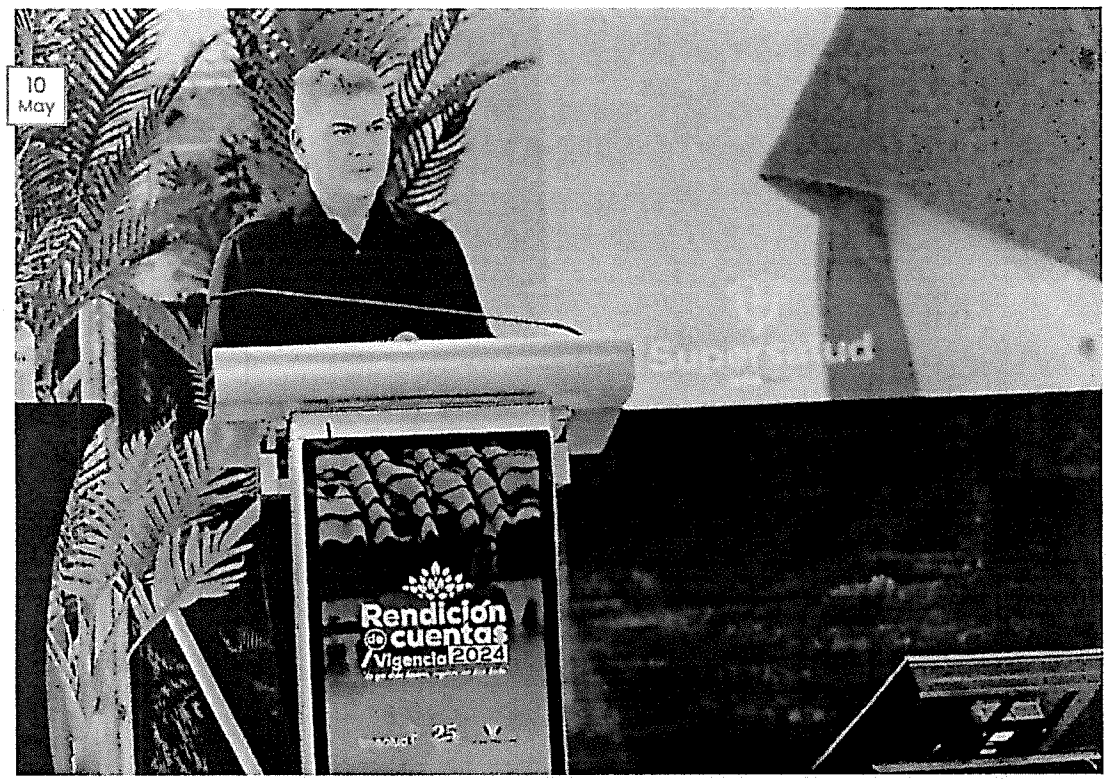


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MUJERES, NIÑOS, ÚLTIMAS NOTICIAS

La ESE Imsalud rindió cuentas a la comunidad con transparencia y participación ciudadana

POSTED ON 10 MAYO 2025 BY SAMUEL OMAR PEÑA VEGA



Términos de uso VER AVISO

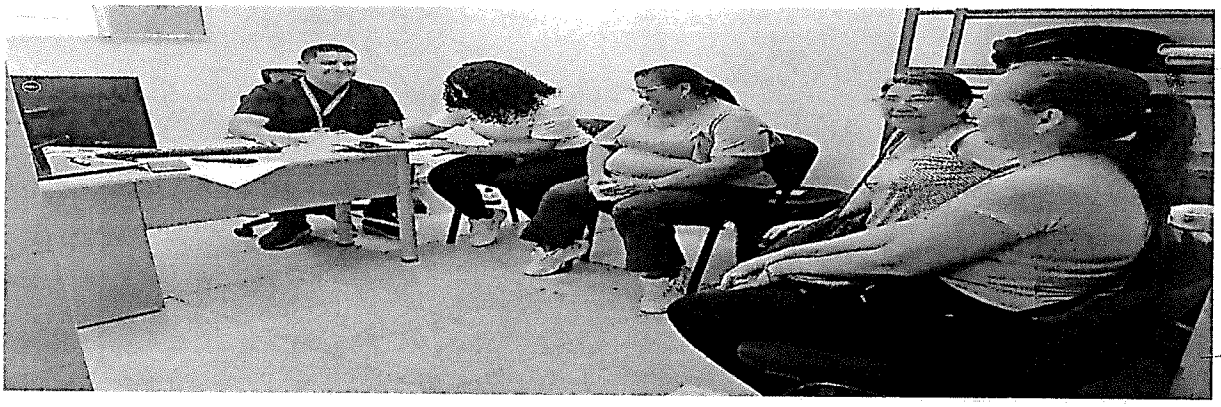
Con el objetivo de fortalecer la transparencia y la participación ciudadana, la ESE Imsalud, en cabeza de su gerente, el Dr. Javier Orlando Prieto Peña, realizó hoy viernes 9 de mayo de 2025 la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Vigencia 2024, un espacio dedicado a mostrar a la ciudadanía la gestión y el manejo responsable de los recursos durante el último año.

Por primera vez, una entidad pública de la ciudad llevó a cabo su rendición de cuentas en un espacio abierto a la comunidad, permitiendo así una participación activa y directa de los ciudadanos. La jornada se desarrolló en el Centro Tecnológico de la Ciudadela Juan Atalaya, ubicado en el barrio Comuneros, Comuna 7 de San José de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Cúcuta. Durante la audiencia, el Dr. Javier Orlando Prieto Peña presentó los avances, logros y acciones ejecutadas por la entidad. Destacó que la ESE Imsalud cuenta con una muy buena salud financiera y que, de acuerdo con la categorización otorgada por el Ministerio de Salud y Protección Social, está clasificada como una entidad sin riesgo financiero. Además, resaltó que, en cumplimiento de su Plan de Desarrollo, durante el 2024 se logró la adecuación de la infraestructura de varias UBAS e IPS, el fortalecimiento de la llegada de los Equipos Básicos de Salud a diversas comunas del municipio, el fortalecimiento a la ruta maternoperinatal con la llegada de Ginecobstetras y Pediatras ; fortalecimiento al programa de Humanización, certificación de dos Unidades Básicas en IAMII siendo una Institución Amiga de la Mujer y la Infancia con enfoque Integral y la certificación en habilitación de 14 IPS, un avance significativo, teniendo en cuenta que al momento de su llegada a la gerencia solo se contaba con una IPS habilitada de las 37 que conforman la red de la ESE Imsalud. El evento contó con la presencia de autoridades departamentales, miembros de la Junta Directiva de la ESE Imsalud y directivos; así como la participación de presidentes de las Juntas de Acción Comunal, representantes de la Asociación de Usuarios, ediles y medios de comunicación, quienes acompañaron y respaldaron este ejercicio de transparencia. Además, la audiencia fue transmitida de forma virtual a través de las plataformas oficiales de la entidad en Facebook y en el canal de YouTube, permitiendo que más ciudadanos se conectaran y participaran activamente mediante comentarios y concursos. Con esta iniciativa, la ESE Imsalud reafirma su compromiso con una gestión transparente, participativa y cercana a la comunidad, consolidando la confianza de los usuarios en la administración liderada por el Dr. Javier Orlando Prieto Peña. La ESE Imsalud rindió cuentas a la comunidad con transparencia y participación ciudadana – IMSALUD Se reitera el compromiso Institucional de ofrecer servicios profesionales de calidad acorde a la necesidad del usuarios, se informa de manera formal sobre la presente acta de asociación que el horario de atención en la ips de belen es de 7:00am a 11:00 Am de lunes a viernes y sábados de 7.00am a 11 am, ahora bien la hora de agendamiento médico se trabaja segun espacio de servicio en la ips, como se informa el nuevo numero de wtatsapp 3143644500 INGRESA EN EL CANAL DE CITAS, LAS MISMAS SE ESTAN SOLICITANDO DE MANERA PRESENCIAL O VIA PAGINA WEB O POR APLICATIVO WHATSAPP se ofrecen portafolios de servicios para que los usuarios y la comunidad puedan acceder de manera fácil y ágil, de igual manera se recomienda el uso adecuado para agendamiento de citas en la ese imsalud ya sea por la pagina oficial https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

FOTOGRAFIAS DE PARTICIPACION





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:	**27 DE JUNIO DEL 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Michelle Piña	PPT5128624	3227357422	
Gloria Isabel Davila	cc60342965	3122675899	Gloria Davila
Barbosa Ramirez	60302597	3107008234	Barbosa Ramirez
Heidi Adriana Sanchez	60393610	3174595164	Heidi A. Sánchez

ELABORADO POR:

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

FECHA:	**28/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**4:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:00 PM**
UBA/IPS:	**EL CONTENTO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN, RELACIONAMIENTO 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. Informe PQRSDF mes de Marzo
8. Proposiciones y varios.
9. Evidencia fotográfica.

DESARROLLODELAREUNIÓN

REUNIÓN, ASOCIACIÓN DE USUARIOS - IPS EL CONTENTO.

DESARROLLO

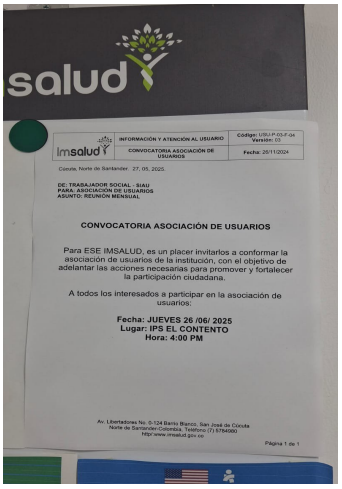
1.Se realiza la reunión mensual con la aasociación de usuarios de la IPS EL CONTENTO, el 28 de Mayo del año presente, en donde asistieron 6 integrantes, en compañia de la compañera SIAU, Amparo Lindarte.

- José del carmen barrientos
- José daniel barrientos
- Luz marina Vargas
- Carmen Medina
- Fabian Contreras
- Abelardo Antonio Pabon.

2. Lectura y aprobación del acta anterior. Se dio lectura del acta anterior en el cual sigue quedando como compromiso incentivar mas usuarios a la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios De Convocatoria**.**


salud

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

Cúcuta, Norte de Santander 27, 05, 2025.

DE: TRABAJADOR SOCIAL - SIAU
PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: JUEVES 26 /06/ 2025
Lugar: IPS EL CONTENTO
Hora: 4:00 PM

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

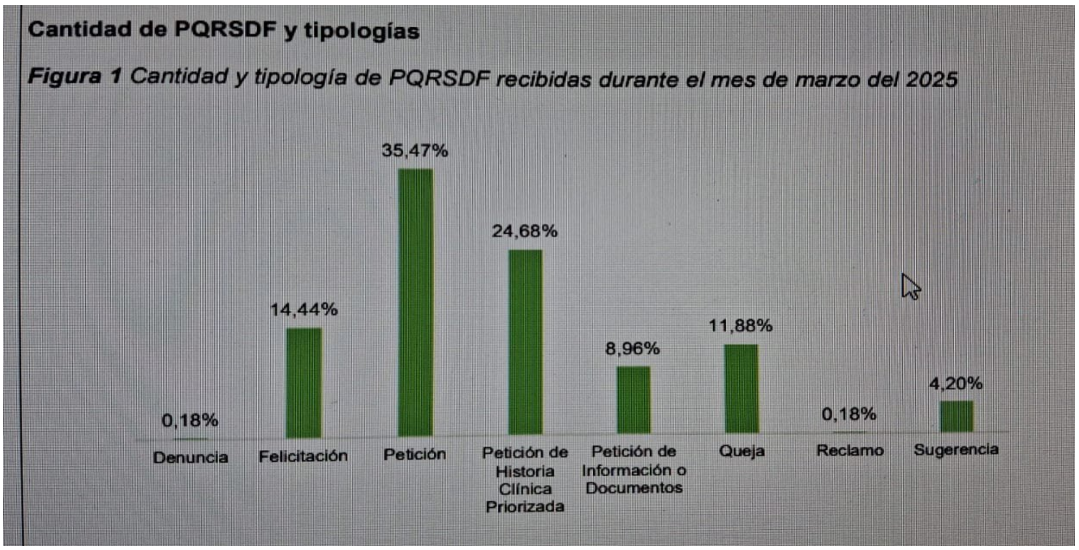
Página 1 de 1

4.En las reuniones con la asociación de usuarios de la IPS EL CONTENTO, se menciona y Se resalta la importancia de crear iniciativas para la integración de mas personas en la asociación, se menciona lo importante de poder integrar una lider para la comunidad migrante.

5.Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros, socialización y retroalimentación del informe mensual de PQRSDF del mes de MARZO en la reunión mensual con la asociación de usuarios de la IPS EL CONTENTO. Adicional a ello dar a conocer la linea etica que se maneja en imsalud, esto con el fin de reportar casos de corrupcion, acciones inequivocas, y otro tipo de acciones, y seguir implementando los programas de PYM en la IPS.

6.Dentro de los Compromisos Pactados en el mes anterior con la asociación de usuarios se dejaron compromisos pactados; unos de ellos son la Implementación del aire acondicionado en el consultorio 2 **(No se ha Cumplido)** , Adicionar un ventilador Extra en la Sala de espera de la IPS **(No se ha cumplido)** asi como volver a retomar el servicio de vacunación en la IPS **(Pendiente en Confirmación)**

7 . INFORME DEL PQRSDF DE LA ESE IMSALUD.



Durante el mes de marzo de 2025, la ESE IMSALUD recibió diversas manifestaciones clasificadas dentro de las tipologías de PQRSDF, siendo la más frecuente la Petición (35,47%), seguida de la Petición de Historia Clínica Priorizada (24,68%), lo que evidencia el interés de los usuarios en acceder a servicios y documentación específica. Las Felicitaciones (14,44%) reflejan reconocimiento positivo hacia la atención recibida, mientras que las Quejas (11,88%) y las Peticiones de Información o Documentos (8,96%) señalan aspectos por mejorar y un interés por la transparencia institucional. Las Sugerencias representaron el 4,20%, y tanto las Denuncias como los Reclamos obtuvieron solo el 0,18% cada una, lo que podría interpretarse como una baja incidencia de inconformidades graves o una limitada cultura de reporte en estas categorías. En general, los datos permiten identificar fortalezas en la prestación del servicio, así como oportunidades para reforzar los canales de comunicación y mejora continua.

COMPROMISOS.

1.Fortalecer la Asociación de usuarios con Nuevos Integrantes.
2.prioritariamente buscar un relacionamiento directo con funcionarios de las EPS, para solventar las necesidades de los usuarios
3.Como Prioridad, dar reparación a la puerta de l IPS, dañada el dia 27 del mes de Mayo.
4.seguir con la implementacion del aire acondicionado en el consultorio medico 2.
5. Colocar un Televisor en la Sala de espera del Segundo Piso, ya que contamos con consultorio Medico, Odontologico y Programas de PYM.

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Cristian Fernando S.	1004802414	3125926134	CristianSandoval.
Luz Marina Vargas	60340448	3227021458	
Jose Barrientos	13467375	3217484077	
Jose Daniel	13449156	3185466035	Sosdanith Barrios
Imperandinorte	37258009	3118076403	
Abelardo	1.82.80	32276 883	
Carmen Medina	60373675	3134552670 3222562766	Carmenmedina
Fabian Jaimes contrer	88 20 458	322481 7617	

ANEXOS



FECHA:	**29/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
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 Mayo de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.

Agenda

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

Siendo las 4.00 pm del día 29 de Mayo de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Juan carlos umbarilla
- Cecilia Jaimes

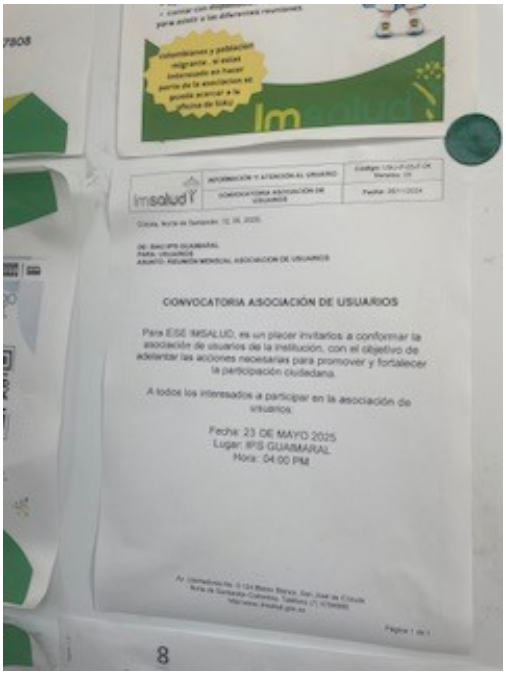
2. Lectura Aprobación del acta anterior

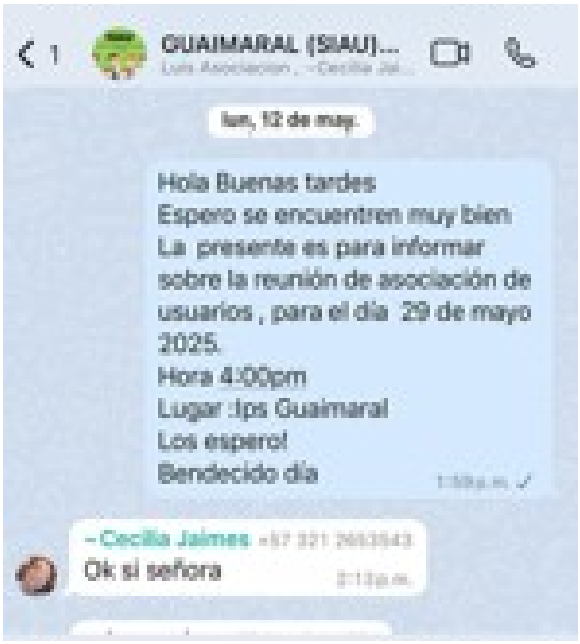
Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión para que se haga el seguimiento por parte de los integrantes de la alianza de usuarios a las proposiciones y varios demás aspectos consignados en la misma por lo cual se da

aprobación sin novedad.

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.

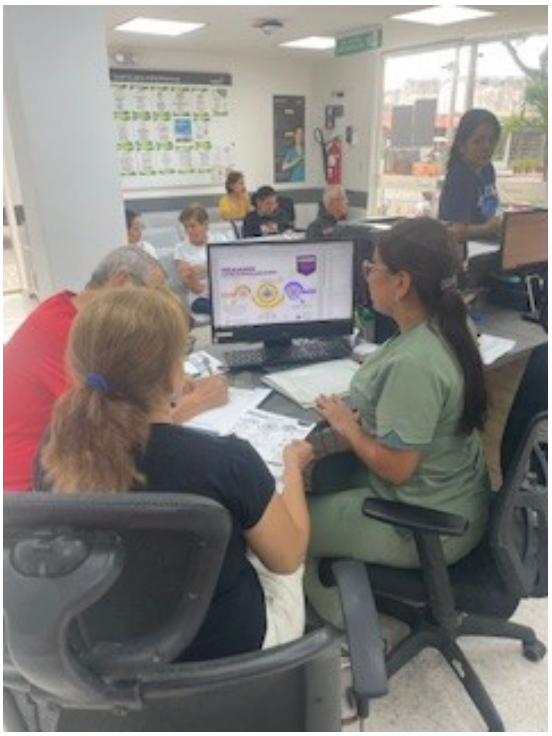


5. Temática Consensuada

Se entrega folleto informativo que se suministra en las charlas educativas en la Ips el cual aborda información de la ESE IMSALUD como lo es: Derechos y Deberes, Trámites y servicios, Ruta de evacuación, Seguridad del Paciente, Buzón de sugerencias.
Se proyecta mediante diapositivas La Linea ética de la Ese imsalud donde nos indica las acciones que se reportan y el medio para realizar.

Se informa que se encuentra habilitado nuevo consultorio tenemos 4 médicos en el servicio de consulta externa por lo tanto la asignación de la agenda se implementa la ruta de PYM 50% por ciclo vital del usuario y 50% morbilidad que se lleva a cabo en la IPS y la importancia de utilizar cada uno de los servicios que se ofrecen.
Se socializa la ruta de atención a victimas de violencia basada en genero identificando los pasos a seguir y entes que corresponde de acuerdo a la edad y tipo.

Se socializa los medios habilitado para la solicitud de citas , se entrega el numero linea de Whatsaap la cual atiende de lunes a viernes en horario de 7 a 3 y otro método es por pagina web y presencial.





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 clientes, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales-

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

Línea Ética IMSALUD

¿Qué Puedes Reportar?

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

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

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



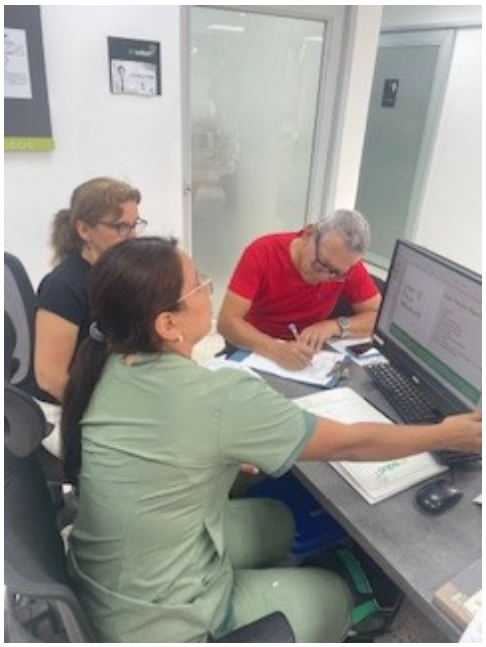
6. Informe de seguimiento a compromisos

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

7. Proposiciones y Varios

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

8. Evidencias fotográficas



Asociación de usuarios y siau 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:	**20 DE JUNIO 2025 , HORA 04:00 PM**

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

FECHA:	**27/05/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**1:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 11:00 am del día 27 de mayo de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BANCO ARENA, con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se llevó a cabo el llamado a lista en el Salón Cultural de Aguaclara, lugar donde se realizó el encuentro mensual de la IPS Banco Arena, el cual incluía una capacitación sobre diversos temas, en articulación con los respectivos referentes encargados de cada uno, durante la jornada, se observó la asistencia de una sola persona correspondiente al punto Banco Arena, a quien se le agradeció su participación y compromiso, ante la ausencia de los demás integrantes, se procedió a enviar un mensaje de recordatorio vía WhatsApp, recordando la programación del encuentro. En respuesta, las dos personas ausentes justificaron su inasistencia:

- La primera indicó que se encontraba en el proceso de reclamación urgente de medicamentos, razón por la cual no le fue posible asistir.
- La segunda persona expresó que, en su calidad de presidente del acueducto local, se encontraba participando en una reunión extraordinaria con la comunidad, debido a fallas constantes en el servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** Teniendo en cuenta que en el encuentro mensual anterior se había elaborado un acta, en esta sesión se procedió a dar lectura de la misma, antes de que llegarán las entidades que iban a proporcionar los temas de la jornada con el propósito de que los integrantes de la asociación pudieran revisarla y realizar su respectiva aprobación. Cabe destacar que el contenido del acta fue del agrado de los participantes, quienes la validaron de manera unánime.
3. **Medios de Convocatoria a la reunión:** La convocatoria al encuentro mensual fue realizada a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros del colectivo. A través de este medio se extendió la invitación para la reunión programada el día 27 de mayo del 2025. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria con el objetivo de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad que cada integrante tiene con la asociación.
4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:** En primer lugar, se brindó la oportunidad a los integrantes de la asociación para que expresaran sus ideas sobre estrategias que podrían emplearse para atraer a nuevos miembros y fomentar la participación en la asociación. En este sentido, los participantes manifestaron que, dado que conocen a la mayoría de los usuarios que asisten a la IPS de la comunidad, se encargarían de difundir información sobre la existencia de la asociación, así como los requisitos para pertenecer a ella.
   Los requisitos mencionados fueron los siguientes: estar afiliado al régimen subsidiado, tener los servicios de salud con la ESE Imsalud, contar con historia clínica en la UBA o IPS local, ser mayor de edad, tener disponibilidad de tiempo para asistir a las reuniones, y comprender la importancia de participar activamente en los diferentes procedimientos y temas relacionados con el sistema de salud.

5. **Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros:**
   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, para esto se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, mediante un video dinámico que permitió comprender más fácil el contenido teniendo en cuenta la importancia de que los usuarios conozcan la información, por ende la repliquen entre la comunidad tomando como referencia las bases para exigir sus servicios, partiendo de la importancia de que comprendan 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,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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 fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, los usuarios desde casa puede adoptar actividades que influyan en la mejora de su estado de salud incluyendo alimentación saludable, ejercicios, evitando productos que puedan perjudicar sus diagnósticos, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad, manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos presentes, mejorando así los diagnósticos. Seguidamente se retomaron los tramites y servicios que pueden ser ofertado en una unidad básica e IPS de imsalud proyectando un video donde explicaba claramente estos, teniendo en cuenta que son los integrantes del colectivo el principal canal de información de sus comunidades, por ende, deben tener conocimiento sobre el espacio de salud ubicado en la zona en los cuáles se brindan en primer lugar la historia clínica la cual es entregada después de cada consulta, esto con el fin de que los usuarios accedan a la información completa, además que esta puede ser tramitada nuevamente ya sea de forma virtual por la página de imsalud o en la IPS, además también se puede acceder a los certificados de nacido vivo y defunción en la UBA de aguaclara a la cual los usuarios pertenecen y es donde se presta la atención inicial de urgencias, los laboratorios clínicos y las imágenes diagnosticas, también se les da a conocer que la asignación de citas es con agenda abierta, es decir por orden de llegada sin citas previas debido a que la población es pequeña, por ende se atiende a toda la población si barreras, cabe resaltar que a pesar de que es por orden de llegada se está trabajando en la priorización de poblaciones como adultos mayores y embarazadas que permita mejorar la calidad de los servicios. Continuamente se hace hincapié en los servicios prestados en la IPS los cuales corresponden a consulta externa, es decir medicina general, odontología y el programa de promoción y mantenimiento de la salud donde se inician las respectivas rutas de control según el ciclo de vida en el que se encuentra los pacientes, 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, vejez de 60 en adelante, cabe resaltar que estos chequeos son realizados por la jefe de enfermera o en el llegado caso médico general, por ejemplo cuando las edades son números impares, la encargada de atender consulta es la enfermera profesional de otra forma los ejecuta el médico, con el objetivo de realizar diagnósticos tempranos y mejorar la calidad de vida de las personas, a partir de la explicación sobre tramites y servicios se consideró fundamental hacer énfasis en los horarios de atención de la IPS, en primer lugar se

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

menciona que jefe de enfermería está disponible todos los días, médico general y odontología martes, jueves y sábado.

Continuando con la capacitación, la Dra. Carla Marcucci, Auxiliar de Enfermería y referente del Programa de Humanización, procedió a explicar la Política de Atención Humanizada, destacando el compromiso de ESE imsalud para centrar el cuidado en el paciente, su familia, la comunidad y los colaboradores en general. Esta política se basa en la atención humanizada, fundamentada en el buen trato y el respeto, con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios y garantizar su satisfacción, tal como se establece en la Resolución 667 de 2024, que actualiza y formaliza esta política, Marcucci subrayó las líneas estratégicas que guían esta política, comenzando con el respeto como principio fundamental para reconocer, valorar y tratar a todas las personas de manera digna, sin importar su ocupación, procedencia o cualquier otra condición. Además, destacó la importancia del buen trato, el cual debe abordarse desde la comprensión de la fragilidad y vulnerabilidad de los usuarios y sus familias, adoptando comportamientos y prácticas humanizadas y seguras tanto por parte de los profesionales como del resto del personal, además hizo énfasis en los derechos y deberes de los usuarios, los cuales facilitan la atención y orientación en los servicios prestados por la institución. Se destacó que los derechos son la base para una atención de calidad, mientras que los deberes permiten mejorar la relación y el acercamiento entre la institución y los usuarios, asimismo, resalta el fortalecimiento del programa de humanización, destacando la importancia de contar con profesionales en psicología, trabajo social y en diversas áreas de la salud, por consiguiente, resalto los talleres de fortalecimiento emocional, que están dirigidos no solo a los colaboradores, sino también a los usuarios, estos talleres son fundamentales para ofrecer una atención integral, mencionando la articulación con diversas entidades como ONG, EPS, Secretarías de Salud, la Asociación de Usuarios, líderes comunitarios, entre otros. Este trabajo colaborativo tiene como objetivo brindar a la comunidad una atención con un enfoque diferencial e inclusivo, Finalmente, subrayó la importancia del reconocimiento y la socialización de las prácticas humanizadas exitosas que los colaboradores implementan en su servicio de atención, destacando su enfoque humano e inclusivo, los usuarios mencionaron la importancia de la política de humanización en la prestación de servicios de salud, destacando que esta es clave para que las personas se sientan satisfechas y se vayan con la sensación de haber recibido un buen servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Seguidamente, la doctora encargada y referente de imágenes diagnósticas procedió a socializar el nuevo proyecto PACS, que incluye cuatro portales:

- Portal de Paciente
- Portal Interno para Médicos Tratantes
- Portal Interno para Médicos Radiólogos
- Portal Administrativo

Este proyecto forma parte del acceso a la página web de la ESE, la doctora explicó cómo los usuarios y médicos podrían descargar los resultados de imágenes diagnósticas a través de estos portales, para poder descargar los resultados de imágenes diagnósticas, los usuarios deben ingresar a la página web de la ESE imsalud, seleccionar la opción "Ver resultados" y luego hacer clic en "Imágenes Diagnósticas". A continuación, deben:

- Ingresar su usuario.
- Seleccionar el tipo de documento.
- Escribir el número completo de identificación del paciente.
- Finalmente, la contraseña será la fecha de nacimiento del paciente (día, mes y año), sin ningún tipo de separación o enlace entre los números.

Por otro lado, como buena noticia hacia el mejoramiento de este servicio se destacó que el servicio de imágenes diagnósticas está mejorando significativamente, gracias a la incorporación de nuevos equipos que permitirán ofrecer una atención más rápida, precisa y de mayor calidad, beneficiando directamente a los usuarios al reducir tiempos de espera y mejorar la confiabilidad de los resultados.
Además, la doctora encargada del área mencionó que, en un esfuerzo por mejorar el acceso y la oportunidad en la atención, el horario del servicio se ampliará hasta las 7:00 p.m, esta decisión es muy positiva, ya que permite que usuarios que trabajan durante el día o tienen limitaciones de horario puedan acudir en la tarde a realizarse sus exámenes, sin tener que interrumpir sus actividades laborales o personales. Esto refleja un compromiso con la atención incluyente, accesible y centrada en las necesidades del paciente.

Por otro lado, en este encuentro significativo, la señora Astrid, representante de la Asociación de Usuarios, tuvo la oportunidad de hablar con los usuarios sobre la gestión en servicios de salud, en su intervención, explicó la importancia de reconocer la diferencia entre una EPS y una IPS, la EPS (Entidad Promotora de Salud) son organizaciones encargadas de asegurar el acceso a los servicios de salud, administrando los recursos financieros y coordinan la prestación de servicios médicos a través de una red de prestadores, que pueden ser tanto públicos como privados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Además, las IPS (Instituciones Prestadoras de Salud) son los establecimientos donde se brinda el servicio médico, se realizan tratamientos y se ofrece atención médica de calidad a los pacientes.

La señora Astrid también hizo hincapié en la importancia de las autorizaciones y citas virtuales, especialmente para los usuarios de la zona rural, para evitar que tengan que trasladarse hasta la ciudad de Cúcuta para realizar este procedimiento. A continuación, les explicó el procedimiento más fácil para obtener estas autorizaciones desde la comodidad de su hogar.

Para autorizar mediante la Nueva EPS, los usuarios deben enviar un correo a gestiondocumental.asociado.com, adjuntando la orden médica y la historia clínica en un archivo PDF, en el asunto del correo, deben colocar "autorización del tipo de orden" que necesitan, una vez autorizado, al día siguiente, los usuarios recibirán la autorización y podrán sacar la cita llamando al 607-595-5846.

Es importante resaltar que las citas con especialistas como ginecología, pediatría, internista y exámenes se pueden solicitar directamente por teléfono sin necesidad de autorización previa. Si las citas son presenciales, estas se gestionan en la calle 17, número 2E-66, Caobos.

Finalmente, si se trata de procedimientos de alto costo como tomografías o resonancias, estos también se pueden gestionar a través de Google en la web de agendamiento de la oficina de Nueva EPS, donde los usuarios pueden seleccionar el día y la hora para la cita. Sin embargo, para consultas de medicina general, odontología o jefe de enfermería, la cita debe ser solicitada directamente en la EPS en su respectiva sede.

En cuanto a las autorizaciones de Comfaoriente, estas se pueden realizar a través del sitio web disponible de esta. En el portal, se le pedirá al usuario seguir un proceso paso a paso, en el que deberá ingresar la historia clínica y la orden médica. Una vez completados estos pasos, se podrá autorizar la solicitud, la cual puede ser emitida el mismo día o al siguiente.

Asimismo, el proceso de agendamiento de citas también se puede hacer a través de la misma plataforma, facilitando así que la autorización y la cita se gestionen de manera más rápida y eficiente.

La doctora, referente de la atención a la población en situación de calle, realizó un recorrido por la Ruta de Atención en Salud a este tipo de población, en este, el primer paso es verificar la identidad del usuario, lo cual es crucial para poder brindarle la atención adecuada.

Además, se debe dirigir al usuario a la zona de desinfección en la unidad básica de salud o en la IPS donde se esté prestando el servicio. Una vez allí, se procede con la atención en salud siguiendo las rutas correspondientes, y, si es necesario, se realiza una remisión a especialistas para continuar con el tratamiento adecuado, en caso de que se requiera atención de segundo o tercer nivel, se gestionan las remisiones correspondientes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
El control y seguimiento se efectúan a través del protocolo de Almera de Atención a Usuarios, con el objetivo de reportar la situación al referente de habitantes de calle, quien se encarga de activar las rutas necesarias para asegurar que el paciente reciba la atención adecuada, cabe resaltar que si el habitante de calle, por su propia voluntad, desea rehabilitarse, puede ser redirigido a las oficinas de bienestar social o a las ONG correspondientes que brindan el apoyo necesario, finalmente, se lleva a cabo un control y seguimiento continuo, y se reporta la situación al referente para asegurar que el proceso sea adecuado y que el usuario reciba la atención y el tratamiento que requiere. Al finalizar este encuentro, se realizó una pausa activa dirigida por el referente de lengua de señas y enfoque diferencial, quien, después de la actividad, en la que se realizaron prolongados estiramientos, explicó que el enfoque diferencial es una estrategia clave que busca reconocer las diferencias entre las personas y eliminar las barreras de discriminación y exclusión social, este enfoque tiene como objetivo fundamental reconocer los derechos de las personas en grupos comunitarios y proteger los derechos de personas con discapacidad, mujeres, niños y adolescentes, población LGTBI, y grupos étnicos, también busca reducir las barreras y la segregación social, cultural, espiritual y económica, el referente mencionó que los grupos que forman parte de este enfoque incluyen a poblaciones indígenas, afrocolombianas, palenqueras, así como personas con discapacidad, privadas de la libertad, habitantes de calle, víctimas del conflicto armado, diversidad de género, entre otros, Los participantes comprendieron la importancia de reconocer qué es una discapacidad, entendiendo que es el resultado de la interacción entre la deficiencia física de una persona y las diversas barreras del entorno, las cuales limitan sus actividades y afectan su participación plena en la sociedad, Luego, se procedió a enseñar y practicar el alfabeto dactilológico colombiano, que es una forma de lengua de señas destinada a las personas con discapacidad auditiva. Es importante resaltar que las personas con discapacidad auditiva nunca deben ser llamadas sordomudas. Aunque estas personas no puedan hablar debido a su discapacidad auditiva, no se debe utilizar la expresión "sordomudo". Deben ser reconocidas y respetadas como personas sordas o simplemente personas con discapacidad auditiva. Con este tema se dio por terminado el encuentro en el salón cultural, donde se agradeció la participación de los asistentes, quedando pendiente realizar otro encuentro en beneficio de la zona rural, cabe resaltar que después con la integrante de la asociación se traslado hacia la IPS, con el fin de socializar el PQRSDF del mes de marzo y finalizar por completo el encuentro a la 1:00pm

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por otra parte, teniendo en cuenta la importancia de dar a conocer la incidencia de las PQRSDF registradas en el mes de marzo, es pertinente explicar que el presente informe, que valida los resultados obtenidos, fue elaborado por la Oficina de Información y Atención al Usuario, es decir, SIAU, la cual es el principal agente encargado de recepcionar, clasificar y reasignar las solicitudes, bajo los pilares de la eficiencia, permitiendo así un seguimiento y trámite oportuno. Además, esta oficina identifica necesidades y oportunidades de mejora cuando sea requerido, de acuerdo con la atención prestada.

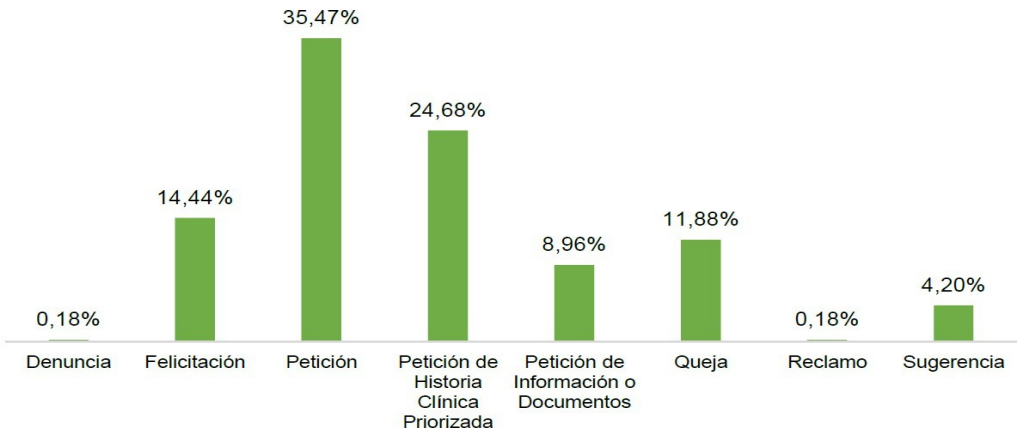
Cabe resaltar que, al momento de interponer una PQRSDF, existen diversos mecanismos habilitados para tal fin. Entre ellos se encuentra el buzón de sugerencias, el cual está disponible en cada una de las UBAS e IPS, donde los usuarios pueden depositar sugerencias y felicitaciones. También, el personal de SIAU está disponible para facilitar formatos de petición, queja, reclamo o denuncia de forma directa. Es importante aclarar que no se le puede impedir a ningún usuario interponer una PQRSDF por medio del buzón.

Adicionalmente, se pueden presentar PQRSDF a través de la página web de Imsalud, mediante la ventanilla única virtual, correo electrónico, entre otros canales habilitados.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el mes de marzo, se evidencia que los porcentajes se enfocan principalmente en las peticiones, específicamente en solicitudes de historia clínica y otros documentos informativos, lo cual demuestra una inclinación de los pacientes por agilizar la obtención de datos e información clínica, más que por manifestar inconformidades con el servicio.

Esto se confirma al observar que los porcentajes correspondientes a denuncias, quejas, reclamos y sugerencias son relativamente bajos en comparación con las peticiones de datos clínicos. No obstante, es destacable el buen porcentaje de felicitaciones, lo que evidencia que los usuarios también utilizan estos mecanismos para expresar su grado de satisfacción con los diversos servicios prestados.

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



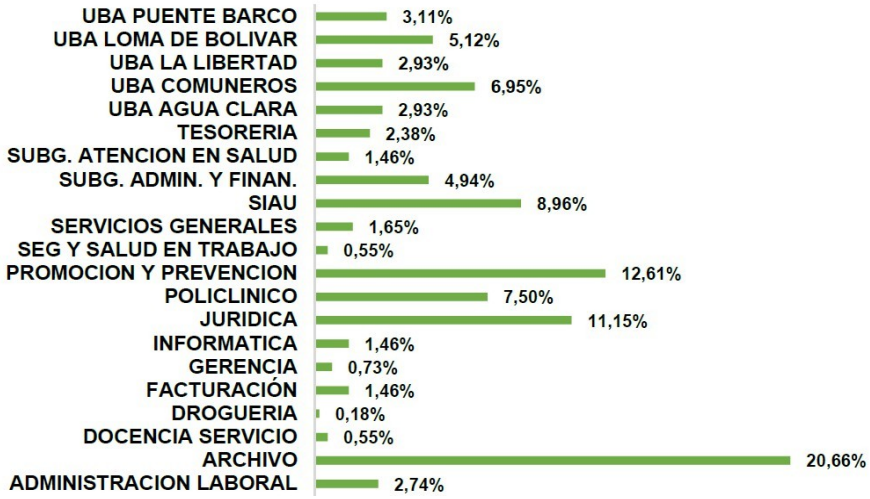
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A continuación, se socializó la siguiente gráfica, la cual ofrece una mirada más amplia del porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia durante el mes de marzo. Esta visualización permite observar de manera clara la distribución de los 547 radicados recibidos en dicho mes, evidenciando un proceso de radicación altamente heterogéneo entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD.
En primer lugar, se destaca la dependencia de Archivo, la cual concentró 113 radicados, equivalentes al 20,66 % del total. Este dato confirma que Archivo actúa como el epicentro de la demanda institucional, ya que uno de cada cinco trámites ingresa por esta área.

Sin embargo, el protagonismo no se limita únicamente a Archivo. También se destacan las dependencias de Promoción y Prevención, con 69 radicados (12,61 %), y Jurídica, con 61 radicados (11,15 %). Estas tres áreas conforman el trío con mayor presión operativa, ya que en conjunto canalizan cerca del 45 % del total de solicitudes ciudadanas presentadas en marzo.
Esta distribución no solo refleja la carga operativa de las dependencias mencionadas, sino también proporciona una base para priorizar acciones de fortalecimiento institucional, especialmente en términos de recurso humano, tecnología y capacidad de respuesta, con el objetivo de garantizar una atención oportuna, eficaz y centrada en el usuario, ademas la UBA Comuneros se posiciona como la unidad con mayor participación, al concentrar el 6,95 % del total de PQRSDF. Esto sugiere una alta interacción con los usuarios, posiblemente por mayor afluencia de pacientes o mayor nivel de respuesta institucional, le sigue la UBA Loma de Bolívar, con un 5,12 %, también reflejando un nivel significativo de solicitudes por parte de los usuarios, las demás UBAs presentan porcentajes más bajos y similares entre sí: UBA Puente Barco: 3,11 %, la Libertad: 2,93 %,Agua Clara: 2,93 %,Comuneros, Loma de Bolívar y Puente Barco agrupan conjuntamente el 15,18 % de las PQRSDF entre las cinco unidades listadas, lo cual podría indicar áreas con mayor volumen operativo o necesidades específicas de mejora en la atención, estos datos permiten a la institución identificar qué UBAs requieren mayor atención en términos de capacidad de respuesta, fortalecimiento en la atención al usuario o mejoras en la infraestructura. Asimismo, pueden ser útiles para planificar estrategias de comunicación, capacitación del personal o rediseño de procesos internos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

   Durante la jornada, se socializó que las solicitudes realizadas por la Asociación ya fueron gestionadas oportunamente, dando cumplimiento al proceso de seguimiento establecido. Esta acción se realizó con el fin de garantizar una respuesta oportuna y eficaz, asegurando que cada requerimiento haya recibido el tratamiento correspondiente por parte de las áreas responsables. De esta manera, se reafirma el compromiso institucional con el fortalecimiento del diálogo y la participación activa de los actores comunitarios.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

Esta reunión no presentó ninguna proposición nueva respecto a la IPS, puesto que se consideró que todo estaba funcionando de manera adecuada. Además, todo lo que ya se había observado y requerido previamente había sido tomado en cuenta.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:





7. PROPOSICIONES Y VARIOS





7. PROPOSICIONES Y VARIOS	
	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE JUNIO 2025 HORA: 11: 00 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
mireya valenciavalencia	37396774	3174757486	mireya valenciaValencia
Faren Juliana Bautista Mantano	1004809878	3132348537	Faren Juliana BM

Scanned with CamScanner

FECHA:	**08-MAYO -2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:30pm**
UBA/IPS:	**IPS SEVILLA**		

Objetivo de la reunión:	**Realizar la reunión con la asociación de usuarios correspondiente al mes de mayo de la vigencia 2025 y desarrollar el siguiente orden del día.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

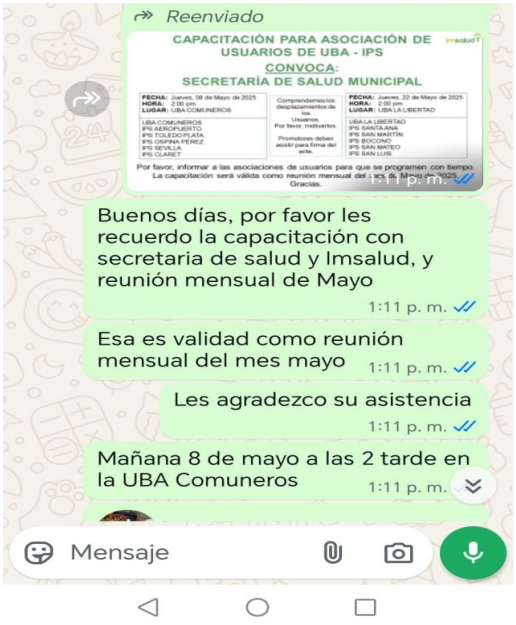
Siendo las 2:00 PM del día 08 DE MAYO de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SEVILLA con el siguiente orden del día:

1. Se llama alista para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 2 integrantes el señor Juan Bautista Rios, Ana Belci Garcia y Maribel Moreno

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 08 de mayo 2025 a las 2:00pm



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

REQUISITOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

B) Se explica informe de incidencia de PQRSDF MES DE MARZO DEL 2025 INFORME DE 12 PAGINAS CON SU OBJETIVO: (Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuales, porcentajes por dependencias y e cumplimiento en términos de ley, % de PQRSDF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes).

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	30	**Mes**	04	**Año**	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO VIGENCIA 2025
NÚMERO DEL INFORME	03
OBJETIVO	Realizar informe mensual de las incidencias de las PQRSDF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes
DIRIGIDO A	JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA **Gerente E.SE IMSALUD** VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS **Subgerente De Atención En Salud** ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ BELTRAN **Subgerente Administrativo y Financiero** **JEFES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD** **COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS**

Contenido:

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

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

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

Página 1 de 12

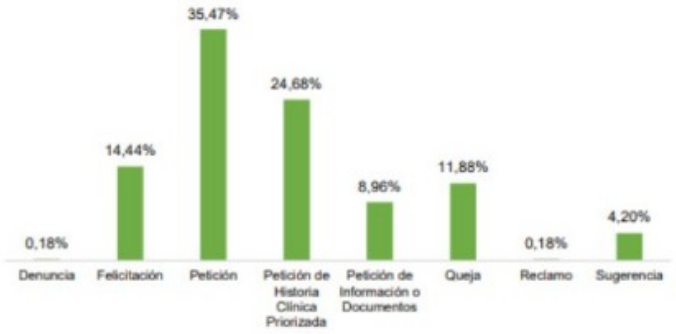
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

Durante el mes de marzo de 2025 la ESE IMSALUD recibió 547 radicados a través de su sistema PQRSDF, volumen que ya anticipa una presión operativa considerable para los equipos de atención, este panorama muestra un claro predominio de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 194 (35,47 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 135 (24,68 %) y las peticiones de información o documentos 49 (8,96 %). En conjunto, cerca de siete de cada diez radicados corresponden al ejercicio del derecho fundamental de petición, lo que evidencia que la ciudadanía acude al sistema más para acceder a datos clínicos y administrativos que para manifestar inconformidades.

El reconocimiento positivo también tiene un peso apreciable pues se registraron 79 felicitaciones (14,44 %), cifra que sugiere experiencias satisfactorias en diversos servicios, por lo tanto, el identificar las dependencias y profesionales mencionados permitiría capitalizar buenas prácticas y convertirlas en estándares institucionales. Por su parte, los radicados asociados a inconformidades 65 quejas, 1 reclamo y 1 denuncia, para un total de 67 radicados representan apenas el 12,24 %, aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no abordarse con celeridad y retroalimentación efectiva, pondría en riesgo la confianza de los usuarios.

Las peticiones de historia clínica priorizada merecen especial vigilancia pues la normativa exige respuesta en 48 horas y su peso relativo (uno de cada cuatro radicados) hace que cualquier retraso

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

impacte los indicadores globales de cumplimiento. En contraste, las denuncias y reclamos, aunque escasos, deben investigarse a fondo porque suelen vincularse a posibles eventos adversos o fallas éticas, y con relación a las 23 sugerencias recibidas (4,20 %) constituyen material valioso para la mejora continua y conviene canalizarlas hacia los comités de calidad para que deriven en ajustes concretos.

Para resaltar, se destaca que el mes de marzo dibuja a IMSALUD ante un escenario dominado por la demanda legítima de información, con niveles moderados de inconformidad y un aporte significativo de reconocimiento positivo.

Porcentaje de PQRSDF por dependencia

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



Fuente de elaboración propia

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

C) Se cuenta con el acompañamiento del profesional Edwin Cepeda de la oficina principal del SIAU, quien realiza seguimiento a las de usuarios. Asociaciones.

D) Se entrega invitación virtual a las integrantes que hicieron presencia y pr otro lado por medio del grupo de whatsApp sobre la rendición de cuentas vigencia 2024 ¨lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho¨¨



E) Se continua planteando la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con mas integrantes comprometidos, así mismo que los miembros realicen el voz a voz para la invitación a las próximas reuniones programadas.

F). Intervención de las secretaria de salud la doctora Grecia Pérez.
Hace énfasis sobre la participación social en salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

G). Intervención de Americares sobre los primeros auxilios psicológicos



H). Se realizo la invitación a la asociación de usuarios de la IPS SEVILLA para que hicieran participe en la capacitación programada por la secretaria de Salud.

CAPACITACIÓN PARA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE UBA - IPS

CONVOCA:

SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL

FECHA: Jueves, 08 de Mayo de 2025 **HORA:** 2:00 pm **LUGAR:** UBA COMUNEROS	Comprendemos los desplazamientos de los Usuarios. Por favor, motivarlos. Promotores deben asistir para firma del acta.	**FECHA:** Jueves, 22 de Mayo de 2025 **HORA:** 2:00 pm **LUGAR:** UBA LA LIBERTAD
UBA COMUNEROS IPS AEROPUERTO IPS TOLEDO PLATA IPS OSPINA PÉREZ IPS SEVILLA IPS CLARET		UBA LA LIBERTAD IPS SANTA ANA IPS SAN MARTÍN IPS BOCONÓ IPS SAN MATEO IPS SAN LUIS

Por favor, informar a las asociaciones de usuarios para que se programen con tiempo. La capacitación será válida como reunión mensual del mes de Mayo de 2025.
Gracias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior – el mes anterior no se presentaron compromisos.

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

8. **EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**.



Intervención referente oficina SIAU



Intervención saludo en lenguaje de señas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Intervención secretaria de salud



Intervención Americares

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
  **Asistentes de la asociación de usuarios**
Se da por finalizada la reunión a las 3:30 pm sin novedad.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se realizará la convocatoria con anterioridad además se tendrá en cuenta el horario y cronograma establecido con anterioridad. Se propuso capacitación de lenguaje de señas.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26 DE JUNIO 2025**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Ana Belay García V.	60341339	3170580514	ANA BELAY GARCIA V.
Maribel Moreno	14627366	3222169154	Maribel Moreno
Juan Bautista Rios	13356749	3209870334	